

Kvalitetsdialog boendestöd 2026-02-02 - minnesanteckningar

Anna Lindberg, kvalitetsutvecklare kundval boendestöd, KOS

Helena Lindenius, enhetschef Omsorgsenheten

Therese Räckle, gruppledare, Socialpsykiatri(SPT)

Pernilla Lundström, gruppledare, LSS och SoL under 65 år (Luisa Ascencio åter 2026-09-01)

Fyra LSS-handläggare: Frida Söderstedt-Jonsson, Simon Drugge, Rukhsar Mumand, Olivia Jansson-Lindberg

Två socialsekreterare – SPT: Karin Andersson och Sandra Johansson

Anordnare boendestöd:

1. AFU - Arena för utveckling
2. Attendo Hemtjänst
3. Funkisgruppen
4. Hembo – Hemma och bo hemtjänst
5. Youth and Care
6. VSS- Nacka kommun

Familjeorienterat arbetssätt - Karin Andersson, ambassadör/socialsekreterare informerar:

- Kommer det in en orosanmälan till vuxen så samarbetar vi med Barn- och familj/IFO och vice versa om det kom in en orosanmälan till Barn och familj.
- Efter IVO-anmälningar - önskade man täppa till mellanrummen mellan enheter och missade samarbeten. Det gagnar både barn och förälder att vi samverkar.
- Vi ska alltid beakta barnperspektiv i våra utredningar, oavsett om det är barn till kunden, bonusbarn eller syskon till en ung vuxen.
- Komma ihåg även familjehemsplacerade barn, som har umgängesrätt med föräldrarna, där föräldrar har eller blir av med stödinsatser som boendestöd.

- Orosanmälan – e-tjänsten kan ha lite buggar

Länk att göra en orosanmälan: [Barn som far illa | Nacka kommun](#) via telefon, brev eller e-tjänst. Även kontaktuppgifter till socialjouren

Lathund hur det går till via hemsidan: [E-tjänst Orosanmälan Medborgarsidan](#)

Anmälningsskyldighet en gäller personal. Läs mer: [Anmälan till socialtjänsten vid kännedom eller misstanke om att ett barn far illa - Socialstyrelsen](#)

Vägledning från Socialstyrelsen kom ut december 2025 Boendestöd – Insats för personliga behov enligt Socialtjänstlagen. Länk till vägledningen: [Boendestöd – Insats för personliga behov enligt](#)

Boendestödet kan se familjers behov av stöd från andra, där föräldrar till vuxna unga kunder vänder sig till dem, men där de inte kan stötta.

TIPS: Boendestödet kan hänvisa till anhörigkonsulent och Anhörigcenter: [Anhörigcenter | Nacka kommun](#)

eller till Habiliteringen [Så får du stöd som anhörig](#) gäller personer med ”LSS-tillhörighet”)

Samverkan i blandade grupper kring påhittade kunden Linda 32 år

Den bästa av världar

- Den bästa beställningen
- Det bästa utförandet
- Den bästa kommunikationen

Bästa medskicken:

Beställning: omgivningsfaktorer, vad som fungerar, vad som är svårt, bra för boendestödet att veta vem de går hem till, finns andra familjemedlemmar, bonusbarn, djur, ”riskbedömning”, behövs det två personal, sortera ut gammal info, kontaktsätt vid start, smsa först, önskemål/förslag om dagar och tider, lagom mycket bakgrund, diagnoser och vad de innebär för just den här perioden, ekonomiska svårigheter- på vilka sätt, självskadebeteende, olika anordnare vill ha olika mycket bakgrund, tydligare beställning, bakgrundsinformation är bra för att förstå kunden, tidigare missbruk- och vid ett återfall, kan man förstå, olika kontaktvägar t ex via närstående eller vän/granne, målsättning tydligare i en sammanfattning, göra en kartläggning av stödboendet,

Ex någon fick höra av handläggare att det inte ingick i uppdraget att gå in i tillgänglighetslokalen.

Utförandet: efter beställning och uppstart få en återkoppling efter beställning, 2-4 veckor, om hur vi ska kontakta kund första gång, göra en egen genomförandeplan, coacha nya boendestödjare hur insatsen ska göras, inledas

Kommunikationen:

Kommunicera när det behövs, speciellt runt viktiga saker som, att insatsen kommer igång, om den upphör/avbryts, handläggare kanske inte har tid för längre samtal, meddela om insatsen bara delvis utförs, för vi kanske kan gå in och prata om det med kund.

Kontakta i Combine, via mejl + telefon. Vi kollar av frånvarande kollegors mejl, byta handläggare. Samt ringa via Servicecenter 08-718 80 00vx och lämna meddelande, så ringer handläggare upp

Tveka inte att kontakta handläggare/socialsekreterare eller gruppleddare direkt eller via mejl eller i Combine.

Auktorisationsvillkoren:

- Om kundens behov av insatser ökar eller minskar eller i övrigt förändras i sådan omfattning att beslutet behöver omprövas ska anordnaren omgående kontakta kommunens handläggare.
- Efter en månad av avbokad eller avvisad insats ska handläggare kontaktas.

Genomförandeplaner:

Rättssäkerhetsgranskningen visar att 51% fått en genomförandeplan (skickats in)

Kunder som inte vill vara med och ta fram en genomförandeplan skall ändå ha en sådan

Av auktorisationsvillkoren framgår att en genomförandeplan ska tas fram inom 2 veckor, från att insatsen har startat, uppdateras efter 3 månader, därefter minst en gång per år.

Genomförandeplan ska skickas in digitalt, behöver ej vara påskrivet. Videoguide finns. Helst i Combine.

Lathund om genomförandeplan i Combine:

[Lathundar och videoguider för utförare | Nacka kommun](#)
[lathund-ibic-genomforandeplan-och-uppfoljning.pdf](#)

Avvikelser och Lex Sarah

- Klagomål och synpunkter
- Avvikelser - för individen, på verksamheten, göra riskanalyser innan en utflykt med buss,
- Missförhållanden och risker för missförhållanden "lex Sarah rapport" (14 kap.3 § SoL och 24b § LSS). Efter rapport så utreds det.
- Allvarliga missförhållanden och risker för allvarliga missförhållanden – Lex Sarah-anmälan (14 kap.7 § SoL och 24 f § LSS). Efter utredning så kan det bli en anmälan eller inte.

Viktigt att våga skicka in avvikelser till handläggaren. Vi lär oss av avvikelser. Man kan anta att fler avvikelser görs än som rapporteras.

Avtals- och villkorsfrågor

- Kapacitetstak- några tar inte nya kunder, vad behövs för er att göra det
- Geografi
- Kvällar och helger

Ersättningen sätts i KF berättar Helena Lindenius..

- På enhetsnivå, kan vi anpassa villkoren?
- Vi vill att ni ska ta emot fler kunder?. Vad behöver ni?
- Vi vill se fler anordnare

Anordnare:

Avbokningar är ett problem. Får inte ersättning för bomtid (avbokning kan göras upp till 24 timmar innan). Kan inte ta in någon annan. Har samma kostnad ändå för sin personal, har fasta personalkostnader. Andra anordnare håller med.

Får resa en bit - långa avstånd. Det gör det sårbart för dem. Andra anordnare håller med. Sena eftermiddagar

VSS har inget tak. Vill gärna få vet när något företag avauktoriseras, då det kan bli en anstormning av nya kunder. När nya kunder kommer och de behöver anställa boendestödare. Har flera kunder med helger och kvällar.

Det ska framgå i beställning att det är kvällar och helger.

Geografiska inriktningar? Svårt att få anordnare till alla områden då.

Står det i Jämföraren om helger och kvällar?

Hur kunna utöka kapaciteten?

Anordnare: Det blir för stor apparat med bemanningsscheman/system. Flera är nöjda med sin kapacitet. De tycker att deras företag är lagom stora.

Kontakta rätt handläggare

Länk till Pulsen Combines manual för utförare:

[lathund-combine-anvandarmanual-utforare-20240313.pdf](#)

Där finns instruktioner för dem som har tillgång till Combine:

8.	Hitta ansvarig handläggare på Utförarsidan.....	25
8.1.	Via sök kund.....	25
8.2.	Via översikter.....	26

Vid protokollet

Pernilla Lundström