

## SoL och LSS - Redovisning av avtals- och kvalitetsuppföljning





## Innehållsförteckning

1	Inledning.....	4
2	Kvalitet och lagkrav.....	5
3	Beskrivning av verksamheter LSS .....	6
4	Beskrivning av verksamheter SoL.....	7
5	Metod.....	8
6	Resultat.....	9

## 1 Inledning

Begrepp som används är:

LSS – Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade

SoL – Socialtjänstlagen

LOV - Lag om valfrihetssystem

LOU - Lag om offentlig upphandling

Årets verksamhetsuppföljning inom området funktionsnedsättning (LSS) och socialpsykiatri (SoL) samt äldreomsorg (SoL) omfattar verksamheter inom egen regi och privata utförare som kommunen har avtal enligt LOV eller entreprenadavtal enligt LOU med. Sakkunniga har följt upp samtliga gruppboendestäder och stöd- och serviceboenden inom LSS och socialpsykiatri SoL samt utförare av boendestöd och dagliga verksamheter samt sysselsättningar. Inom äldreomsorgen har sakkunniga följt upp samtliga särskilda boenden, hemtjänstutförare, dagverksamheter, korttidsboende, växelvärd enligt SoL.

## 2 Kvalitet och lagkrav

### **Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete**

Utföraren ska följa föreskrifter för ledningssystemet av systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9. Utföraren ska ha ett ledningssystem som uppfyller de krav som finns vid anbudstillfället, tillämpliga lagar och föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen om ledningssystem för kvalitetsarbete. Detta redovisas på anmodan. Kraven på kvalitets- och ledningssystem är de samma för verksamheter inom egen regi som för externa utförare.

Ledningssystemet ska möjliggöra säkerställande av att verksamheten uppfyller de krav och mål som i lag och föreskrifter ställs på verksamheten och innehålla rutiner för systematisk klagomålshantering, rutiner för avvikelshantering samt rutiner för att upptäcka, förebygga och förhindra övergrepp och brister i omsorgen.

### **Synpunkter och klagomål**

Klagomålshantering är en viktig del i verksamheternas kvalitets- och verksamhetsutveckling.

Utförarna ska halvårsvis redovisa för förvaltningen hur många synpunkter och klagomål som de har hanterat. Inkomna synpunkter och klagomål utgör en del av underlaget till fokusområdena i verksamhetsuppföljningen.

### **Lex Sarah**

Vid påtagliga risker för missförhållanden ska en Lex Sarah-rapport upprättas. Om risken för missförhållandet bedöms som allvarlig görs en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Inkomna Lex Sarah-rapporter är en del av underlaget till verksamhetsuppföljningen

### 3 Beskrivning av verksamheter LSS

#### **Gruppboend**

En gruppboend kan erbjudas brukare med omfattade behov av tillsyn och omvårdnad. Gruppboenden består av ett mindre antal lägenheter som är samlade kring gemensamma utrymmen. Gruppboendet ska täcka brukarens hela stödbehov inklusive fritids- och kulturella intressen.

#### **Serviceboend**

En serviceboend består av ett antal lägenheter som har tillgång till gemensam service och en fast personalgrupp. Lägenheterna är anpassade efter brukarens behov och ligger oftast i samma eller kringliggande hus. Varje brukare ska erbjudas stöd dygnet runt i den egna lägenheten i den omfattning som brukaren behöver. Båda boendformerna bedrivs enligt 9 § 9 LSS.

#### **Daglig verksamhet**

Daglig verksamhet enligt LSS riktar sig till målgruppen personkrets 1-2 LSS. Insatsen syftar till att ge brukaren meningsfull sysselsättning och främja delaktighet i samhället.

#### **Korttidsboend och korttidstillsyn**

Korttidsboendet ger möjlighet till miljöombyte och rekreation samt avlastning till anhöriga. Korttidstillsyn erbjuder sysselsättning och tillsyn före och efter skoldagen för ungdomar över 13 år.

## 4 Beskrivning av verksamheter SoL

### **Särskilt boende**

Särskilt boende är en behovsprövad boendeform enligt Socialtjänstlagen som riktar sig till äldre. Denna boendeform är en bostad, en vård- och omsorgsmiljö och en arbetsplats. Brukaren hyr lägenheten genom ett andrahandskontrakt och betalar hyra, en omvårdnadsavgift och avgift för måltider.

### **Korttidsboende och växelvårdsboende**

Korttidsboende är en behovsprövad tillfällig boendeform enligt Socialtjänstlagen. I kommunen finns en korttidsavdelning med somatisk inriktning och en korttidsavdelning för demensinriktning på Enebacken. Korttidsboende innebär en kortare tids dygnet runt vistelse som innefattar omvårdnad, service samt hälso- och sjukvård. Växelvårdsboende är en form av korttidsboende och innebär att den enskilde vårdas växelvis hemma och på korttidsboendet exempelvis två veckor hemma och två veckor på korttidsboendet. Insatsen är behovsprövad och beviljas vanligtvis under en längre tid.

### **Hemtjänst**

Hemtjänst innebär behovsprövad hjälp i hemmet enligt Socialtjänstlagen i form av bland annat service och personlig omvårdnad. Insatsen ska främja möjligheten till kvarboende i det ordinära boendet för den enskilde. Hemtjänst kan innebära dagliga insatser med allt ifrån personlig hygien, förflyttningar och matlagning till serviceinsatser i form av exempelvis städning, tvätt och inköp.

### **Dagverksamhet**

Social dagverksamhet är till för den som bor hemma och under en period behöver stöd till en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. Det kan också vara en form av avlösning för anhöriga som vårdar närstående.

Dagverksamhet med demensinriktning är till för personer som har demenssjukdom eller annan kognitiv svikt och som bor i ordinärt boende. Verksamheten erbjuder olika aktiviteter och bedrivs i mindre grupper. Insatserna syftar till att ge social stimulans men också att fungera som avlastning för anhöriga, samt förlänga möjligheten till kvarboende.

### **Sysselsättning**

Sysselsättning är en insats för brukare som är i yrkesverksam ålder och som inte kan arbeta på grund av sin psykiska funktionsnedsättning. Sysselsättning innebär att brukaren deltar i arbetsliknande aktiviteter på vardagarna. Aktiviteter kan anpassas till brukarens behov. Syftet är även att bryta social isolering och ge struktur i vardagen.

## 5 Metod

### 5.1 Frågeformulär

- Uppföljningsmöten/intervjuer med enhetschef/verksamhetschef och medarbetare på berörd enhet.
- Kommunens egen regi har följts upp på samma sätt som verksamheterna i privat regi.
- Utförarna har besvarat frågor och bifogat begärda rutiner digitalt.
- Bedömning har därefter gjorts om utförarna uppfyller de kvalitets- och avtalskrav som finns.
- Vid brister har utförarna fått i uppdrag att vidta åtgärder alternativt skapa handlingsplaner för att beskriva hur de ska arbeta för att uppnå kvalitets- och avtalskrav.

### 5.2 Granskning av rutiner och processer

- Information inhämtad från brukarundersökningar inom äldreomsorg och funktionsnedsättning.
- Uppgifter insamlade i samband med sammanställning av synpunkter och klagomål samt rapporter om missförhållanden enligt Lex Sarah.



## 6 Resultat

### 6.1 Diskussion och slutsats

I år har Österåkers kommun utvecklat sitt sätt att göra den årliga verksamhetsuppföljningen i verksamheter som bedriver äldreomsorg och stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Det innebär att verksamheterna själva har fått besvara frågorna i det kvalitetssystem som kommunen använt, Stratsys, och att kommunen sedan har fått göra bedömningar av verksamhetens svar samt den kompletterande informationen som verksamheten uppgav på verksamhetsbesök. Resultat kan till viss del påverkas av det nya digitala sättet att inhämta svar från verksamheter. Inför nästa verksamhetsuppföljning kommer utbildningsåtgärder göras för att öka kunskapen om Stratsys.

#### Slutdiskussion äldreomsorg

Den sammantagna bedömningen av 2024 års verksamhetsuppföljning är att brukarna generellt sett känner sig trygga och nöjda med verksamheterna samt upplever att de får vara delaktiga i vardagen. De flesta verksamheter uppger att kunskapsnivån i svenska språket är tillräcklig men att det finns skillnader i vad medarbetare i verksamheten tycker om språkkunskaperna gentemot vad verksamhetschef eller enhetschef har för uppfattning. Medarbetare uppger oftare att det finns språksvårigheter hos deras kollegor än vad cheferna uppger. Det finns också skillnader mellan verksamheterna gällande kunskapsnivån i svenska språket. Vissa verksamheter har inga språksvårigheter alls och andra verksamheter kan ha vissa svårigheter. Kommunen upplever att det finns brister hos de flesta verksamheter gällande planer och rutiner gällande språkutveckling vilket kommunen uppmanat verksamheterna att ta fram.

De verksamheter som kommunen begärt in handlingsplaner på är Enebacken, Villa Näs, Ljusterö hemtjänst och Solskiftet. Dessa handlar bland annat om mat och måltider, bemanning, kompetensutveckling, kunskaper i svenska språket samt arbete runt genomförandeplaner. Enebacken är som redovisats i nämnden under 2024 under särskild granskning på en rad områden. Detta är ett arbete som pågår separat från verksamhetsuppföljningen.

Vid genomgång av sammanställningar gällande synpunkter och klagomål för helåret 2024 har sakkunniga sett att de flesta verksamheterna inom äldreomsorgen redovisar få antal synpunkter och klagomål. Detta har sakkunniga tagit upp med respektive verksamhet såväl innan som vid verksamhetsuppföljningarna för att kartlägga orsaken. Sakkunniga har sett under året att de flesta synpunkter och klagomål som inkommer till kommunen är större delen från de verksamheter som bedriver äldreomsorg på vård- och omsorgsboenden. Dessa synpunkter eller klagomål handlar oftast om bemanning, mat och måltider samt bemötande.

Verksamhetsuppföljningarna visar att verksamheterna har rutiner för hantering av synpunkter och klagomål men de är mer eller mindre förankrade i

arbetsgruppen. Vid verksamhetsuppföljningarna framkommer att många medarbetare hanterar synpunkter och klagomål när de inkommer utan att registrera dem. Verksamheterna behöver fortsatt arbeta med att förankra rutinerna gällande synpunkter och klagomål hos medarbetarna samt poängtera vikten av att dessa dokumenteras då det är ett viktigt led i verksamheternas kvalitets- och utvecklingsarbete. Dessa brister bedöms inte som tillräckligt omfattande för att handlingsplaner ska upprättas på någon verksamhet men sakkunniga kommer att följa upp detta arbete under 2025.

Gällande möjligheten på särskilt boende att välja alternativ rätt vid lunch och middag framkommer det att de flesta verksamheter har ett huvudalternativ men att de också erbjuder andra enklare alternativ om så önskas.

Vid genomgående av svaren från verksamheterna i Stratsys framkommer det att ett par av frågorna inte blev formulerade på sådant sätt att relevant information kunde tas fram ur svaren. Dessa frågor kommer att ses över till nästa års verksamhetsuppföljning. Exempel på en sådan fråga är hur många legitimerade undersköterskor som arbetar i verksamheten.

Några verksamheter behöver se över sitt arbete gällande upprättande och uppföljning av genomförandeplaner. Detta är något som verksamheterna är medvetna om och planerar att åtgärda. I år har vi kunnat se att verksamheternas kompetensutveckling till medarbetare har varit varierande, vissa erbjuder ett varierat och brett utbud av kompetensutveckling medans andra verksamheter inte erbjuder nästan någon kompetensutveckling alls. Generellt beskrivs avslutningsvis den kompetenshöjning i verksamheterna genom utbildningsåtgärder såsom ”ÄTUP”-utbildning, Silviacertifiering och äldreomsorgslyftet ha genererat i stärkta medarbetare som är mer rustade för äldreomsorgens utmaningar framgent.

### **Slutdiskussion funktionsnedsättning**

Den sammantagna bedömningen är att brukarna inom LSS och socialpsykiatriverksamheter får möjlighet till delaktighet vid genomförandeplaner och brukarmöten där delaktighet möjliggörs. Språkkunskaperna är generellt bra bland personalen men vid tillsättning av vikarier kan det identifieras vissa brister i svenska.

Verksamheterna arbetar operativt med inkomna synpunkter och klagomål men behöver förbättra dokumentationen av dessa för att få bättre underlag till verksamhetsutveckling.



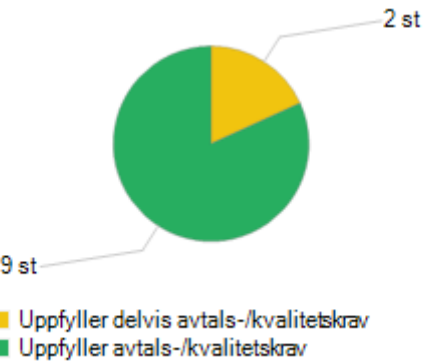
Vid uppföljningen har det uppmärksammats att tillgång till en stödpedagog har möjliggjort utvecklingen av metoder som gagnar brukare och förbättrar deras möjlighet till delaktighet på ett mer strukturerat sätt än verksamheten utan tillgång till stödpedagoger. Närvaro av stödpedagog har även lett till utveckling av gemensamt arbetssätt.

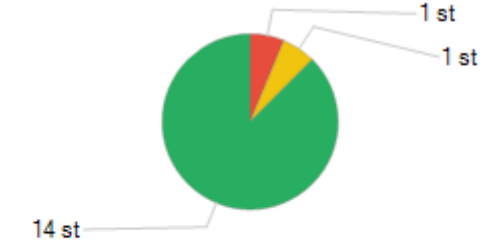
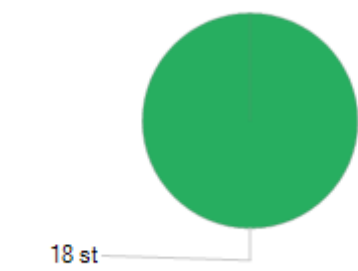
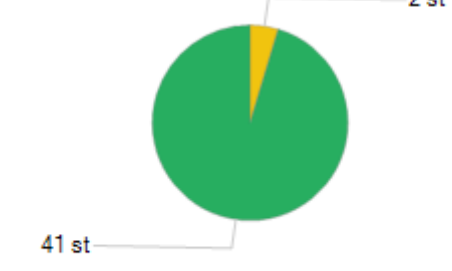
Verksamheter inom egen region har deltagit i utbildningskonceptet Yrkesresan som erbjuder introduktion och kompetensutveckling till medarbetare inom funktionshinderområdet. Innehållet i Yrkesresan Funktionshinder för utförare är anpassat efter att målgruppen har en grundläggande utbildning enligt det

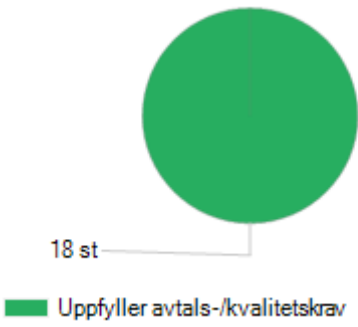
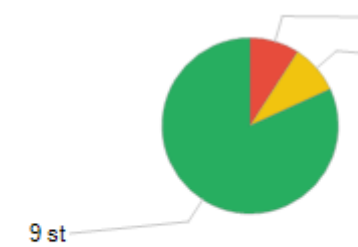
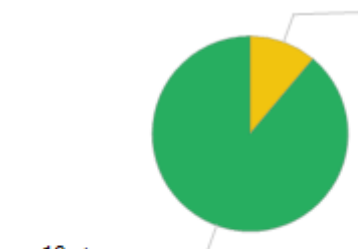
som anges i Socialstyrelsens allmänna råd (SOF S 2014:2).

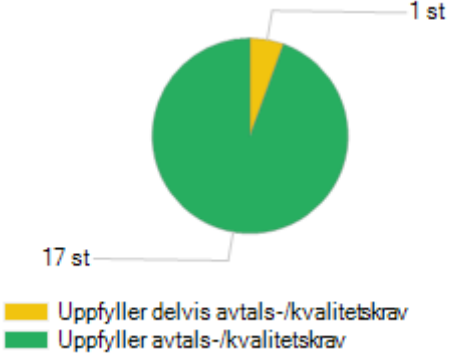
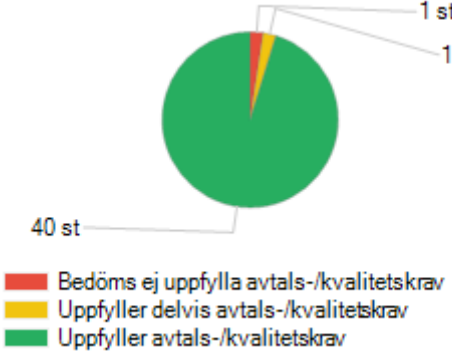
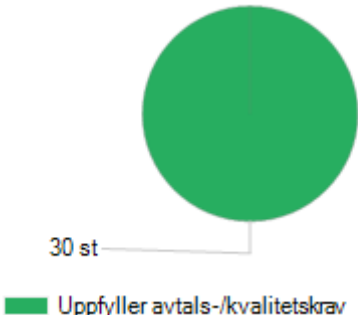
## 6.2 Sammanställning av resultat




### 6.2.1 Frågeformulär




Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 <p>1 st</p> <p>1 st</p> <p>42 st</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: red;">■</span> Bedöms ej uppfylla avtals-/kvalitetskrav</li> <li><span style="color: green;">■</span> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</li> <li><span style="color: white;">■</span> Ej svarat</li> </ul>
Erbjuds alternativ rätt att välja på vid lunch och middag? Ja/nej?	 <p>1 st</p> <p>8 st</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: yellow;">■</span> Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav</li> <li><span style="color: green;">■</span> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</li> </ul>
Erbjuds brukare dagliga utevistelser?	 <p>2 st</p> <p>9 st</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: yellow;">■</span> Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav</li> <li><span style="color: green;">■</span> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</li> </ul>

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?</p>	 <p>14 st</p> <p>1 st</p> <p>1 st</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: red;">■</span> Bedöms ej uppfylla avtals-/kvalitetskrav</li> <li><span style="color: yellow;">■</span> Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav</li> <li><span style="color: green;">■</span> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</li> </ul>
<p>Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?</p>	 <p>18 st</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: green;">■</span> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</li> </ul>
<p>Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?</p>	 <p>41 st</p> <p>2 st</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: yellow;">■</span> Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav</li> <li><span style="color: green;">■</span> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</li> </ul>

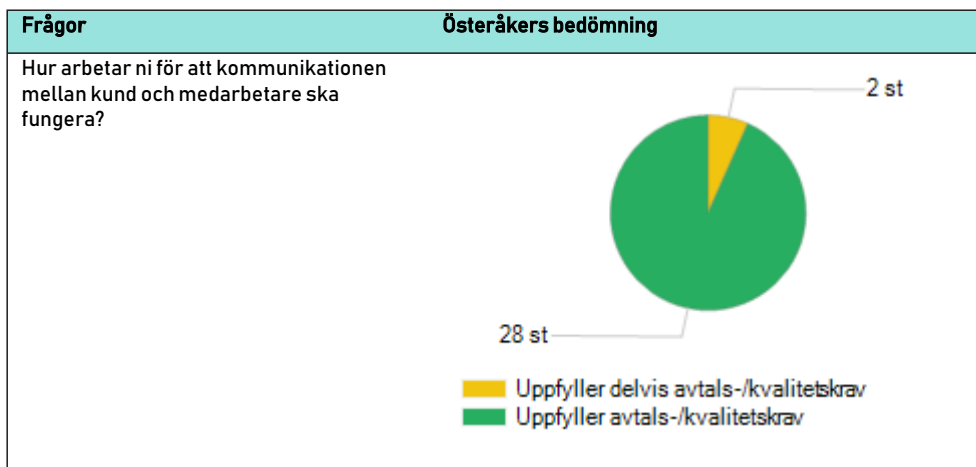
Frågor	Österåkers bedömning
Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?	 <p>18 st</p> <p>■ Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
Hur många medarbetare arbetar per brukare, dag respektive natt?	 <p>1 st</p> <p>1 st</p> <p>9 st</p> <p>■ Bedöms ej uppfylla avtals-/kvalitetskrav          ■ Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav          ■ Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?	 <p>2 st</p> <p>16 st</p> <p>■ Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav          ■ Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p><b>Österåkers kommentar</b></p> <p>75 % av personal uppnår de krav kommunen ställer vad gäller svenska språket. Åtgärdsplan vad gäller de övriga 25 % finns vad gäller kompetenshöjande insatser.</p>	

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.</p>	 <p>17 st</p> <p>1 st</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: yellow;">■</span> Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav</li> <li><span style="color: green;">■</span> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</li> </ul>
<p>Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?</p>	 <p>40 st</p> <p>1 st</p> <p>1 st</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: red;">■</span> Bedöms ej uppfylla avtals-/kvalitetskrav</li> <li><span style="color: yellow;">■</span> Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav</li> <li><span style="color: green;">■</span> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</li> </ul>
<p>Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?</p>	 <p>30 st</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: green;">■</span> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</li> </ul>

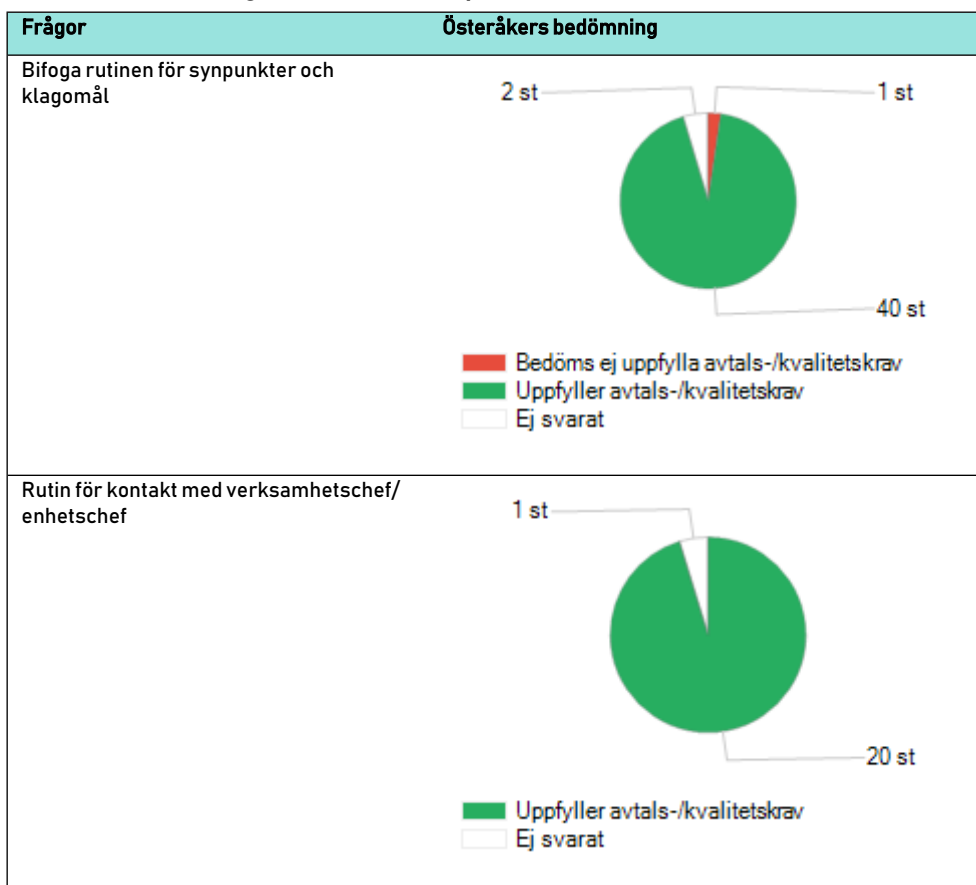
Frågor	Österåkers bedömning
<p>Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.</p>	 <p>18 st</p> <p>■ Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Hur många medarbetare träffar en brukare med dagliga insatser från hemtjänsten i genomsnitt per vecka?</p>	 <p>7 st</p> <p>■ Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?</p>	 <p>20 st</p> <p>1 st</p> <p>■ Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav</p> <p>■ Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?</p>	 <p>17 st</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</li> </ul>
<p>På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?</p>	 <p>17 st</p> <p>1 st</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav</li> <li>Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</li> </ul>
<p>Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?</p>	 <p>18 st</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</li> </ul>





## 6.2.2 Granskning av rutiner och processer




## 6.3 Resultat per verksamhet

### 6.3.1 LSS

Samtliga verksamheter inom LSS uppfyller kvalitetskraven.






### 6.3.2 Socialpsykiatri

Uppföljningsdel	Österåkers bedömning	Enhet
Frågeformulär	Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej? 	Funkisgruppen

Avser boendestöd - Funkisgruppen

### 6.3.3 Äldreomsorg

Uppföljningsdel	Österåkers bedömning	Enhet
Frågeformulär	Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera? 	Olivia hemomsorg
	Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera? 	Solskiftets äldreboende
	Erbjuds alternativ rätt att välja på vid lunch och middag? Ja/nej? 	Enebackens äldreboende
	Erbjuds brukare dagliga utevistelser? 	Enebackens äldreboende
	Erbjuds brukare dagliga utevistelser? 	Solskiftets äldreboende
	Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare? 	Enebackens äldreboende
	Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare? 	Solskiftets äldreboende
	Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig? 	Enebackens äldreboende
	Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig? 	Solskiftets äldreboende
	Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket? 	Enebackens äldreboende
	Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket? 	Villa Näs
	På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter? 	Enebackens äldreboende

Uppföljningsdel	Österåkers bedömning	Enhet
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?		Muskötvägen 25
Hur många medarbetare arbetar per brukare, dag respektive natt?		Smedbygården
Hur många medarbetare arbetar per brukare, dag respektive natt?		Solskiftets äldreboende
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?		Solskiftets äldreboende
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?		Solskiftets äldreboende