

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

Rapporten godkännes.

Lena Lundstöm Stoltz
StadsdelsdirektörKristina Goldring
Avdelningschef beställare

Sammanfattning

Avtalsuppföljning för Bränninge/Stureby/Örby korttidshem genomfördes under april-maj 2016. Enheterna drivs på entreprenad av Attendo LSS AB sedan 2015-02-01. Det är första gången som Attendo följs upp utifrån nuvarande avtal och anbud. Därför kan ej någon jämförelse över utvecklingsområden bifogas. 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. 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. Förvaltningen kan konstatera att stadens brukarundersökning för år 2015 visar på ett mycket gott resultat för Stureby och Örby korttidshem. Bränninge korttidshem har förbättrat sitt resultat jämfört med år 2014. Ett fåtal

avvikelser har påträffats och utföraren har uppmanats att åtgärda dem snarast. Åtgärderna följs upp vid ett avstämningsmöte i oktober 2016.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i Rådet för funktionshinderfrågor 2016-06-08. Berörda fackliga representanter har varit informerade om tidpunkten för avtalsuppföljningen.

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 autismsliknande 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 2016-04-28 av biträdande avdelningschef, stadsdelens MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) samt biståndshandläggare inom beställaravdelningen för funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Resultatet från uppföljningen redovisas i detta tjänsteutlåtande. Avtalsuppföljningen har skett med en särskilt framtagen uppföljningsmall utifrån förfrågningsunderlag/anbud/avtal.

Det är första gången som förvaltningen följer upp enheterna utifrån gällande anbud/avtal för Attendo LSS AB. Därför kan ej någon jämförelse över utvecklingsområden bifogas.

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 anbud. Bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende erforderligt stöd. Verksamheten har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete med relevanta rutiner och processer. 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. Förvaltningen kan konstatera att stadens brukarundersökning för år 2015 visar på ett mycket gott resultat för Stureby och Örby korttidshem. Bränninge korttidshem har förbättrat sitt resultat jämfört med år 2014. Ett fåtal avvikelser har påträffats och utföraren har uppmanats att åtgärda dem snarast. Åtgärderna följs upp vid ett avstämningsmöte i oktober 2016.

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 2016-04-28 visar följande:

Följande brister ska åtgärdas för att avtal ska uppfyllas helt

5.1.17 Samverkan med anhöriga, myndigheter m fl.

- Utföraren samverkar ej med frivilliga organisationer i syfte att tillgodose den boendes sociala, kulturella, andliga och mentala behov.

Följande har gett mervärdespoäng:

6.4.1 Trygghet för brukare och företrädare

- Alla medarbetare har inte gått fördjupad utbildning i tydliggörande pedagogik.Handledning kopplat till den fördjupade utbildningen startar i höst.

- Läsoambud finns inom alla enheter men alla har inte gått utbildningen än p.g.a. att utbildningsmaterialet har reviderats. Ny utbildning kommer att starta till hösten där de som inte gått utbildningen är inbokade.

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 2016.

Stadens brukarundersökning 2015:

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.

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

Bränninge korttidshem

Svarsfrekvensen för Bränninge korttidshem var 50 % = 7 svarande varav fem pojkar och två flickor. För närvarande har verksamheten 20 brukare totalt, tio pojkar och tio flickor. Ingen har svarat själv eller tillsammans med någon utan i samtliga fall är det närstående som besvarat enkäten. Resultat utifrån kön redovisas ej på grund av för få svarande.

Följande områden har fått ett 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).
- Det är lätt att prata med personalen om jag behöver det.
- Jag trivs med personalen.
- Jag känner mig trygg i min bostad.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat:

- Jag vet vem min stödperson är.

- Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter.
- Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.

Nöjdhetsindex för Bränninge korttidsboende är:

77 % år 2013

75 % år 2014

82 % år 2015

Stureby korttidshem

Svarsfrekvensen för Stureby korttidshem var 55 % = 11 personer varav det var nio pojkar och två flickor som besvarat enkäten. För närvarande har verksamheten 28 brukare totalt, 15 pojkar och 13 flickor. Ingen brukare har svarat själv, fyra har fått hjälp att svara på frågorna och för sju brukare har någon annan, anhörig/vän svarat. Resultat utifrån kön redovisas ej på grund av för få svarande.

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).
- Jag vet vem min stödperson är.
- Personalen respekterar mig och lyssnar på mig.
- Jag trivs med personalen.
- Det är lätt att prata med personalen om jag behöver det.
- Jag känner mig trygg i min bostad.
- Jag är nöjd med mitt korttidsboende.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat:

- Det går bra att säga till personalen om jag tycker något är fel.
- Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter.
- Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidsboende.
- Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.

Nöjdhetsindex för Stureby korttidsboende är:

83 % år 2013

90 % år 2014

94 % år 2015

Örby korttidshem

Svarsfrekvensen för Örby korttidshem är 50 % = 7 personer varav fyra är män och tre är kvinnor. För närvarande har verksamheten 16 brukare totalt, 13 män och tre kvinnor. Ingen har svarat själv, hälften har fått hjälp att svara på frågorna och i hälften 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.

Följande områden har fått ett mycket bra resultat:

- Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får.
- Det går bra att säga till personalen om jag tycker något är fel.
- Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).
- Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter.
- Jag vet vem min stödperson är.
- Jag trivs med personalen.
- Jag känner mig trygg i min bostad.
- Jag är nöjd med mitt korttidsboende.
- Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidsboende.

Följande områden har fått minst bra resultat (ej dåligt):

- Det är lätt att prata med personalen om jag behöver det.
- Jag får det stöd (hjälp) jag behöver i mitt boende.
- Personalen respekterar mig och lyssnar på mig.

Nöjdhetsindex för Örby korttidsboende är:

61 % år 2013

80 % år 2014

96 % år 2015

Analys och åtgärder utifrån brukarundersökningarna

Verksamheterna har analyserat resultatet och diskuterat hur de ska förhålla sig till det på planeringsdag/arbetsplatsträffar och utifrån det upprättat handlingsplaner. De har även diskuterat vad som gjort att de fått ett så gott resultat och hur de ska kunna behålla det. Enheterna följer upp detta kontinuerligt på arbetsplatsträffarna. En del av missnöjet från närstående kan ligga i att verksamheten arbetar så mycket med självbestämmande (utifrån både lag och värderingar). På Örby ibland vill närstående veta mer om sina barn än de vuxna barnen vill delge. Ibland vill även närstående att brukaren ska göra andra aktiviteter än brukaren själv vill och då kan det också bli en uppfattning att personalen på korttidsboendet inte lyssnar till närstående. Personalen försöker hålla en öppen dialog med närstående och förklara hur verksamheten måste arbeta för att säkerställa att alla brukare får det stöd och den omvårdnad de själva vill ha. På Örby är man också väldigt noga med att ta reda på vilka föräldrar som är gode män och vilka som inte är det. Alla enheter arbetar för förståelse och trygghet mot närstående för att de ska

förstå varför verksamheten arbetar som de gör utifrån självbestämmande, delaktighet, integritet och samtycke till informationsöverföring. På Bränninge har man infört brukarråd och kontaktperson ett och två. Resultat och åtgärder har tagits upp på brukarkonferenser och anhörigträffar och kommer att följas upp på anhörigträffar under hösten på Bränninge.

Synpunkter och klagomål 2015:

Örby korttidshem:

Enheten har fått in ett klagomål under år 2015

Det har handlat om kontinuitet, kompetens och felaktigt utförd insats.

Enheten har fått motta flera beröm. Ett av berömmen har handlat om proffsig och väldigt engagerad personal.

Stureby korttidshem:

Enheten har fått in ett klagomål under år 2015.

De har handlat om kompetens och felaktigt utförd insats.

Enheten har också fått motta flera beröm. Ett av berömmen har handlat om att en anhörig var glad att höra hur väl personalen hade hanterat en svår händelse kring hennes dotter.

Bränninge korttidshem:

Bränninge har fått in 3 klagomål under 2015.

De har handlat om brister i information och den fysiska miljön.

Enheten har också fått motta fem beröm. Dessa har handlat om beröm till personalen som har varit flexibla i barnplaneringen och tagit emot brukare med kort varsel efter önskemål av föräldrar. Berömmen har även riktat sig mot bra bemötande, omvårdnad och omhändertagande av brukare då anhöriga känt sig trygga med korttidsverksamheten och önskar fortsatt insats från Bränninge korttidsboende.

Åtgärder utifrån klagomål och synpunkter:

Ett av klagomålen resulterade i en intern utredning. Utredarens bedömning utifrån insamlat faktaunderlag var att händelsen inte betraktades som ett missförhållande eller risk för missförhållande. Samtal har genomförts i de flesta fall med berörd personal samt samtal och information till anhöriga. Enheterna har upprättat/reviderat rutiner. Tydliggjort information om vad enheten faktiskt kan utföra på korttidshem.

Återkoppling till berörd beställarenhet har skett.

Synpunkter och klagomål används på enheterna för att förbättra rutiner/ändra arbetssätt. Detta för att förhindra att samma sak händer igen och på ett sådant sätt att verksamheten utvecklas.

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