



Tertialrapport 2/2014

## Bilaga 8

W s l t b n i f u t v q q g f r o j o h  
t u E e ! p d i ! t f s v j d f ! y n t o f s t p o f s  
n f e ! g y o l y p o t o f e t C E u o j o h !



## Verksamhetsuppföljning stöd och service till personer med funktionsnedsättning

Sociala avdelningen har utvecklat en metod för att arbeta med uppföljning både på individnivå och verksamhetsövergripande nivå. Stadsdelsnämnden kan därigenom regelbundet få en samlad bedömning av utförarnas verksamhet och deras kvalitet.

Sociala avdelningen följer upp samtliga utförarverksamheter inom verksamhetsområde stöd och service till personer med funktionsnedsättning.

## Verksamheter inom Sociala avdelningen som följts upp under perioden maj-augusti 2014

Huvudman	Verksamhet	Inriktning	Antal platser	Antal brukare från Södermalm
Frösunda Omsorg AB	Danvikstulls dagliga verksamhet	Daglig verksamhet	25	6
Attendo LSS AB	Hammarby dagliga verksamhet	Daglig verksamhet	48	14
Prima LSS AB	Teckentullens dagliga verksamhet	Daglig verksamhet	12	7
Prima LSS AB	Södermalms grupp- och servicebostäder	Bostad med särskild service	26	26
Nytida	Tantolundens grupp- och servicebostäder	Bostad med särskild service	15	15
Nytida	Reimersholmes servicebostäder	Bostäder med särskild service	21	21

## Uppföljningsmetod

Verksamhetsuppföljningen har innefattat följande moment:

- *Individuppföljning med fokus på resultat för brukaren.*  
Förvaltningen har granskat ett urval av brukarnas akter i de uppföljda verksamheterna. Granskningen har fokuserat på beställningar, genomförandeplaner och den löpande dokumentationen. Urvalet består av 20 %, men minst fem stycken, av verksamhetens individakter. Dokumentation från både beställare och utförare granskas i respektive ärende.

Granskningen ska vara underlag för bedömningen om dokumentationen görs i enlighet med gällande bestämmelser det vill säga att dokumentationen är väsentlig, korrekt och tillräcklig så att den gör det möjligt att följa ärendet. Vidare görs bedömning om genomförandeplanen är aktuell och komplett och om den innehåller konkreta och mätbara mål och om målen följs upp utifrån fokus på resultat för brukaren.

- *Avtalsuppföljning med fokus på åtagande om mervärden och nämndmål*

Förvaltningen har utformat en enkät med frågor till utförarna. Frågorna fokuserar på hur verksamheterna säkerställer att utvalda väsentliga processer utförs med god kvalitet och på ett säkert sätt samt vilka resultat som uppnåtts. De processer utförarna ombeds redogöra för är åtaganden om mervärden, nämndens mål inom verksamhetsområdet och dokumentationen.

- *Kvalitetsberättelse*

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9 bör verksamhet enligt SoL och LSS varje år upprätta en kvalitetsberättelse där det framgår hur man arbetar med det systematiska kvalitetsarbetet.

Från och med år 2015 kommer förvaltningen att begära in kvalitetsberättelser från samtliga verksamheter.

- *Verksamhetsbesök*

Vid verksamhetsbesök har resultatet av individgranskningen återkopplats och kompletterande frågor har ställts för att förtydliga enkätsvaren. Information har även inhämtats om verksamheternas system för egenkontroll, rutiner enligt lex Sarah och om hantering av synpunkter och klagomål.

- *Skatter mm*

Kontroll har gjorts hos Upplysningscentralen. Entreprenörer har kommit in med en kopia på försäkringsbevis.

- *Brukarundersökningar*

Förvaltningen har tagit del av resultaten av stadens brukarundersökningar år 2013.

- *Hälso- och sjukvård*

Förvaltningens medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) har följt upp att hälso- och sjukvården utförs enligt gällande bestämmelser.

## Resultat av uppföljningen

### Danvikstulls dagliga verksamhet

Individuppföljning med fokus på resultat för brukaren

Förvaltningen har granskat sex ärenden. Aktuell genomförandeplan finns i samtliga ärenden. Genomförandeplanerna innehåller konkreta och mätbara mål och det finns angivet hur målen ska nås samt när och hur insatsen ska genomföras. Av journalanteckningarna går det att följa insatsernas genomförande. Hur och när mål och delmål följs upp samt resultatet av insatsen kan dokumenteras bättre.

### Avtalsuppföljning med fokus på åtagande om mervärden

Utifrån enkätsvaren framgår att samtliga åtaganden om mervärden är uppfyllda och att utföraren arbetar för att uppfylla nämndens mål inom verksamhetsområdet. Förvaltningen har begärt in en skriftlig rutin för hur åtagandet om lägst gymnasial vårdutbildning vid nyanställningar uppfylls. Utföraren har kommit in med skriftlig rutin den 9 juni.

### Verksamhetsbesök

Förvaltningen har genomfört verksamhetsbesök den 2 juni. Vid besöket närvarade från Frösunda Omsorg AB verksamhetschef Åsa Hellström, samordnare Stefan Grew och regionschef Rosalie Gnipe.

### Brukarundersökningar

Index nöjdhet för verksamheten redovisar en positiv andel på 76 %. För staden totalt var den positiva andelen 81 % i daglig verksamhet.

### Hälso- och sjukvård

Verksamheten har idag inga brukare som är i behov av hälso- och sjukvårdsinsatser. Om behov uppstår finns rutiner för detta. Personalen har information om var MAS-handboken med HSL-regler finns.

### Skatter mm

Vid kontroll med Upplysningscentralen framkommer att Frösunda Omsorg AB betalat skatter och avgifter i tid. Kopia på försäkringsbevis styrker att Frösunda Omsorg AB har tecknat ansvarsförsäkring som motsvarar angivna krav i avtal.

### Hammarby dagliga verksamhet

Individuppföljning med fokus på resultat för brukaren

Förvaltningen har granskat fem ärenden. Det finns aktuell genomförandeplan i samtliga granskade ärenden. Mål och delmål bör vara mer konkreta och mätbara. Uppföljning av mål och delmål är ett förbättringsområde. Journalanteckningar förs regelbundet och det går att följa ärendena.

**Avtalsuppföljning med fokus på åtagande om mervärden**  
Utifrån enkätsvaren framgår att samtliga åtaganden om mervärden är uppfyllda och att utföraren arbetar för att uppfylla nämndens mål inom verksamhetsområdet.

#### Verksamhetsbesök

Förvaltningen har genomfört verksamhetsbesök den 3 juni. Vid besöket närvarade från verksamheten verksamhetschef Ulla Söderberg.

#### Brukarundersökningar

Index nöjdhet för verksamheten redovisar en positiv andel på 77 %. För staden totalt var den positiva andelen 81 % i daglig verksamhet.

#### Hälso- och sjukvård

Verksamheten har idag inga brukare som är i behov av hälso- och sjukvårdsinsatser. Om behov uppstår finns rutiner för detta. Personalen har information om var MAS- handboken med HSL-regler finns.

#### Skatter mm

Vid kontroll med Upplysningscentralen framkommer att Attendo LSS AB betalat skatter och avgifter i tid. Kopia på försäkringsbevis styrker att Attendo LSS AB har tecknad ansvarsförsäkring som motsvarar angivna krav i avtal.

#### Teckentullens dagliga verksamhet

Individuppföljning med fokus på resultat för brukaren  
Förvaltningen har granskat fem ärenden. Aktuell genomförandeplan finns i alla fem ärenden. Genomförandeplanerna innehåller konkreta och mätbara mål. Uppföljningarna av mål och delmål är väl dokumenterade. Journalanteckningar förs regelbundet och det går att följa ärendena.

**Avtalsuppföljning med fokus på åtagande om mervärden**  
Utifrån enkätsvaren framgår att samtliga åtaganden om mervärden är uppfyllda och att utföraren arbetar för att uppfylla nämndens mål inom verksamhetsområdet.

#### Verksamhetsbesök

Förvaltningen har genomfört verksamhetsbesök den 5 juni. Vid besöket närvarade från verksamheten verksamhetschef June Jansson och samordnare Eva Wahlbärg.

#### Brukarundersökningar

Index nöjdhet för verksamheten redovisar en positiv andel på 88 %. För staden totalt var den positiva andelen 81 % i dagliga verksamheter.

#### Hälso- och sjukvård

Verksamheten har idag inga brukare som är i behov av hälso- och sjukvårdsinsatser. Om behov uppstår finns rutiner för detta. Personalen har information om var MAS- handboken med HSL-regler finns.

#### Skatter mm

Vid kontroll med Upplysningscentralen framkommer att Prima LSS AB betalat skatter och avgifter i tid. Kopia på försäkringsbevis styrker att Prima LSS AB har tecknad ansvarsförsäkring som motsvarar angivna krav i avtal.

#### Södermalms grupp- och servicebostäder

##### Individuppföljning med fokus på resultat för brukaren

Förvaltningen har granskat fem ärenden. Aktuell genomförandeplan finns i alla fem ärenden. Genomförandeplanerna innehåller konkreta och mätbara mål. Uppföljningarna av mål och delmål är väl dokumenterade. Journalanteckningar förs regelbundet och det går att följa ärendena.

##### Avtalsuppföljning med fokus på åtagande om mervärden

Utifrån enkätsvaren framgår att samtliga åtaganden om mervärden är uppfyllda och att utföraren arbetar för att uppfylla nämndens mål inom verksamhetsområdet.

#### Verksamhetsbesök

Förvaltningen har genomfört verksamhetsbesök den 5 juni. Vid besöket närvarade från verksamheten verksamhetscheferna June Jansson och Tobias Skoog och samordnarna Marie Loreman och Matilda Nordstedt.

#### Brukarundersökningar

Index nöjdhet för verksamheten redovisar en positiv andel på 85 %. För staden totalt var den positiva andelen 78 % i grupp- och servicebostäder.

#### Hälso- och sjukvård

Verksamheten har en väl fungerande hälso- och sjukvård. I samband med egenkontroll så upptäcktes några smärre problem med bland annat signeringslistor för överlämnade läkemedel. Detta har lösts i samråd med ansvarig distriktssköterska. Personalen har information om var MAS-handboken med HSL-regler finns.

#### Skatter mm

Vid kontroll med Upplysningscentralen framkommer att Prima LSS AB betalat skatter och avgifter i tid. Kopia på försäkringsbevis styrker att Prima LSS AB har tecknad ansvarsförsäkring som motsvarar angivna krav i avtal.

### Tantolundens gruppbestäder

Individuppföljning med fokus på resultat för brukaren  
Förvaltningen har granskat fem ärenden. Aktuella genomförandeplaner finns i samtliga ärenden. Det är väl beskrivet när och hur insatsen ska utföras. Målen bör vara mer konkreta och mätbara. Journalanteckningar förs regelbundet och det går att följa ärendena. I journalanteckningarna finns månatliga sammanfattningar som innehåller väsentliga uppgifter om brukarens aktuella situation.

Avtalsuppföljning med fokus på åtagande om mervärden  
Utifrån enkätsvaren framgår att samtliga åtaganden om mervärden är uppfyllda och att utföraren arbetar för att uppfylla nämndens mål inom verksamhetsområdet. Förvaltningen har begärt in en skriftlig rutin för hur åtagandet om att all nyrekryterad vård/omsorgspersonal kommer att ha lägst gymnasial vårdutbildning uppfylls. Utföraren har inkommit med skriftlig rutin den 2 juli.

### Verksamhetsbesök

Förvaltningen har genomfört verksamhetsbesök den 10 juni. Från verksamheten närvarade verksamhetschef Susanne Kimnäs-Spångberg och gruppchef Eva Devreli.

### Brukarundersökningar

Index nöjdhet för verksamheten redovisar en positiv andel på 83 %. För staden totalt var den positiva andelen 78 % i grupp- och servicebostäder.

### Hälso- och sjukvård

Verksamheten har en väl fungerande hälso- och sjukvård. Personalen har information om var MAS-handboken med HSL-regler finns.

### Skatter mm

Vid kontroll med Upplysningscentralen framkommer att Nytida AB betalat skatter och avgifter i tid. Kopia på försäkringsbevis styrker att Nytida AB har tecknad ansvarsförsäkring som motsvarar angivna krav i avtal.

### Reimersholmes servicebostäder

Individuppföljning med fokus på resultat för brukaren  
Förvaltningen har granskat fem ärenden. Aktuella genomförandeplaner finns i samtliga ärenden. Det är önskvärt med mer brukarfokus i målformuleringarna. Uppföljningar av mål och delmål är dokumenterade men ofta saknas information om måluppfyllelsen. Journalanteckningar förs regelbundet och det går

att följa ärendena. I en del av journalanteckningarna finns månatliga sammanfattningar som innehåller väsentliga uppgifter om brukarens aktuella situation.

**Avtalsuppföljning med fokus på åtagande om mervärden**  
Utifrån enkätsvaren framgår att samtliga åtaganden om mervärden är uppfyllda och att utföraren arbetar för att uppfylla nämndens mål inom verksamhetsområdet. Förvaltningen har begärt in en skriftlig rutin för hur åtagandet om att all nyrekryterad vård/omsorgspersonal kommer att ha lägst gymnasial vårdutbildning uppfylls. Utföraren har kommit in med skriftlig rutin den 2 juli.

#### **Verksamhetsbesök**

Förvaltningen har genomfört verksamhetsbesök den 10 juni. Från verksamheten närvarade verksamhetschef Jenny Thelander och gruppchef Petra Olofsson.

#### **Brukarundersökningar**

Index nöjdhet för verksamheten redovisar en positiv andel på 79 %. För staden totalt var den positiva andelen 78 % i grupp- och servicebostäder.

#### **Hälso- och sjukvård**

Verksamheten har en väl fungerande hälso- och sjukvård. Personalen har information om var MAS-handboken med HSL-regler finns.

#### **Skatter mm**

Vid kontroll med Upplysningscentralen framkommer att Nytida AB betalat skatter och avgifter i tid. Kopia på försäkringsbevis styrker att Nytida AB har tecknad ansvarsförsäkring som motsvarar angivna krav i avtal.

### **Avdelningens samlade bedömning**

Förvaltningen bedömer att de uppföljda verksamheterna uppfyller de krav som kan ställas utifrån gällande lagstiftning, förordning, föreskrifter, stadens riktlinjer och upprättade avtal.

Syftet med verksamhetsuppföljning är även att identifiera förbättringsområden för att på så sätt utveckla verksamheten. Förvaltningen kan se ett samband mellan index för nöjdhet i stadens brukarundersökning och verksamheternas arbete med målformuleringar och systematiska uppföljningar. Förvaltningen konstaterar att verksamheterna arbetar målmedvetet med att utveckla och förbättra genomförandeplaner och den löpande



dokumentationen. För att utveckla beställningarna ges även en återkoppling av resultatet av granskningen till beställarenheterna.

#### Uppföljning av individärendena med fokus på resultat

Genomförandeplaner finns i samtliga granskade ärenden. Önskvärt är att genomförandeplanerna innehåller mer konkreta och mätbara mål och delmål som därmed är lättare att följa upp. Vidare är det svårt att följa utvecklingen från målformulering till måluppfyllelse. Det saknas ofta en dokumenterad beskrivning av resultatet/effekten av insatsen, även i de fall det finns dokumenterat att uppföljning har skett. Ett utvecklingsområde är att utföra och systematiskt dokumentera resultatet från uppföljningar.

I de granskade ärendena förs regelbundna journalanteckningar vilket gör det möjligt att följa ärendena. Journalanteckningarna är väsentliga och korrekta.

#### Uppföljning av avtal, mervärden och åtagande mm

Av enkätsvaren framgår att utförarna har kommit långt i arbetet med att kartlägga väsentliga processer och rutiner i syfte att säkerställa en god kvalitet i verksamheten. Utförarna ger bra beskrivningar av vad de gör för att uppnå verksamhetens mål men beskrivningen av hur de säkerställer att målen uppfylls kan bli bättre.

Förvaltningen bedömer att samtliga entreprenörer som följts upp uppfyller sina åtaganden om mervärden.

---