

# Verksamhetsuppföljning – Kontaktperson, Ledsagare, Avlösning, Korttidsvistelse i form av stödfamilj LSS samt Kontaktperson SOL

Första halvåret 2017

## Bakgrund

Verksamhetsuppföljning för stödenheten har genomförts under första halvåret 2017. I verksamhetsuppföljningen har avdelningschef samt handläggare för enheten svarat på enkät, kontroll av dokumentation har genomförts i verksamhetssystem genom akt granskning samt intervju av två uppdragstagare/anställda. Hälso- och sjukvårdsområdet är exkluderat i denna verksamhetsuppföljning.

## Verksamheten

Verksamheten som granskats skiljer sig en del från andra verksamheter. Som ledsagare och avlösare har man en anställning, medan man som kontaktperson och stödfamilj är uppdragstagare. De som utför dessa insatser och uppdrag verkställer ett visst antal timmar eller tillfällen per månad och utför dessa uppdrag utöver sina ordinarie anställningar.

LSS avdelningschef är ytterst ansvarig för aktuell verksamhet, men en handläggare arbetar med att verkställa insatserna kontaktperson, ledsagarservice och avlösarservice och korttidsvistelse utanför det egna hemmet i form av stödfamilj. Området omfattar i dagsläget ca 31 brukare med insatsen kontaktperson, 19 brukare med insatsen ledsagarservice och 6 brukare som är beviljad insatsen avlösarservice. Ingen brukare i dagsläget är beviljad stödfamilj.

### **Begrepp som används i texten och vad som här avses:**

Handläggaren= Handläggaren för stödenheten

Personal= används i texten om både anställd personal och uppdragstagare där inget annat angetts

Uppdrag= används i texten om det som personalen ska utföra oavsett vilken typ av beviljad insats det handlar om

## Resultat brukarundersökning

Resultatet av den individuella kvalitetsmätningen baserad på resultat från 2017-01-01 till 2017-08-15 visar att enheten på alla områden uppfyller nämndens krav på kvalitet. 100% av de som besvarat frågorna ger positiva svar. Resultat kan redovisas för insatsen kontaktperson samt ledsagare. För insatsen avlösare finns för få svar för att resultatet ska kunna redovisas.

## Sammanfattning

Sammanfattningsvis visar verksamhetsuppföljningen att resultaten i brukarundersökningarna är bra och att brukarna upplever sig vara nöjda med verksamheten och känner sig delaktiga. Den dokumentation som finns kring verksamheten i form av planering, rutiner mm är relevant och välkänd av personalen som utför uppdragen. Dokumentationen kring brukarna fungerar övervägande bra på enheten men utvärdering av genomförandet i förhållande till målsättningen behöver bli bättre, behöver dokumenteras tydligare och behöver stämmas av med något kortare intervaller, sker oftast en gång om året nu. En tydlig beskrivning av hur stödet ska ges saknas i en del ärenden men handläggaren är medveten om detta och har visat genom flera exempel av genomförandeplaner gjorda på senare tid, att förståelse finns för vad som avses. En tydlig genomförandeplan ger en god utgångspunkt för att utvärdera och utveckla insatsens genomförande och måloppfyllelse. För att få en tydligare bild av vilken effekt utförandet ger för den enskilde skulle också olika mätmetoder, skattningsskalor kunna användas före insatsens start och sedan som stöd för utvärdering under tiden som insatsen pågår.

## Resultat av intervju med personal

Intervju med personal visade en verksamhet som i stort fungerar bra. Verksamhetens omfattning är relativt begränsad och de verksamhetsgemensamma rutinerna som personalen behöver känna till är få. Personalen har klart för sig de rutiner som är aktuella utifrån det uppdrag de ska utföra. Ett rutinhäfte delas ut till ny personal eller vid ett nytt uppdrag och sedan informeras personalen om det sker förändringar. Personalen framför att genomförandeplanerna följs upp en gång om året då oftast de, brukaren, ev företrädare samt handläggaren för stödenheten deltar. I de uppdrag där personalen upplever att det behövs, finns i genomförandeplanen en beskrivning och överenskommelse kring vilket stöd som behövs och hur stödet ska ges. Flera brukare kan själva eller med stöd av anhörig framföra vad de önskar för stöd i olika moment. I samtliga genomförandeplaner är det angett hur kontakterna mellan personal och brukare ska skötas och frekvensen för insatsen. Personalen framför att det hade varit bra med tydligare beskrivning i fler av genomförandeplanerna vilket konkret stöd som brukaren behöver om det skulle bli ett plötsligt byte av utförare men också för att ha en bättre utgångspunkt för utvärdering av stödet. Personalen berättar att man vid avslutssamtalet (när man som personal avslutar sitt uppdrag) blir ombedd att göra en utvärdering av hur brukaren utvecklats med insatsen, men framför att en sådan utvärdering skulle med fördel gjorts kontinuerligt. Personalen föreslår att månadsrapporteringen skulle kunna innehålla en sådan utvärdering. Personalen framför önskemål om att träffas en gång om året för att utbyta erfarenheter, gå igenom rutiner, avvikelser och liknande, de tror att det varit så tidigare och att det är bra. Personalen ser också gärna att de blev inbjudna till föreläsningar som skulle kunna vara till nytta och för att höja och stärka kompetensen. I övrigt upplever personalen att verksamheten fungerar bra och att man har ett gott och flexibelt stöd från ansvarig handläggare som också har en god tillgänglighet för såväl personalen som för brukarna och deras anhöriga/legala företrädare. Enligt handläggaren är det meningen att det ska vara en gemensam dag för personalen varje år men denna dag blev inte av under 2016 av olika anledningar. Någon föreläsare bjuds in dessa dagar, dagen får ett visst tema och man går igenom rutiner och metoder. Handläggaren skickar ut inbjudan till olika föreläsningar och utbildningar när utrymme finns men då det inte utgår någon ersättning för personalen är det sällan någon av dem som kommer. Insatserna ledsagning och avlösning kräver erfarenhet och kunskap vilket gör att dessa insatser främst ges av personal som redan arbetar inom området och som får kompetens därigenom. Insatsen kontaktperson utförs av personer som är "icke professionella" då insatsen syftar till att vara mer av kompiskaraktär. Därav är heller inte utbildningarna ett krav utan ett erbjudande.

## Resultat av aktgranskning

Genomförandeplanerna innehåller tydliga beskrivningar av hur kontakten mellan brukaren och den utförande personalen ska ske, särskilda intervaller för insatsen eller vem som ska ta initiativet. I ärenden som gäller ledsagare och avlösning finns tydligare beskrivningar av brukarens konkreta behov än i ärenden gällande kontaktperson. En tydligare beskrivning av vilket stöd brukaren konkret behöver i de olika aktiviteterna, beskrivning av på vilket sätt man ska utföra insatsen för att nå målen, är önskvärt. Diskussion kring detta har förts med handläggaren tidigare under året och genomförandeplanerna kompletteras successivt vid revidering med tydligare beskrivningar utifrån att kännedomen kring brukarens konkreta behov i olika aktiviteter ökar. Flera av brukarna kan och vill själva framföra sitt behov av stöd i olika moment vilket bör dokumenteras i genomförandeplanen när så är fallet. Några goda exempel på tydliga arbetsbeskrivningar finns bland de granskade ärendena. Dessa ger utföraren stöd i hur de ska agera och ge brukaren stöd på bästa sätt för att uppnå målsättningen.

I samtliga av de granskade akterna finns uppgift om att genomförandeplanen följs upp efter omsorgshandläggarens årliga uppföljning av beslutet. Det är också angett att uppföljning kan ske oftare om behov finns. Uppföljning av genomförandeplanerna görs övervägande en gång om året i de flesta fall men kan ytterligare fördröjas om handläggarens uppföljning skjuts upp. Uppföljning av genomförandeplan ska ske minst en gång om året och oftare vid behov. Då insatserna inom granskad verksamhet ofta har karaktären av stödjande och tränande insatser och målet ofta är en ökad självständighet är det av vikt att det inte går för lång tid mellan uppföljningarna av hur insatsen genomförs. Uppföljning av insatserna och genomförandeplaner dokumenteras i journal men en del av de punkter som ska dokumenteras missas ofta, t ex beskrivning/utvärdering av måluppfyllelse. De punkter som ska finnas med är angivna i verksamhetens rutiner för dokumentation under genomförandet.

Beskrivningen av på vilket sätt den enskilde varit delaktig i upprättandet av genomförandeplanen kan bli tydligare. T ex beskriva om den enskilde berättat hur hen vill ha det, om personal eller annan gett förslag som den enskilde godtagit, om man använt kommunikationshjälpmedel/bildstöd för att göra den enskilde delaktig eller om det är någon som tolkat den enskildes önskemål, presumerat samtycke.

De fysiska akterna har en god ordning och struktur. Handläggaren har en rutin för hur akterna gallras men det har inte framgått att rutinen är nedtecknad.

## Resultat av enkät

Avdelningschef för LSS samt handläggare för enheten har besvarat enkäten. Samtliga efterfrågade moment har beskrivits och för de olika rutinerna har hänvisning gjorts till intranätet. Rutinerna man hänvisat till bedöms vara relevanta för enheten, är lätta att förstå och ger en god grund att arbeta utifrån.

Egenkontroll sker i olika delar av den granskade verksamheten både på individ, personal och verksamhetsnivå men kan utvecklas mer som ett redskap för att ytterligare höja kvaliteten. T ex skulle olika sätt att mäta effekten av insatsen före, under tiden och vid avslutad insats kunna användas. Verksamheten följer upp och analyserar arbetet kontinuerligt och det görs även en övergripande analys en gång om året i samband med planeringsdagar. Denna analys ligger till grund för planering och utveckling av kommande årets verksamhet.

Verksamheten har en generell rutin gällande samverkan som anger att man samverkar med aktuella parter utifrån uppkomna behov och om brukaren gett sitt medgivande. Upplevelsen är att verksamheten är uppmärksam på brukarens behov och önskemål om att samverka med andra parter.

Verksamheten har nyligen infört att personal som avslutar sitt uppdrag samt inför en uppföljning i ärendet, skriver en utvärdering kring uppdraget, hur man har arbetat och hur långt man har kommit i förhållande till målsättningen. Denna utvärdering kan med fördel införas som en stadigvarande rutin i verksamheten och kanske möjliggöra uppföljning av målsättningen med kortare intervaller än vad som nu är möjligt att hantera.

#### Åtgärder att vidta:

- Fortsätta det påbörjade arbetet med att förse genomförandeplanerna med en tydligare beskrivning av hur man ska arbeta med brukaren för att nå målen.
- Tillse att dokumentation av uppföljning av genomförandet även innehåller utvärdering av målsättningen.
- Tillse att dokumentationen av uppföljningen innehåller uppgift om behovet av att revidera genomförandeplanen.
- Skapa rutin för att tätare följa upp målsättning och utvärdera insatsens genomförande i förhållande till målsättningen.
- Skriva ner rutinen för gallring av fysiska akter.

#### Kvarstående punkter från föregående verksamhetsuppföljning:

- En tydligare hur beskrivning (2017 Finns en "hur" beskrivning i alla genomförandeplaner men det kan utvecklas)
- Uppföljning av målsättning (2017 Görs men kan utvecklas och dokumenteras tydligare)
- Gallringsrutin (2017 Finns rutin för detta i verksamheten men inte nedtecknad)

## Förslag till beslut

Socialnämnden föreslås besluta

Att verksamheten ska återkomma med redovisning av genomförda åtgärder enligt ovan senast den 31/10 2017.

**Christina Eriksson**

Kvalitetscontroller

2017-08-29

**Per Persson**

Avdelningschef IFO

2017-08-29

**Stina Lundquist**

Socialchef

2017-08-29

Information till:

Handläggare Birgitta Malm

IFO/Handläggarenheten social omsorg

Avdelningschef LSS



## Redovisning av åtgärder från Verksamhetsuppföljning

### Stödverksamheten LSS, 2016/2017

Åtgärds punkt	Ansvarig	Vidtagna/Planerade åtgärder	Tidsplan	Uppföljning
<b>Fortsätta det påbörjade arbetet med att förse genomförandeplanerna med en tydligare beskrivning av hur man ska arbeta med brukaren för att nå målen.</b>	Birgitta Malm/Lena Parkhagen	Bryta ner målen i delmål och Tydligare beskriva metoden och hur i genomförarplanen	Efterhand som uppföljning Görs .	Avstämning i arbetet var tredje månad.
<b>Tillse att dokumentationen av uppföljning av genomförandet även innehåller utvärdering av målsättningen.</b>	Birgitta Malm/ Lena Parkhagen	Utforma mall där personalen tydligare anger hur man utfört insatsen	Start under januari 2018	Avstämning i arbetet var tredje månad
<b>Tillse att dokumentationen av uppföljningen innehåller uppgift om behovet av att revidera genomförandeplanen.</b>	Birgitta Malm/ Lena Parkhagen	Utifrån ovan angivna mall ges dessa signaler	Start under januari 2018	Avstämning i arbetet var tredje månad
<b>Skapa rutin för att tätare följa upp målsättning och utvärdera insatsens genomförande i</b>	Birgitta Malm/ Lena Parkhagen	Utvärdering sker när dokumentationsblankett skickas till Birgitta en gång varje månad	Start under januari 2018	Avstämning i arbetet var tredje månad

<b>förhållande till målsättningen.</b>				
<b>Skriva ner rutinen för gallring av fysiska akter.</b>	Birgitta Malm/ Lena Parkhagen	Skriftlig gallringsrutin finns	Finns redan	