

Avtalsuppföljning 2021

Bostäder med särskild service för vuxna (LSS)

Danderyds kommun

2021-11-04
Cristina Granbom
Kvalitet- och utvecklings strateg



Inledning

Syftet med lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), är att se till att personer med omfattande funktionshinder ska ha möjlighet att uppnå full delaktighet i samhället, jämlikhet i levnadsvillkor och att kunna leva som andra. LSS ska möjliggöra detta genom tio särskilda insatser för stöd och service. En av dessa insatser är bostad med särskild service för vuxna.

I 6 § LSS anges att verksamheten ska vara av god kvalitet. För att uppnå god kvalitet i verksamheten krävs att vissa grundläggande rättigheter är tillgodosedda, som rättssäkerhet, medinflytande för den enskilde och en lättillgänglig service. Det krävs också att den enskilde bemöts på ett bra sätt och att personalen har lämplig utbildning och erfarenhet. Andra faktorer som ger förutsättningar för en god kvalitet är bland annat en väl fungerande arbetsledning och att verksamheten använder sig av medvetna och genomtänkta arbetssätt.

Kvaliteten i verksamheten måste systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Uppföljning och utvärdering av verksamhetens kvalitet ska göras av den ansvariga nämnden. Kommuner och regioner är även ansvariga för att kravet på god kvalitet uppfylls i de enskilda verksamheter som kommunerna eller regionen har avtal med.

Syfte

Utifrån nämndens ansvar att följa upp och utvärdera LSS-verksamheternas kvalitet har det genomförts en avtalsuppföljning avseende bostäder med särskild service för vuxna (LSS) med geografisk placering i Danderyds kommun.

Uppföljningens syfte är att göra en bedömning av hur verksamheterna fullgör de krav som ställs i avtalen gällande åtaganden gentemot de boende, uppmärksamma eventuella brister och bedöma behov av förbättringsområden.

Uppföljningen har innefattat granskning av dokument, besök på verksamheterna samt intervjuer med verksamhetschefer och platsansvarig personal. Avtalsuppföljningen har inte berört insatser Hälsa- och sjukvårdslagen (HSL).

Avtalsuppföljningen har genomförts på samma sätt oavsett privat eller kommunal utförare och inkluderar två former av bostäder: servicebostad och gruppboende.

Servicebostad:

Lägenheterna är ofta anpassade efter den enskildes behov och ligger ofta samlade i samma hus eller kringliggande hus. Servicebostad är en mellanform mellan ett helt självständigt boende i

Adress

Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 910 00

E-post: socialforvaltning@danderyd.se

egen lägenhet och en lägenhet i gruppboende. En serviceboende består av fullvärdiga lägenheter och det erbjuds dygnet-runt-stöd, utifrån den enskildes behov, i den egna lägenheten av en fast personalgrupp. De boende har även tillgång till en gemensamhetslokal.

Gruppboende:

Gruppboendet är ett bostadsalternativ för personer som har ett så omfattande tillsyns- och omvårdnadsbehov att mer eller mindre kontinuerlig närvaro av personal är nödvändig. I gruppboendet ska det finnas en fast bemanning som i huvudsak ska täcka de boendes hela stödbehov. Syftet med gruppboendet är att vuxna personer med funktionsnedsättningar som inte klarar eget boende eller boende i serviceboende ändå ska ha möjlighet att lämna föräldrahemmet och skapa sig ett eget hem.

Metod

Utgångspunkten för uppföljningen har varit de enskilda verksamheternas avtal med Danderyds kommun samt deras utlovade mervärden. De områden som utgör kvalitetsmarkörer enligt lagens intentioner samt kommunens egna krav i avtalet utgör dock grunden i avtalsuppföljningen.

I årets uppföljning finns även några tilläggsfrågor som fokuserar på personalens grundkompetens och förhållandet mellan fast anställda och visstidsanställda. Frågorna har tillkommit utifrån den löpande omvärldsbevakningen och Socialstyrelsens kartläggning av kompetensen i LSS-boenden från våren 2021 där det konstateras att många som arbetar på LSS-boenden saknar grundkompetens inom vård- och omsorg. Statistik från Socialstyrelsen har använts för en jämförande kartläggning. Syftet är att fånga upp om det finns specifika indikatorer som kan användas vid fortsatta avtalsuppföljningar och/eller vid utformandet av kommande förfrågningsunderlag.

Avdelningschef, gruppchef LSS samt LSS-handläggarna har deltagit i utformandet av frågeställningarna. Därefter har underlag med frågorna skickats digitalt till samtliga verksamhetschefer.

De flesta frågor har besvarats skriftligt av respektive verksamhetschef. Kompletteringar och förtydliganden har tillkommit i samband med besök i respektive verksamhet. Kolumnen utförarens svar har ifyllts av verksamhetscheferna för respektive verksamhet. Tillägg med kursiv text har gjorts av uppföljningsansvarig.

Bemanningsblad, genomförandeplaner och sociala journaler har antingen lämnats till utredare i oidentifierad form eller har granskats på plats i respektive verksamhet.

Samtliga verksamhetschefer har getts möjlighet att lämna synpunkter på de underlag som redovisas som bilagor i tjänsteutlåtandet.

Slutrapporten har granskats av avdelningschef och gruppchef LSS.

Adress

Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 910 00

E-post: socialforvaltning@danderyd.se

Verksamheter som granskats

- Slåttervägens gruppbostad
- Santararavägens gruppbostad
- Villa Stinsen (fd Lyckovägens) gruppbostad
- Annebergs gruppbostad
- Eddavägens gruppbostad
- Västerängsvägens gruppbostad
- Torgets servicebostad
- Nora Torg servicebostad

Granskade områden

1. Kompetens
2. Bemanning
3. Meningsfull tillvaro
4. Personalens förhållningssätt och bemötande
5. Genomförandeplan
6. Dokumentation
7. Samarbete
8. Anhörigstöd
9. Våld i nära relationer
10. Klagomålshantering
11. Tillägsfrågor om personalens utbildning vid anställning samt förhållandet mellan tillsvidare anställda och timvikarier.

Bedömning och resultat för de granskade områdena

Underlagen för bedömning och resultat redovisas som bifogade bilagor för varje enskild verksamhet som har granskats. Tillägsfrågorna redovisas separat i slutet av varje bilaga.

Vid behov av förbättringsåtgärder begär socialförvaltningen in en handlingsplan där berörda verksamheter ska beskriva vilka åtgärder som ska vidtas för att säkerställa villkoren i avtalen.

Bedömningen redovisas med följande färgmarkeringar:

Alarmerande brister	Allvarliga brister förekommer	Acceptabel nivå där mindre brister förekommer	Nivå som uppfyller ställda krav
---------------------	-------------------------------	---	---------------------------------

Adress

Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 910 00

E-post: socialforvaltning@danderyd.se

1. Kompetens

Samtliga utförare har fått svara på frågor om personalens kompetensutveckling och handledning.

Generellt framkommer att verksamheterna följer sina kompetensutvecklingsplaner och att både fastanställda och vikarier får delta. Det finns också en medvetenhet om vikten av att personalen får möjlighet att diskutera och reflektera kring innehållet i utbildningarna.

Under 2020 har många av utbildningarna genomförts digitalt på grund av pandemin.

När det gäller handledning har vissa verksamheter haft uppehåll på grund av pandemin och andra verksamheter har använt sig av intern handledning vid behov. De flesta verksamheter har för avsikt att återuppta den externa handledningen senast under våren 2022.

De verksamheter vars mervärden är inriktade på personalens kompetens följer sina löften om exempelvis samverkan, fördjupad kompetensutveckling hos personalen och coachande förhållningssätt.

2. Bemanning

Samtliga utförare har fått svara på frågor kring hur bemanningen planeras så att de boendes trygghet, säkerhet samt behov av individuellt stöd säkerställs.

Det framkommer att generellt så planeras bemanningen utifrån en sammanställning av de boendes olika individuella behov. Flexibiliteten i att hantera oplanerade händelser och spontana önskemål om aktiviteter tryggas med stöd av vikarier som är väl insatta i verksamheternas och individernas behov och rutiner. Hur snabba verksamheterna är på att anpassa sig till ändrade planer varierar dock från de som behöver 2 veckors framförhållning till de som klarar av att ställa om dagligen.

Samtliga verksamheter bedöms ha redogjort för en tillräcklig bemanning.

Samtliga utförare genomför erforderlig kontroll innan rekrytering genom att begära utdrag från polisens belastningsregister enligt krav från kommunen (SN 2019/0074). Vissa verksamheter begär dessutom förnyat utdrag varje år för samtliga anställda.

Adress

Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 910 00

E-post: socialforvaltning@danderyd.se

3. Meningsfull tillvaro

Samtliga utförare har fått svara på frågor kring erbjudna aktiviteter, motivation och delaktighet i planering och genomförande.

Den enskildes förmåga till delaktighet i planering och genomförande av aktiviteter varierar utifrån graden och arten av funktionsnedsättning och detta ställer olika krav på motivationsarbetets karaktär samt på vilka aktiviteter som kan vara aktuella i respektive fall.

En särskild utmaning under året har varit att hantera en tillvaro kantad av restriktioner, stängda verksamheter samt den rädsla som detta har skapat hos de enskilda. Många utförare har därför fokuserat på uteaktiviteter som promenader, att vara ute i trädgården, grillkvällar, bär- och svampplockning, cykelturer mm.

I och med att restriktionerna har börjat lätta har gemensamma aktiviteter börjat återupptas. Till exempel att fira högtider och födelsedagar tillsammans, att fika eller äta middag tillsammans, högläsning mm.

Generellt framkommer det att det eftersträvas en balans mellan mängden aktiviteter, enskild och i grupp, och den enskildes förmåga och ork. Hur motivationsarbetet går till varierar men generellt förefaller det som ett samarbete mellan den enskilde, dennes kontaktperson och anhöriga/ställföreträdare. Även gemensamma forum som husmöten och gemensamma aktiviteter kan ge inspiration.

När det gäller enskilda aktiviteter så skiljer sig avtalsvillkoren åt mellan verksamheterna, det vill säga ibland finns det uttalade krav på ett visst antal individuella aktiviteter per vecka, ibland inte. I och med pandemins påverkan samt den starka kopplingen till individen och dess resurser så är det svårt att avgöra om just antalet individuella aktiviteter bör påverka bedömningen i denna avtalsuppföljning.

Exempel på erbjudna och genomförda individuella aktiviteter är promenader, bilturer, stadsvandringar, restaurangbesök, gåträning, sinnesstimulering.

I vissa verksamheter är vissa enskilda även beviljade separata LSS-insatser som till exempel kontaktperson. Insatsen kontaktperson enligt LSS erbjuder också en möjlighet till aktiviteter och gemenskap utöver det som verksamheten erbjuder.

De utförare vars mervärden ligger inom området meningsfull tillvaro fullföljer sina löften. Exempelvis om att använda sig av olika evidensbaserade metoder och tekniskt stöd för att fånga intressen och skapa motivation, att samverka med föreningslivet och att erbjuda individuella semesterresor.

Ett särskilt krav för alla utförare har varit att ta ansvar och erbjuda träning på att kunna resa med kollektiva färdmedel. Detta har inte varit aktuellt delvis på grund av pandemin, delvis på grund

Adress

Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 910 00

E-post: socialforvaltning@danderyd.se

av att det inte längre finns behov av det. Samtliga som har behövt träning har fått göra det. Vissa har lyckats med detta, andra har fått överge detta mål då det inte är nåbart.

4. Personalens förhållningssätt och bemötande

Utförarna har fått svara på frågor kring hur den enskildes önskemål om hur stödet och servicen ska ges efterfrågas, respekteras och tillgodoses.

Samtliga utförare beskriver att de anställda introduceras enligt villkoren i respektive avtal med bredvidgång, skriftlig och muntlig information. Enligt uppgift från utförarna så introduceras vikarier på samma sätt och samtliga verksamheter strävar efter att inte ha flera vikarier i tjänst samtidigt.

Introduktionsrutiner för personal, genomförandeplaner, bemötandeplaner, de enskildas individuella rutiner, riskanalyser, samtal med kollegor, arbetsmöten och uppföljningar med verksamhetschef beskrivs som hjälpmedel för att sprida kunskap om hur den enskilde vill bli bemött och på vilket sätt den enskilde kan/vill vara delaktig. Syftet är att alla i personalen ska arbeta och bemöta personerna på ett likartat sätt för att skapa trygghet, förutsebarhet och delaktighet.

5. Genomförandeplan

Utförarna har fått svara på frågor kring hur de enskildes behov, önskemål och intressen tas till vara samt hur det säkerställs att det som framgår av genomförandeplanerna också tillämpas i praktiken.

Med utgångspunkt i genomförandeplanerna har samtliga utförare utarbetat dagliga rutiner som mer eller mindre i detalj beskriver vad som den enskilde behöver hjälp med, hur hjälpen ska ges och ofta även vad den enskilde kan/vill vara delaktig i.

Samtliga utförare uppger att det är de enskildas önskemål och intressen som är utgångspunkten för genomförandeplanerna och kognitiva hjälpmedel och alternativa kommunikationssätt används i de fall det behövs. I de fall då det inte går att kommunicera med den enskilde används observation och anhöriga/ställföreträdare får vara behjälpliga i arbetet med att formulera mål.

Uppföljning och uppdatering av genomförandeplaner görs vanligtvis i samband med den individuella uppföljningen tillsammans med LSS-handläggare en gång per år.

Vid granskning av genomförandeplanerna framkommer överlag att det är mycket stor variation på utformning, innehåll samt hur och när genomförandeplanerna uppdateras i samband med ändringar. Alla genomförandeplaner innehåller inte heller tydligt beskrivna målsättningar och hur man kan följa upp måluppfyllelsen.

Adress

Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 910 00

E-post: socialforvaltning@danderyd.se

Vid samtal med verksamhetscheferna framkommer en osäkerhet om vad en genomförandeplan egentligen ska innehålla för information. Det övergripande syftet med samtliga LSS insatser är alltid att de enskilda ska tillförsäkras goda levnadsvillkor och detta är något som samtliga utförare är medvetna om och arbetar för. Olikheterna i utformningen av genomförandeplanerna verkar ofta bero på verksamheternas interna dokumentationssystem samt hur de organiserar arbetet rent praktiskt. Målsättningarna formuleras olika och ibland är de inte helt tydliga. Det framkommer inte heller tydligt hur måluppfyllelsen följs upp och viss information som är kopplad till målen och deras uppfyllelse dokumenteras separat.

Samtliga verksamheter kommer att fortsätta arbeta med förbättring och utveckling av genomförandeplanerna. Precis som vid föregående års granskning bedöms att dokumentationen i genomförandeplaner kan godkännas med vissa mindre anmärkningar men att detta kan vara ett utvecklingsområde inför kommande utformning av förfrågningsunderlag. Tydligt beskrivna krav på utformning och innehåll av genomförandeplan kan underlätta vid både kommunens uppdragsformuleringar, vid utförarnas upprättande av genomförandeplanerna samt vid uppföljningen både på individ- och avtalsnivå.

6. Dokumentation

Utförarna har fått frågor om anteckningarna i den sociala dokumentationen kan kopplas till genomförandeplanerna samt hur kvaliteten i journalanteckningarna säkerställs.

Vid granskning av den sociala dokumentationen framkommer stora skillnader i hur anteckningarna förs. Vissa utförare har valt att enbart dokumentera avvikelser från det som är schemalagt, andra dokumenterar även händelser av vikt medan andra dokumenterar flera gånger om dagen. Anteckningarna varierar också mellan att vara mycket kortfattade till ganska utförliga. Någon direkt koppling mellan det som noteras i journalen och genomförandeplanen går inte att utläsa på ett enkelt sätt.

Kvalitetssäkringen av den sociala dokumentationen utförs på olika sätt, från egen kontroll en gång per år eller granskning var fjärde månad till att verksamhetschefen läser genom journalerna varje vecka. Alla utförare är medvetna om vikten av bra socialdokumentation och det finns planer på att satsa på mer utbildning för personalen och utveckling av kvaliteten i språk och innehåll.

Bedömningen är att det finns stort utrymme för förbättring när det gäller den sociala dokumentationen och att detta område bör följas upp särskilt vid nästa avtalsuppföljning. Mindre brister förekommer men den generella nivån bedöms som godtagbar. Den utförare som hade klara anmärkningar huvudsakligen för anteckningar som hamnade i fel journal har redan åtgärdat bristen.

Precis som vid bedömningen för genomförandeplanerna kan den sociala dokumentationen godkännas med vissa mindre anmärkningar men detta bör tas upp som ett utvecklingsområde

Adress

Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 910 00

E-post: socialforvaltning@danderyd.se

inför kommande utformning av förfrågningsunderlag. Tydligt beskrivna krav på utformning och innehåll underlättar både för utföraren och beställaren.

7. Samarbete

Utförarna har fått frågor om samarbetet med beställaren samt i förekommande fall, med den enskildes företrädare.

Samarbetet med beställaren beskrivs fungera smidigt och att det är lätt att komma i kontakt med handläggarna vid behov.

Samarbetet med ställföreträdare beskrivs som löpande, både vid behov samt genom regelbundna möten och skriftlig information som till exempel, månadsbrev.

8. Anhörigstöd

Rutin för anhörigstöd utifrån kommunens ”policy för anhörigstöd” finns i samtliga granskade verksamheter.

9. Våld i nära relationer

Rutin för att uppmärksamma om det förekommer våld i nära relationer finns i samtliga granskade verksamheter.

10. Klagomålshantering

Samtliga granskade verksamheter har rutiner för klagomålshantering och enligt uppgift från verksamhetscheferna är både enskilda och deras ställföreträdare informerade om möjligheten att lämna in synpunkter och klagomål.

11. Tillägsfrågor om personalens utbildning vid anställning samt förhållandet mellan tillsvidare anställda och timvikarier.

Socialstyrelsens kartläggning av kompetensen hos personalen i LSS-boenden från mars 2021 tar upp flera aspekter och det konstateras att generellt behöver personalens kompetens stärkas när det gäller funktionsnedsättningar och deras konsekvenser, kommunikation, gällande regelverk och skyldigheten att medverka till god kvalitet samt dokumentation.

Adress

Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 910 00

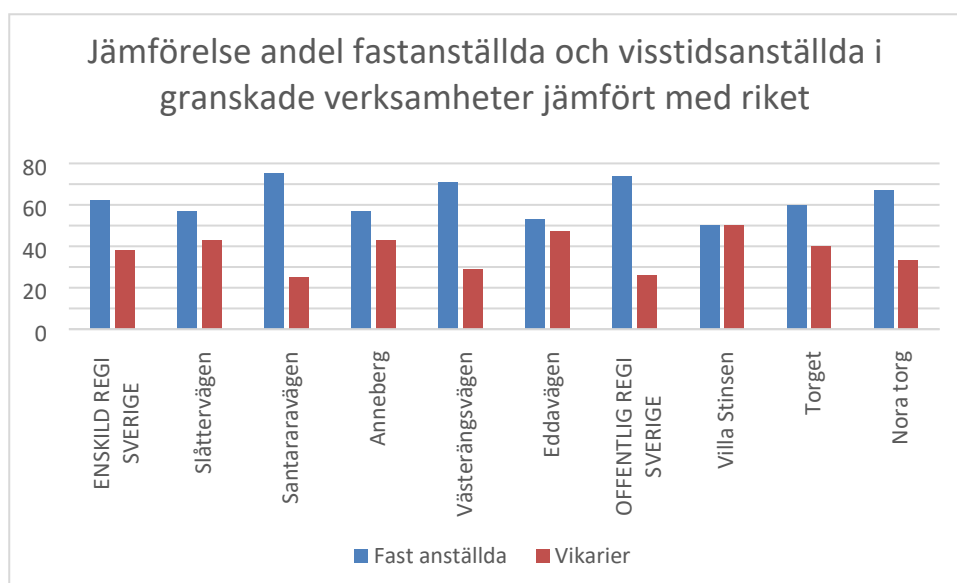
E-post: socialforvaltning@danderyd.se

Brist på kompetens kan öka risken för tvångs- och begränsningsåtgärder. Det kan handla om att göra saker mot personens vilja eller begränsar personens rörelsefrihet.

Bland annat grundutbildning, erfarenhet och möjligheten till vidareutbildning pekas ut som faktorer som påverkar kvaliteten på stödet. En större andel av den fastanställda personalen uppges ha relevant grundutbildning jämfört med den visstidsanställda personalen.

Nedan ses en jämförelse mellan de granskade LSS-boendena i ett nationellt perspektiv. De kommunala utförarna sticker ut genom att ha en högre andel visstidsanställd personal jämfört med riket. De privata utförarnas sammanställning av personalstyrkan varierar mer.

Jämförelsen är ungefärlig eftersom rikets siffror avser år 2020 medan de granskade verksamheternas siffror avser år 2021.



Att visualisera på detta sätt ger intressanta samband, till exempel mellan att verksamheterna med högst andel visstidsanställda är samma där de största bristerna i dokumentation förekommer.

De flesta anställda uppges ha undersköterskeutbildning i grunden. Exempel på övriga utbildningar som förekommer i de verksamheter som följdes upp är: undersköterskor med påbyggnadsutbildning i specialpedagogik, mentalvårdare, förskolelärare, pedagoger, fritidsledare, gymnasieutbildning, kortare utbildningar i psykiatri, äldre vård- och omsorgsutbildningar, studenter. En värdering av de anställdas kompetens utifrån grundutbildningsnivån är dock svår att göra då innehållet i exempelvis undersköterskeutbildningen kan skilja sig åt både till innehåll och längd. Samtliga utförare ser dock till att vidareutbilda sina anställda i enlighet med kraven i avtalen.

Adress

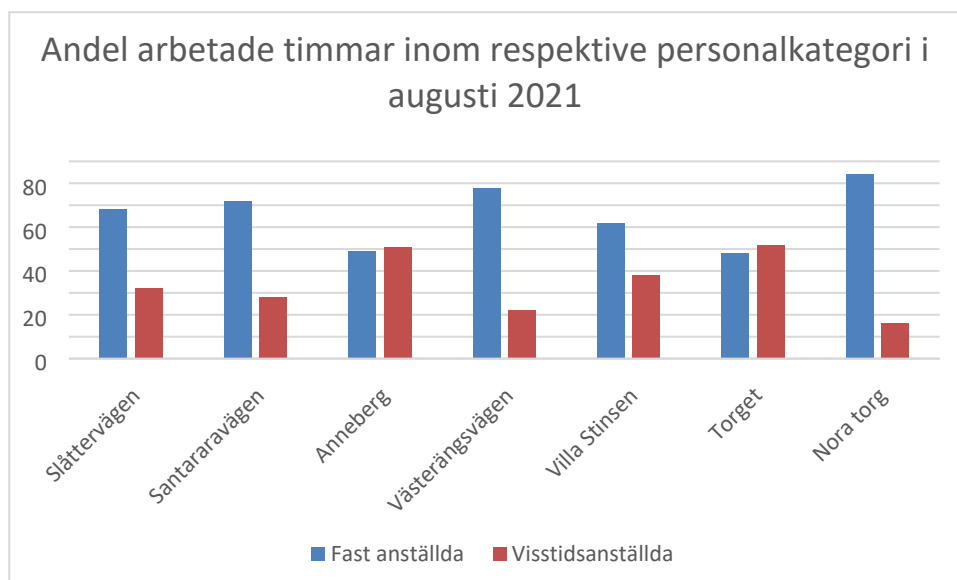
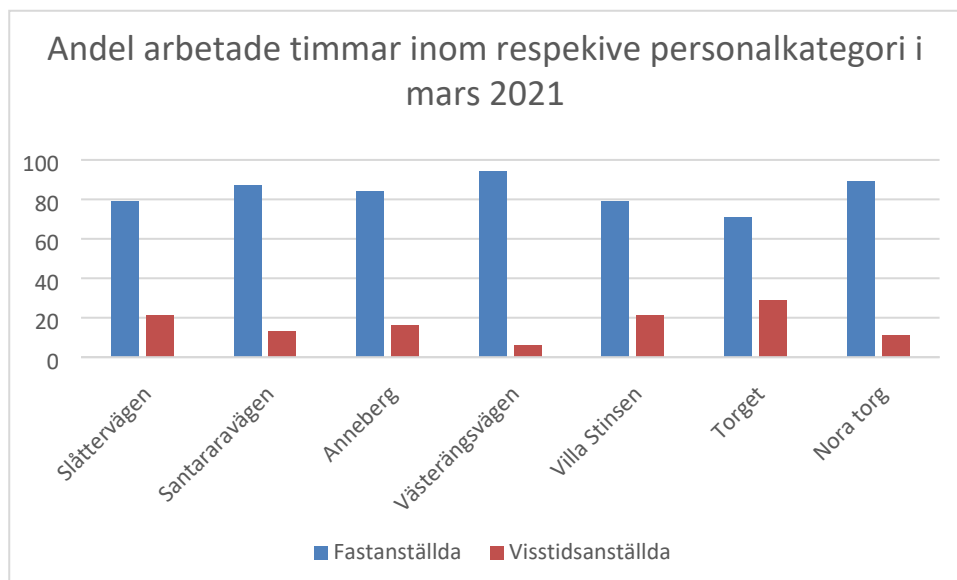
Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 910 00

E-post: socialforvaltning@danderyd.se

En kartläggning av andel arbetade timmar inom respektive personalkategori ger en något annorlunda bild av läget. Det är dock svårt att säga på vilket sätt detta påverkar kvaliteten och stödet som ges då vi inte vet exakt när de visstidsanställdas timmar har varit förlagda.

Visstidsanställda arbetar fler timmar under augusti jämfört med mars men det hänger ihop med att augusti är semestermånad.



Eddavägen saknas i dessa jämförelser. Enligt uppgift från verksamhetschef skulle framtagning av antal timmar fördelat på fastanställda och timanställda kräva en oproportionerligt stor arbetsinsats.

Adress

Box 28, Mörby centrum
182 11 DANDERYD

Tfn 08-568 910 00

E-post: socialforvaltning@danderyd.se

Visstidsanställda behövs i verksamheterna för att tillförsäkra att stöd lämnas även vid sjukdomar, semestrar samt vid oplanerade händelser men för många timanställda kan innebära en risk för svårighet att säkerställa kvaliteten på viktiga områden.

Avvägningen mellan antal anställda i respektive personalkategori samt deras utbildningsnivå behöver dock göras i förhållande till respektive verksamhet då det inte går att fastställa vad som skulle vara ett optimalt antal personer i respektive personalkategori generellt.

Sammanfattning

Bedömningen är att de granskade verksamheterna generellt fullgör de krav som ställs i avtalen gällande åtaganden gentemot de boende. Det finns dock fortfarande områden där mindre brister förekommer och som behöver uppmärksammas vid nästa avtalsuppföljning.

Då bristerna är relativt små samt i och med att samtliga utförare är medvetna och redan arbetar med att förbättra dessa områden så bedöms det inte nödvändigt med några handlingsplaner.

Precis som vid föregående årsuppföljning hänger bristerna ihop med dokumentationen i form av genomförandeplaner samt sociala journaler. Detta har sannolikt flera förklaringar. Delvis beror det på personalens kompetens och hur kvaliteten i dokumentationen säkras i respektive verksamhet delvis på att Socialstyrelsens föreskrifter kring dokumentationen av LSS insatser lämnar visst utrymme för tolkning.

Ett förslag kan vara att förutom att särskilt uppmärksamma utförarnas förbättringsarbete vid nästa avtalsuppföljning kan även en mindre ändring av hur kraven kring dokumentation är formulerade i avtal göras. Ett förtydligande av vissa särskilt viktiga detaljer skulle kunna påverka utfallet i kvalitet på bostadsområdena.