

## **MÖTESANTECKNINGAR KVALITETSDIALOG SOCIALPSYKIATRI BOENDESTÖD**

**Typ av möte:** Kvalitetsdialog

**Mötesdatum:** 2022-10-24

**Närvarande:** Anordnare: Malin och Marika från Olivia, Hamide från HS Trygg Tillvaro, Angelica och Nataly från Nytida, Christer och Sara från Youth & Care, Sven-Åke från Valfärd samhällsservice.  
Omsorgsenheten: Handläggare Martina och Sandra, gruppleddare Helena, kvalitetsutvecklare Therese och gruppchef KVO Elisa.

*Mötesanteckningar kompletterar den power-point-presentation som bifogats.*

### **Kvalitetsdialog boendestöd**

#### **Individbaserad systematisk uppföljning**

Omsorgsenheten visar delar av den individbaserade systematiska uppföljningen som genomförs på enheten gällande boendestöd.

#### **Reflektion kring den individbaserade systematiska uppföljningen samt verksamheternas arbete kring kontinuitet, introduktion till nyanställda och genomförandeplaner**

Vi reflekterar i mindre grupper utifrån nedanstående frågeställningar och exempel på hur resonemanget gick följer:

- Hur kan vi behålla det som kunderna upplever som hjälpande?
  - Lägga extra fokus på det viktigaste för kunden och de saker som kunderna uppfattar som positivt.
  - Boendestödjarna ska ha rätt förutsättningar och utbildningar kring målgruppen.
  - Fortsätta vara nyfiken på kunderna och deras behov.

- Hur kan vi förbättra det som kunderna upplever skulle kunna bli bättre?
  - Erbjud kund en fast boendestödskontakt.
  - Vara tydligare kring avbokningar, jobba motiverande mot kund att ta emot stöd även vid vikarier.
  - Anordnare upplever att kontinuitet i stödet kan vara en utmaning vid semester och sjukdom, då det är vanligt att kund tackar nej till stöd vid ordinarie boendestödjares frånvaro. Vissa anordnare arbetar för att minska avbokningar vid ordinarie boendestödjares frånvaro. Tex genom att erbjuda boendestödjure att gå dubbelt för att kunder ska lära känna fler boendestödjure och att det genom det ska kännas lättare att ta emot stöd från annan än ordinarie boendestödjure när denna är frånvarande. Eller genom att ha ett gemensamt möte med ordinarie boendestödjure och vikarie inför längre semester. Vissa anordnare skickar ut ett brev till kund inför tex jul- och sommarsemester för att förbereda kund på vissa förändringar i bemanningen under en period. Boendestödjure kan också stötta genom att prata om förändringar. Avdramatisera byten av boendestödjure.
  - Se till att boendestödjure är uppdaterade kring kundernas behov. Anordnare arbetar på olika sätt med genomförandeplaner.
  - Bli bättre på att ge info om vad som finns i form av andra insatser, fonder och kunskap om civilsamhället.

## Ändringar i villkor för kundvalet boendestöd

Nya villkor sedan 2021-12-01. Här kan ni läsa villkoren i sin helhet: [För dig som är anordnare | Nacka kommun](#)

Samtal om ändringar i villkoren vid den senaste uppdateringen. Gällande villkoret där det framgår att anordnaren ansvarar för kommunikering med kund, inklusive kostnad för auktoriserad tolk i den omfattning att kunden kan vara delaktig i besluten som tas kring kundens omsorg. Anordnare lyfter att det är ett kostnadsdrivande villkor i de fåtal ärendet där det behövs. Omsorgsenheten uppmanar anordnare att lyfta frågan i det specifika ärendet med handläggare och/eller gruppleddare i första hand.

## Information från Omsorgsenheten

- Översyn av ”Jämföraren” pågår. Jämföraren är kommunens stöd till kunder som ska utföra ett val av anordnare inom kundval. Ny design och

nya mått att jämföra. För att göra det lättare för kunderna att välja anordnare. Ny version av Jämföraren under 2023.

- Omsorgsenheten arbetar aktivt med att hantera klagomål och synpunkter. Granskning av anordnare inom kundvalen pågår löpande. Nackas grundsyn för uppföljningar är att uppföljning bidrar till lärande och utveckling, att kontroll och utveckling ingår i allt uppföljningsarbete samt att uppföljning av interna och externa anordnare sker på samma sätt.
- Mottagningsfunktion på Utredning Uppföljning Vuxen. Journummer till mottagningsfunktionen: 08-718 75 05. Journumret riktar sig endast till anordnare vid behov av kontakt med Utredning Uppföljning Vuxen. Lämna ej ut numret till kunder. Anordnare kan även kontakta gruppleddare Helena Kihlblom via [helena.1.kihlblom@nacka.se](mailto:helena.1.kihlblom@nacka.se) eller 08-718 75 51.

## Kompetensutveckling

Omsorgsenheten frågar om verksamheterna har behov av kompetensutveckling och i sådant fall inom vilket område. Önskemål från anordnare är utbildning kring samlarbeteende, samsjuklighet samt allmänt rörande målgruppen. Önskemål kan även skickas till omsorgsenheten i ett senare skede om anordnare önskar.

## Övriga frågor

Inga övriga frågor.

## Vid protokollet:

Therese Råckle

Postadress: Nacka kommun, 131 81 Nacka

Besöksadress: Stadshuset, Granitvägen 15

Telefon: 08-718 80 00

E-post: [info@nacka.se](mailto:info@nacka.se)

SMS: 716 60

Webb: [www.nacka.se](http://www.nacka.se)

Org. nummer: 212000-0167