

PM

Anna Spångmark och
Susanna Dennerlöv
Sociala kvalitetsenheten

Granskning av Curanda Vård Assistans AB - boendestöd

Uppföljning genomförd genom:

- Besök 2015-03-23
- Intervju med arbetsledare Pirjo Leppiaho Tuunainen
- Intervju med personal Elisabeth Mikko
- Granskning av dokumentation för den enskilde
- Granskning av rutiner och riktlinjer
- Enkät svar från årlig enkät till alla anordnare
- Information från biståndshandläggare

Uppföljningen genomförd av planerare/utvecklare på sociala kvalitetsenheten:

Anna Spångmark
Susanna Dennerlöv

Namn på verksamhetsansvarig

Kristina Sandblad. Kristina finns inte i verksamheten utan arbetar endast med ekonomi och administration.

Namn på person som utövar den dagliga ledningen

Pirjo Leppiaho Tuunainen. Arbetsledare och ägare av företaget.

Målgrupper

- Personer med begåvningsmässiga funktionsnedsättningar
- Personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar

Tidigare uppföljningar, resultat

Besök och enkät 2013 och 2014. Riktade uppföljningar av dokumentation.
Genomförandeplanernas utformning identifierades som förbättringsområde.

Sammanfattande bedömning

Curanda Vård Assistans AB (Curanda) har brister som måste åtgärdas för att uppfylla kraven i villkoren för att vara godkänd anordnare av boendestöd i Nacka kommun:

- Enligt villkoren ska grundbemanningen bestå av tillsvidareanställd personal vilket inte uppnås.
- Endast 77 procent av personalen har relevant utbildning. De uppnår därmed inte kravet i villkoren på att 90 procent av personalen ska ha relevant utbildning.
- Curanda arbetar med hemtjänst och boendestöd på ett likartat sätt vilket innebär svårigheter att utveckla arbetssätt och rutiner för enbart boendestödet. Det finns ingen tydlig pedagogisk inriktning för boendestödet vilket enligt villkoren ska utföras med tydliggörande pedagogik.
- Genomförandeplanerna brister när det gäller hur insatsen ska utformas, mål, delmål, hur kunden varit delaktig och hur insatsen ska följas upp.
- Ledningssystem för kvalitet enligt SOSFS 2011:9 saknas för boendestödet och behöver utformas för att motsvara kraven i aktuella föreskrifter.

Allmänt

Curanda Vård Assistans AB (Curanda) är godkänd anordnare av boendestöd i Nacka kommuns kundvalssystem och har sex kunder. Curanda är även godkända anordnare av hemtjänst i Nacka och verksamheten bedrivs i samma lokaler.

Personal

Hur många årsarbetare finns i verksamheten?

Verksamheten har sammanlagt 1,5 årsarbetare fördelat på åtta personer.

Användning av timanställd personal sker ofta då vissa är anställda för särskilda kunder och har fasta tider varje månad. Verksamheten vill tillgodose kundernas önskemål om vem som ska komma till dem.

Uppfyller verksamheten kraven på andel fast anställd personal

Nej

Grundbemanningen består inte av tillsvidareanställd personal. Arbetsledaren uppger att de försöker tillgodose kundernas önskemål om personal i möjligaste mån. Några i personalen är timanställda men går på fast schema och till samma kunder som de gått till i flera år enligt kundens önskemål. I vissa fall har kunden tidigare haft ett hemtjänstbeslut. Efter att kundval infördes inom boendestödet har kunden fått ett beslut på boendestöd istället och då behållit samma personal.

Uppfyller verksamheten kompetenskraven för boendestödjare, den som utövar den dagliga ledningen av arbetet och verksamhetsansvarig

Delvis.

Verksamhetsansvarig Kristina Sandblad har inte adekvat högskoleutbildning. Arbetsledare Pirjo Leppiaho uppfyller heller inte kraven på högskoleutbildning. Vid ansökan om



auktorisation 2012 gjordes dock bedömningen att ändå auktorisera Curanda som anordnare av boendestöd.

Uppfyller verksamheten kompetenskraven för boendestödjare?

Nej

Endast 77 procent av personalen har relevant utbildning. Enligt villkoren måste 90 procent av personalen ha relevant utbildning. Hos några kunder är det enligt arbetsledaren kundernas önskemål som styr vilken personal som går dit. Personalen har gått till kunderna under flera år och de har inte velat byta ut den. I ett fall är en hälsopedagog anställd för att träna med en kund till följd av dennes hälsa, vilket enligt verksamhetsansvarig är nödvändigt. Träningen utförs inom ramen för biståndsbeslutet som avser boendestöd.

Hur stor är personalomsättningen?

Personalomsättningen är låg men det finns ingen fast arbetsgrupp som arbetar med enbart boendestöd. Verksamheten har inriktad sig på att de enskilde ska få den personal de önskar.

Kompetensutveckling för personalen

Utbildning sker på personalmöten och planeringsdagar då man har olika teman.

Planeringsdagarna är inriktade på både hemtjänst och boendestöd.

Ingen annan kompetensutveckling skedde under föregående år och är inte heller planerad till nästa år. Föregående år var två personer anmälda till en kortare högskolekurs om LSS men utbildningen blev inställd. Arbetsledare Pirjo anser att det är svårt att hitta lämpliga utbildningar.

Har personalen kunskap om lagar, förordningar och andra bestämmelser som berör verksamheten?

Ja. Intervjuad personal har kännedom.

Hur följs rutiner upp?

Planeringsdagar och arbetsplatsträffar.

Har personalen handledning? Om inte varför?

Nej

Arbetsledare uppger att de är en liten verksamhet med god kontakt mellan medarbetarna som kontinuerligt pratar om arbetssätt och bemötande. De har haft handledning tidigare men upplevde inte att denna motsvarade deras förväntningar.

Dokumentation

Vilka har tillgång till dokumentationen?

Samordnare/arbetsledare

Boendestödjare

Hur förvaras dokumentationen?



Låst arkivskåp. Nyckel till arkivskåpet inlåst i kassaskåp.

Vem ansvarar för att dokumentationen görs?

Verksamhetsansvarig
Samordnare/arbetsledare

Framgår det vem som dokumenterat?

Ja.

Har alla kunder aktuella genomförandeplaner?

Samtliga.
Uppföljning sker en gång om året. Enligt villkoren borde det vara 6:e månad.

Vad innehåller genomförandeplanerna?

Utgår från beställningen
Uppgifter om vilka aktiviteter som ska genomföras
När aktiviteterna ska genomföras
Om den enskilde deltagit i planeringen

Granskning av dokumentationen visar att genomförandeplanerna har förtydligats sedan granskning 2013 men är fortfarande ett utvecklingsområde. Det framgår inte tydligt av nuvarande genomförandeplaner vem som ansvarar för aktiviteterna och hur de ska genomföras. Det går inte heller att tydligt utläsa hur de enskilda varit delaktiga i utformandet av genomförandeplanerna. Genomförandeplanerna behöver omarbetas för att uppfylla kraven i de nya dokumentationsföreskrifterna i SOSFS 2014:5. Sociala journaler finns för samtliga kunder.

Systematiskt kvalitetsarbete

Det finns ett ledningssystem för hela företaget. Men inget för enbart boendestödet. Det framgår inte av detta hur egenkontroller och systematisk uppföljning ska ske.

Finns verksamhetens innehåll dokumenterat som beskriver:

Mål och inriktning för verksamheten	Ja
Målgruppen för verksamheten	Ja
Förändringar som skett i verksamheten	Nej
Utvecklingsarbete som skett i verksamheten	Nej

Av Curandas årsberättelse framgår att de har få kunder med boendestöd och att de därför inte skriver en separat årsberättelse enbart för boendestödet.

Hur får personalen kännedom om regler och rutiner?

- Via introduktion med chef



- Via dokumentation om rutiner som personalen får läsa
- Via information på gemensamma gruppmöten

Finns rutiner för synpunktshantering?

Ja.

Curanda har inte fått några klagomål på boendestödet under 2014. Ett har kommit in under 2015. Synpunkter och önskemål försöker åtgärdas på en så att kunden ska vara nöjd. Skriftlig rutin för rapportering enligt lex Sarah finns.

Har någon allvarlig händelse i verksamheten hänt under det senaste året?

Nej

Finns rutiner som säkerställer att personalen iakttar sekretess?

Ja

Personalen får information och skriver på sekretessförsäkran första anställningsdagen. Frågan tas upp på personalmöten regelbundet.

Hur mäts kvalitet och kundnöjdhet?

Inga egna kundundersökningar görs.

De har haft fem av de sex kunderna i många år och enligt Curanda är kunderna mycket nöjda.

Finns det mätbara mål för verksamheten?

Nej

Hur redovisas resultat i verksamheten?

Redovisas inte separat för boendestödet. Eftersom inga mål finns för boendestödsverksamheten, finns inget att redovisa.

Förbättringar görs kontinuerligt om kunder uttrycker önskemål.

Trygghet och säkerhet

Finns dokumenterad beskrivning av:

Rutiner för att förebygga skador hos brukaren/skyddsåtgärder	Nej
Handlingsplan för hot och våld	Ja
Rutiner för hur ny personal introduceras aktuellt.	Ja

Har personalen legitimation eller tjänstekort

Ja



Bemötande och brukarinflytande

Vilka kriterier kännetecknar ett gott bemötande för den enskilde och närstående i verksamheten?

Vänligt mottagande

Lyssna på den enskildes önskemål

Tillgänglighet

Hur diskuteras frågor om ett "ett gott bemötande" i personalgruppen?

Frågorna diskuteras regelbundet på gemensamma möten/planeringsdagar etc.

Gott bemötande ingår i företagets värdegrund

Hur tas synpunkter från anhöriga och brukare tillvara?

Det som går att rätta till åtgärdas omgående. Ingen systematisk sammanställning.

Hur arbetar man för att utveckla brukarinflytande?

Genomförandeplaner och personlig kontakt.

Resonerar med kunden så att insatsen utförs på det sätt och de tider kunden önskar.

Samverkan och informationsöverföring

Finns rutiner för samverkan och informationsöverföring gällande:

Beställaren	Ja
Rutiner för informationsöverföring, internt	Ja

Minnesanteckning:

Kontaktkort som kan skickas med kunden vid läkarbesök.

Samarbetet med biståndshandläggare

Biståndshandläggarna har inga synpunkter på hur samarbetet fungerar med Curanda.

Arbetsledare och personal på Curanda uppger att kvaliteten på beställningarna de får av biståndshandläggarna är varierande. Vissa beställningar är bra och tydliga och andra inte. De upplever att det ofta är nya biståndshandläggare och att de inte alltid vet vem som är biståndshandläggare för den aktuella kunden. De önskar även mer frekvent uppföljning av biståndsbesluten.