

**Handläggare**  
Birgitta Eskils Pettersson  
Telefon: 08-508 20 506

**Till**  
Enskede-Årsta-Vantörs  
stadsdelsnämnd

## **Uppföljning inom Omsorgen om personer med funktionsnedsättning – Bränninge/ Stureby/ Örby korttidshem**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

1. Rapporten godkännes.
2. Avtalet förlängs med ytterligare två (2) år fr o m 2018-03-01 t o m 2020-02-29.

Lena Lundstöm Stoltz  
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring  
Avdelningschef beställare

### **Sammanfattning**

Avtalsuppföljning för Bränninge/Stureby/Örby korttidshem genomfördes under april-maj 2017. Enheterna drivs på entreprenad av Attendo LSS AB sedan 2015-02-01. Det är andra gången som Attendo följs upp utifrån nuvarande avtal och anbud.

Förvaltningen bedömer att Attendo LSS AB till största delen bedriver korttidshemmen Bränninge/ Stureby/ Örby inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning i enlighet med gällande avtal och anbud. Bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende ett gott stöd. Attendo LSS AB har kollektivavtal. Verksamheten har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete med relevanta rutiner, processer samt uppföljning.

Enheterna bedöms arbeta individanpassat genom att de använder sig av olika individanpassade pedagogiska metoder och kommunikationssätt. Verksamheten bygger på ett nära samarbete

med skola/ dagverksamhet och föräldrar. Verksamheten arbetar kontinuerligt och intensivt med Attendos värdegrund och värderingsfrågor. Även ett arbete utifrån jämställdhet har startats upp under 2017.

Förvaltningen kan konstatera att stadens brukarundersökning för år 2016 visar ett bra resultat för alla tre enheterna trots att nöjdhetsindex för Stureby och Örby korttidshem har sjunkit något jämfört med 2015 års brukarundersökning. Bränninge korttidshem har förbättrat sitt resultat jämfört med år 2015. Ett fåtal avvikelser gällande dokumentationen har påträffats vid avtalsuppföljningen och utföraren har uppmanats att åtgärda dem snarast. Åtgärderna följs upp vid ett avstämningsmöte i oktober 2017.

Utifrån avtalsuppföljningens goda resultat föreslår förvaltningen att avtalet förlängs med ytterligare två år fr o m 2018-03-01 t o m 2020-02-29.

### **Ärendets beredning**

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i Rådet för funktionshinderfrågor 2017-06-12.

### **Fakta om enheten**

Verksamhet	Bränninge/ Stureby/Örby korttidshem som drivs av Attendo LSS AB
Driftsform	Entreprenad, avtalstid from 2015-02-01 tom 2018-02-28, d.v.s. ca tre(3) år, med möjlighet men ej skyldighet för Beställaren att förlänga med ytterligare två (2) år och därefter ytterligare två (2) gånger två (2) år, längst tom 2024-02-28. Därefter löper avtalet ut utan föregående uppsägning.
Inriktning	Personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd i åldrarna 6- 40 år.
Antal platser	16 platser fördelat enligt följande: Bränninge korttidshem/ sex platser, Stureby korttidshem/fem platser och Örby korttidshem/ fem platser.

### **Metod för uppföljningen**

- Intervju med enhetens ledning
- Granskning av dokument
- Granskning av dokumentation enligt SoL
- Dialog med enheternas biståndshandläggare
- Fortlöpande kontakt

Avtalsuppföljning genomfördes 2017-04-24 av biträdande avdelningschef samt stadsdelens MAR (medicinskt ansvarig för rehabilitering).

Resultatet från uppföljningen redovisas i detta tjänsteutlåtande.

Avtalsuppföljningen har skett med en särskilt framtagen uppföljningsmall utifrån förfrågningsunderlag/ansbud/avtal.

Det är andra gången som förvaltningen följer upp enheterna utifrån gällande ansbud/avtal för Attendo LSS AB.

### **Förvaltningens bedömning**

Förvaltningen bedömer att Attendo LSS AB till största delen bedriver korttidshemmen Bränninge/ Stureby/ Örby inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning i enlighet med gällande avtal och ansbud. Bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende erforderligt stöd. Verksamheten har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete med relevanta rutiner, processer samt uppföljning. Enheterna bedöms arbeta individanpassat genom att de använder sig av olika individanpassade pedagogiska metoder och kommunikationssätt. Verksamheten bygger på ett nära samarbete med skola/ dagliga verksamheter och föräldrar. Verksamheten arbetar kontinuerligt och intensivt med Attendos värdegrund och värderingsfrågor. Även ett arbete utifrån jämställdhet har startats upp under 2017.

Förvaltningen kan konstatera att stadens brukarundersökning för år 2016 visar ett bra resultat för alla tre enheterna trots att nöjdhetsindex för Stureby och Örby korttidshem har sjunkit något jämfört med 2015 års brukarundersökning. Bränninge korttidshem har förbättrat sitt resultat jämfört med år 2015. Ett fåtal avvikelser gällande dokumentationen har påträffats vid avtalsuppföljningen och utföraren har uppmanats att åtgärda dem snarast. Åtgärderna följs upp vid ett avstämningsmöte i oktober 2017.

### **Resultat från nedanstående uppföljningar redovisas inom vissa områden utifrån följande variabler:**

0 % - 24 % = Saknas

25 % - 49 % = Finns delvis

50 % - 89 % = Finns ej för samtliga

90 % - 100 % = Finns för samtliga

### **Resultatet från avtalsuppföljningen som genomfördes 2017-04-48 visar följande:**

Följande brister ska åtgärdas för att avtal ska uppfyllas helt

#### **5.1.21. Genomförandeplan**

- Hur och när behöver delvis utvecklas i genomförandeplanen när det gäller måltidssituationen.
- Utföraren har ej skickat in genomförandeplanen för samtliga boende inom 15 dagar till beställare från det att den boende flyttat in..

#### **5.2. Utveckling för brukarna**

##### **5.2.1. Fritidsaktiviteter och kulturella aktiviteter**

- Utifrån granskad dokumentation går ej att utläsa att hälsa- och friskvård genomsyrar fritids- och kulturella aktiviteter.

##### **6.4.2 Utveckling för brukarna**

- Det framgår ej i genomförandeplanen för samtliga brukare inom Bränninge korttidsboende hur de vill ha kontakten med sitt sociala nätverk under vistelsen på korttidsboendet.

**Enheterna uppmanas att vidta åtgärder för ovanstående avvikelser. Åtgärderna kommer att följas upp vid avstämningsmöte i oktober 2017.**

#### **Stadens brukarundersökning 2016:**

Ett nöjdhetsindex har tagits fram som ger en bredare beskrivning av den totala nöjdheten för verksamheten. Indexet är baserat på ett medelvärde utifrån följande frågor:

- Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.
- Personalen respekterar mig och lyssnar på mig.
- Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidsboende
- Jag känner mig trygg i mitt korttidsboende
- Jag är nöjd med mitt korttidsboende.

Rapporten visar inget nöjdhetsindex för staden som helhet däremot redovisas ett resultat för staden i varje påstående.

Beskrivning nedan innehåller endast de områden som fått bra respektive mindre bra resultat.

#### **Bränninge korttidshem**

Svarsfrekvensen för Bränninge korttidshem var 67 % = 12 svarande varav sex pojkar och sex flickor. Ingen har svarat själv eller tillsammans med någon utan i samtliga fall är det närstående som

besvarat enkäten. Resultatet för flickor och pojkar skiljer sig inte nämnvärt mycket åt.

När det gäller jämförelse med staden för de olika påståendena så ser resultaten i stort lika ut.

För närvarande har verksamheten 21 brukare totalt, 13 pojkar och åtta flickor.

#### **Följande områden har fått ett bra resultat:**

- Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.
- Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter.
- Jag trivs med personalen.
- Jag känner mig trygg i min bostad.
- Jag är nöjd med mitt korttidsboende.

#### **Följande områden har fått ett mindre bra resultat:**

- Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt boende.

#### **Analys och åtgärd:**

Resultatet avseende hjälpmedel har tagits upp med medarbetarna för att se om anhöriga eller brukare har haft synpunkter avseende hjälpmedel. Enheten har inte fått några synpunkter av anhöriga eller brukare om att det saknas hjälpmedel på verksamheten. Frågan om hjälpmedel kommer att lyftas till anhöriga vid anhörigträff samt via informationsbrev till alla brukare inför sommaren.

Verksamheten har även pratat med brukarna på verksamheten och de uppger att de endast önskar mer leksaker och andra föremål på verksamheten vilket de själva har fått skriva en lista på.

Verksamheten har sett över brukarnas önskemål och har inhandlat saker utifrån önskemål och behov på verksamheten.

Uppföljning av denna handlingsplan kommer ske var tredje månad på APT samt även lyftas på anhörigträffarna under 2017.

#### **Stureby korttidshem**

Svarsfrekvensen för Stureby korttidshem var 48 % = 12 personer varav det var åtta pojkar och fyra flickor som besvarat enkäten. En brukare har svarat själv, åtta har fått hjälp att svara på frågorna och för tre brukare har någon annan, anhörig/vän svarat. Resultat utifrån kön redovisas ej på grund av för få svarande.

Vid jämförelse med staden i de olika påståendena så har Stureby korttidsboende erhållit ett bättre resultat än staden i stort inom fyra områden och inom två områden ett något lägre resultat i övrigt är resultatet väldigt lika.

För närvarande har verksamheten 25 brukare totalt, tio pojkar och 15 flickor.

**Nöjdhetsindex för Stureby korttidsboende är:**

90 % år 2014

94 % år 2015

88 % år 2016

**Följande områden har fått ett bra resultat:**

- Jag får det stöd (hjälp) jag behöver i mitt boende.
- Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).
- Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter.
- Personalen respekterar mig och lyssnar på mig.
- Jag trivs med personalen.
- Jag känner mig trygg i min bostad.
- Jag är nöjd med mitt korttidsboende.

**Följande områden har fått ett mindre bra resultat:**

- Det är lätt att prata med personalen om jag behöver det.

**Analys och åtgärd:**

Enheten tolkar detta resultat som att tre nya brukare har haft svårt att knyta an till alla personal men av erfarenhet så vet enheten att vissa av brukarna behöver tid för att skapa relationer. Verksamheten försöker alltid planera in så att det finns ”favorit-personal” på plats under en lång introduktion för att på det sättet skapa trygghet. Verksamheten har mycket närståendekontakter via telefon, mejl och kontaktböcker.

- Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.

**Analys och åtgärd:**

Enheten arbetar mycket med delaktighet, självbestämmande och integritet på Stureby korttidshem. Alla brukare har möjlighet att framföra sina önskemål både när det gäller genomförandeplan och på brukarråd som hålls varje månad. Utöver det så bestämmer alla brukare själva sitt dagliga schema med aktiviteter utifrån sina egna förutsättningar som görs varje dag tillsammans med personalen.

- Jag vet vem min stödperson är.

**Analys och åtgärd:**

Enheten har haft några byten av stödpersoner där de kanske varit dåliga på att kommunicera detta med närstående. Detta är ett utvecklingsområde. Brukarna har dock vetat vem som är

stödperson och har sagt sig vara trygga och nöjda med sina stödpersoner.

Uppföljning av alla åtgärder sker var tredje månad på APT.

### **Örby korttidshem**

Svarsfrekvensen för Örby korttidshem är 56 % = 10 personer varav sju är män och tre är kvinnor. Ingen har svarat själv, 25 % har fått hjälp att svara på frågorna och i 75 % av fallen har någon annan, anhörig/vän svarat. I resultatet för Örby finns ingen jämförelse för kvinnor och mäns nöjdhet på grund av att det är för få svarande. Hur nöjd man är med boendet och hur man själv varit med och planerat det stöd man får har ett sämre resultat än staden som helhet. Resultatet för Örby gällande påståendena om vilka hjälpmedel man har och vilket stöd man får för att delta i gemensamma aktiviteter är bättre än staden. I övrigt ser resultaten ut som stadens resultat i stort.

### **Nöjdhetsindex för Örby korttidsboende är:**

80 % år 2014

96 % år 2015

80 % år 2016

För närvarande har verksamheten 14 brukare totalt, 12 män och två kvinnor.

### **Följande områden har fått ett mycket bra resultat:**

- Personalen respekterar mig och lyssnar på mig.
- Jag får det stöd (hjälp) jag behöver i mitt boende.
- Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).
- Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter.
- Jag trivs med personalen.
- Jag känner mig trygg i min bostad.
- Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidsboende.

### **Följande områden har fått minst bra resultat:**

- Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får.

### **Analys och åtgärd:**

Alla brukare är över 18 år och därmed myndiga. Alla som har förmåga får själva vara med och utforma sina mätbara mål och insatser i sin genomförandeplan. I de fall brukaren inte kan svara för sig och har god man är det denne som godkänner planen.

Verksamheten ser alltid till att få ett samtycke från brukaren för att dela information med anhöriga. Vissa anhöriga kanske känner att de inte alltid har full kontroll på detta men enheten utgår alltid utifrån brukarens egna önskemål så långt det är möjligt. Några anhöriga har gett uttryck för vad de tycker att deras vuxna barn vill göra på korttids men när stödpersonen frågar brukaren själv har denne helt andra önskemål. Enheten arbetar med självbestämmande utifrån både lag och värderingar. De arbetar fortlöpande med att hålla en öppen dialog med anhöriga och företrädare och försöker förklara hur enheten arbetar för att säkerställa att alla brukare får det stöd och den omvårdnad de själva vill ha.

- Jag är nöjd med mitt boende.

**Analys och åtgärd:**

Enheten upplever att brukarna är nöjda och många uttrycker själva att de vill flytta till kortis därför lyfts frågan vid alla samtal och möten med närstående för att se vad det är som gör att de inte de flesta är nöjda med verksamheten.

**En sammanfattande analys och uppföljning:**

Det är viktigt att beakta att 75 % som svarat på brukarundersökningen är någon annan än brukaren själv. Därför är verksamheten osäker på om det är brukarna åsikter som framförts eller enbart de anhörigas åsikt som kanske inte alltid känner till hur brukaren upplever det.

Uppföljning kommer ske löpande med tre månaders mellanrum på APT.

**Synpunkter och klagomål 2016:****Örby korttidshem:**

Enheten har fått in fyra klagomål under år 2016.

I de flesta fall har de handlat om brister när det gäller information.

Enheten har också fått ta emot flera beröm. De har bland annat handlat om att brukarna känner sig trygga på kortis och om personalens flexibilitet när det ändring av dygn, tider och aktiviteter. Enheten får också beröm för att de alltid ringer upp och återkopplar när det har hänt något eller när något har missats att skickas med till kortis eller från kortis och att det är en proffsig och väldigt engagerad personal.

**Stureby korttidshem:**

Enheten har fått in fem klagomål under år 2016.



De har handlat om bemötande, felaktigt utförd insats och klagomål på annan brukare.

Enheten har fått beröm för fina avslut av ungdomar som flyttat till eget boende och flera föräldrar har tackat för att personal från Stureby varit och firat studenten med de ungdomar som har haft ”utspring”. Flera föräldrar säger att de upplever att enhetens medarbetare ser ungdomarnas förmågor och hela livssituationen. De har även fått mycket beröm för hur enheten skapar utveckling och trygghet på kortis för deras barn men även för deras anhöriga då barnen vistas på kortis samt att självbestämmande och delaktighet tas tillvara.

#### **Bränninge korttidshem:**

Bränninge har ej fått in några klagomål under 2016. Två föräldrar har dock lämnat synpunkter på den nya medicinhanteringen som beslutats av distriktssköterska inom primärvården och som innebär att anhöriga inte längre får dela medicin i dosett som skall överlämnas av personalen till barnen utifrån delegering av distriktssköterska..

Enheten har mottagit fem beröm. Dessa har handlat om beröm till personalen för deras flexibilitet och att de anhöriga är väldigt nöjda med barnens vistelse på Bränninge

#### **Sammanfattning av åtgärder utifrån klagomål och synpunkter för alla tre enheter:**

Verksamheten har följt upp klagomålen med brukarna och deras anhöriga samt tagit upp dessa på brukarkonferenser och arbetsplatsträffar. Personalen arbetar aktivt med att introduktionen ska gå så smidigt som möjligt för barnets trygghet och trivsel. Anhöriga har även fått samtala med distriktssköterskan inom primärvården för att känna sig trygga i medicinhanteringen. Åtgärder har också varit att förtydliga enhetens nya rutiner kring medicinhantering och samtala med anhöriga. Synpunkter och klagomål används på enheterna för att förbättra rutiner/ändra arbetssätt. Detta för att utveckla verksamheten och förhindra att samma sak händer igen.

#### **Individuppföljning**

Det bedömningsinstrument DUR (utredningsmetod för Dokumentation, Utvärdering och Resultat) som biståndshandläggarna använder kan i dagsläget inte ge rapporter med ett samlat resultat av de individuppföljningar som genomförs. Därför kan förvaltningen inte redovisa detta.

### **Bilagor**

1. Avtalsuppföljning
2. Aktuella utvecklingsområden, jämförelse mellan år 2015- år 2017