



Handläggare
Madeleine Peatt
Kerstin Karlstedt
Telefon: 08-508 21 000

Till
Älvsjö stadsdelsnämnd
Den 15 december 2016

Uppföljning av Älvsjö gruppbofäder, servicebofader och daglig verksamhet

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner uppföljningen av Älvsjö gruppbofäder, servicebofader och daglig verksamhet och lägger uppföljningen till handlingarna.

Per Kjellander
Stadsdelsdirektör

Eva Frykler
Verksamhetsområdeschef

Sammanfattning

Älvsjö gruppbofäder – Kvarnstugans gruppbofader, Sjöholmens gruppbofader, Folkparksvägens gruppbofader, Sulvägens gruppbofader och Brännkyrka gruppbofader, Folkparksvägens servicebofader samt Långsjöns dagliga verksamhet drivs i egen regi av Älvsjö stadsdelsnämnd.

Under hösten 2016 genomfördes den årliga verksamhetsuppföljningen av verksamheten. Förvaltningen har sammanlagt i verksamhetsuppföljningen gjort bedömningen att Verksamheten följer kraven enligt avtal, lagar och föreskrifter och har därigenom de förutsättningar som krävs för en god och säker verksamhet.

Vid uppföljningen framkom vissa utvecklingsmöjligheter som framför allt rör enheternas ledningssystem.

Bakgrund

Verksamheten drivs i kommunal regi av Älvsjö stadsdelsnämnd. Verksamheten består av fem gruppboendestäder, ett serviceboende och en daglig verksamhet.

Verksamheten har följts upp utifrån verksamhetsområdet äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri beträffande identifierade brister och utvecklingsområden från verksamhetsuppföljningen 2015. Stadsdelsnämnden är ansvarig för att besluta om eventuella åtgärder och handlingsplaner av verksamheten då den är i egen kommunal regi.

Ärendet

Verksamhetsuppföljningen har gjorts av utredare inom verksamhetsområdet äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Utredarna har även tagit del av resultatet från brukarundersökningen 2016.

En sammantagen bedömning 2016 av verksamheten visar att samtliga enheter följer kraven i avtal, lagar och föreskrifter och har därigenom de förutsättningar som krävs för en god och säker verksamhet.

Vid uppföljningen framkom vissa utvecklingsområden enligt följande:

- För att få en samlad bild av ledningssystemet behöver några enheter fortsätta arbeta fram en tydligare struktur för att därigenom öka möjligheterna för implementering och personalens medverkan.
- Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete bör kompletteras med lokala rutiner inom vissa områden. Rutinerna bör också utvecklas så att det tydligt framgår vem som är ansvarig samt datum för när de upprättats samt hur länge de gäller.
- För att få en bild av faktisk kompetens, utbildningsbehov och genomförda utbildningar bör det finnas samlad information för varje enhet.

Brukarundersökning

Stockholm stad genomför årligen brukarundersökningar i enkätform. Resultatet från brukarundersökningen 2016 visar sammantaget att brukarna är nöjda med verksamheten. Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet inom Älvsjö stadsdelsförvaltnings

gruppbestäder är resultatet bättre i årets undersökning, 86 procent nöjda brukare att jämföra mot 83 procent året innan. Av den dagliga verksamheten och servicebostaden finns inga resultat på verksamhetsnivå på grund av låg svarsfrekvens. Gruppbestäderna arbetar aktivt med resultaten.

Fokusgrupp

För att få ytterligare kunskap om brukarnas uppfattning har stadsdelsförvaltningen i Älvsjö i enlighet med verksamhetsplanen 2016 genomfört en fokusgrupp på Folkparksvägens servicebostad för att få veta vad brukarna anser är god kvalitet i mötet med sin bistanndsbedömare. Undersökningen utgick från fyra kvalitetsfaktorer: bemötande, trygghet, förväntningar och delaktighet. Fokusgruppleddare var utredare inom verksamhetsområdet äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri.

Resultat:

Kännetecknen på vad god kvalitet är i mötet med sin bistanndsbedömare

Kvalitetsfaktor	De kännetecknen som gruppen kom fram till
Bemötande	1. Lyhörd, in lyssnande 2. Respektfull, visa respekt 3. Hänsynsfull, visa omtanke 4. Informativ, ge nödvändig information 5. Visa intresse, var intresserad av mig som person (se mig) 6. Prata inte för fort
Trygghet	7. Att veta vem som är min bistanndshandläggare 8. Att ha en och samma bistanndshandläggare över tid 9. Att få återkoppling, bli uppringd när jag lämnat önskemål om kontakt 10. Att veta att min bistanndshandläggare ser och lyssnar på mig och mina behov
Förväntningar	11. Att bistanndshandläggaren är lyhörd, ser mig och lyssnar på mig och inte bara mina anhöriga 12. Att bistanndshandläggaren är vänlig och försöker förstå min situation

Delaktighet	13. Att bli tillfrågad 14. Att kunna påverka min egen situation 15. Att få viktig och nödvändig information (exempelvis; information om min biståndshandläggare ska sluta och vem som kommer bli min nya biståndshandläggare)
--------------------	---

Av samtliga kännetecken som kom fram fick gruppen välja ut de mest betydelsefulla kännetecknen.

Generellt anser brukarna att det är god kvalitet i mötet med sin biståndsbedömare. Några beskrivningar av det som gruppen ansåg vara det mest betydelsefulla kännetecknen för god kvalitet var dock också det som man påtalade som prioriterade utvecklingsområden, det vill säga det som bör vara det viktigaste att utveckla och förbättra inom beställarenheten.

Ett bra *bemötande* kännetecknas av att biståndshandläggaren visar respekt genom att lyssna in, vara hänsynsfull och intresserad av mig som person och se mina behov. För att kunna känna *trygghet* finns behov av att veta vem som är ens biståndshandläggare och en personalkontinuitet hos handläggarna samt vetskap om att alltid få återkoppling vid önskad kontakt. *Förväntningarna* på biståndshandläggarna är att de är vänliga och lyhörda samt försöker förstå min situation. Att kunna påverka, bli tillfrågad och få viktig information skapar känslan av att vara *delaktig*.

Individuppföljning

Enheten för funktionsnedsatta och socialpsykiatri utför individuppföljning av aktuella biståndsbeslut årligen.

Årets senaste akt granskning visar på att det finns aktuella biståndsbeslut, utredningar och beställningar i flertalet ärenden inom enheten. Några förbättringsåtgärder har vidtagits och alla inaktuella dokument kommer att aktualiseras.

Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom verksamhetsområdet äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Stadsdelsnämndens förvaltningsgrupp behandlade ärendet den 8 december 2016.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Verksamhetsuppföljning och brukarundersökning visar att verksamheten sammantaget har god kvalitet och ger en god omsorg. Verksamheten arbetar systematiskt med utveckling och förbättring av kvalitén.

Identifierade utvecklingsområden följs upp vid nästa års verksamhetsuppföljning.