

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
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Avdelningschef beställare

Sammanfattning

Avtalsuppföljning för Bränninge/Stureby/Örby korttidshem som drivs av Attendo LSS genomfördes under januari 2015. Ingen verksamhetsuppföljning har genomförts under 2014 på grund av att de flesta områden i verksamhetsuppföljningsmallen återfinns i avtalsuppföljningsmallen vilken är särskilt framtagen utifrån förfrågningsunderlag, anbud och avtal.

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/ dagverksamhet och föräldrar. Ett fåtal avvikelser har påträffats och utföraren har uppmanats att åtgärda dem snarast. Åtgärderna följs upp vid avstämningsmöte i september 2015.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i Rådet för funktionshinderfrågor 2015-06-08. Berörda fackliga representanter är informerade om tidpunkten för avtalsuppföljningen.

Fakta om enheten

Verksamhet	Bränninge/ Stureby/Örby korttidshem som drivs av Attendo LSS
Driftsform	Entreprenad, avtalstid from 2009-11-03 tom 2013-01-31 och förlängt med två år på oförändrade villkor from 2013-02-01 tom 2015-01-31. 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 2015-01-19 av biträdande avdelningschef, stadsdelens MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska), MAR (medicinskt ansvarig för rehabilitering) samt biståndshandläggare inom beställaravdelningen för funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Ingen verksamhetsuppföljning har genomförts under 2014 på grund av att de flesta områden i verksamhetsuppföljningsmallen återfinns i avtalsuppföljningsmallen vilken är särskilt framtagen utifrån förfrågningsunderlag, anbud och avtal.

Resultatet från uppföljningen redovisas i detta tjänsteutlåtande.

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/ dagverksamhet och föräldrar. Ett fåtal avvikelser har påträffats och utföraren har uppmanats att åtgärda dem snarast. Åtgärderna följs upp vid avstämningsmöte i september 2015.

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 2014-02-10 visar följande:

Följande brister ska åtgärdas för att avtal ska uppfyllas helt

1.2.3 Kvalitets- och ledningssystem

- Närstående besvarar inte den webbaserade enkäten som skickas ut en gång/kvartal. De närstående anser att det är tillräckligt med en enkät gång per år (*mervärde*).

1.2.8 Genomförandeplan

- Samtliga genomförandeplaner delges ej biståndshandläggare inom 15 dagar på Bränninge och Örby korttidsboende. Genomförandeplaner på Stureby korttidsboende delges biståndshandläggare endast delvis inom 15 dagar.

1.2.9 Särskilt stöd och särskild service

- Det framgår ej av dokumentationen att genomförandeplanerna följs upp två ggr/år inom Stureby korttidsboende (*mervärde*).

1.2.21 Personal och bemanning

- Två personer på Örby saknar adekvat utbildning. Dessa två personer gick över till Attendo vid verksamhetsövergången

2009, enligt LAS 6b. Personerna har erbjudits grundutbildning men tackat nej. Utföraren har erbjudit och kommer även fortsättningsvis kontinuerligt erbjuda dessa personer grundutbildning.

Enheterna uppmanas att vidta åtgärder för ovanstående avvikelser. Åtgärderna kommer att följas upp vid avstämningsmöte i september 2015.

Stadens brukarundersökning 2014:

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 är 64 % varav sex pojkar och tre flickor. Ingen har svarat själv eller tillsammans med någon utan i samtliga fall är det närstående som besvarat enkäten. Ingen har besvarat frågan om ”Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter”.

Anhöriga till flickorna är nöjda till 100 % i alla påståenden.

Däremot är anhöriga till pojkarna mindre nöjda inom alla områden.

Följande områden har fått ett bra resultat:

- Personalen respekterar mig och lyssnar på mig
- Det är lätt att prata med personalen om jag behöver det
- Jag trivs med personalen

Följande områden har fått ett mindre bra resultat:

- Jag har de hjälpmedel jag behöver.
- Jag vet vem min stödperson är.
- Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp)

Nöjdhetsindex för Bränninge korttidsboende är:

78 % år 2012

60 % år 2013

58 % år 2014

Stureby korttidshem

Svarsfrekvensen för Stureby korttidshem är 52 % varav nio är pojkar och fyra är flickor som besvarat enkäten. En person har svarat själv, fem har fått hjälp att svara på frågorna och sju personer har någon annan, anhörig/vän svarat. Flickorna är väldigt nöjda inom de flesta områden och något mer nöjda än pojkarna.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter

Det går bra att säga till personalen om jag tycker något är fel.

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:

Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidsboende

Nöjdhetsindex för Stureby korttidsboende är:

57 % år 2012

65 % år 2013

80 % år 2014

Örby korttidshem

Svarsfrekvensen för Örby korttidshem är 57 % varav sex är män och två är kvinnor. Ingen har svarat själv, en person har fått hjälp att svara på frågorna och sju personer har någon annan, anhörig/vän svarat. I resultatet för Örby finns ingen jämförelse för kvinnor och mäns nöjdhet på grund av att i resultatet redovisas enbart grupper där minst 3 personer svarat.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Det går bra att säga till personalen om jag tycker något är fel.

Personalen respekterar mig och lyssnar på mig

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
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:

Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får.
Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidsboende

Nöjdhetsindex för Örby korttidsboende är:

84 % år 2012
58 % år 2013
75 % år 2014

Synpunkter och klagomål 2014:**Örby korttidshem:**

Enheten har fått in åtta klagomål under år 2013.
De har handlat om kvarglömda/ fel packade kläder/ saker, omvårdnad, läkemedelshantering, planering/brukargrupper samt bemötande.

Stureby korttidshem:

Enheten har fått in två klagomål under år 2013.
De har handlat om läkemedelshantering och planering-/brukargrupper.

Bränninge korttidshem:

Bränninge har fått in 15 klagomål under 2014.
De har handlat om kvarglömda saker/kläder, vistelseplanering, samt tio av klagomålen har gällt felbokning/felkörning av Samtrans.

Åtgärder:

Följande åtgärder har vidtagits i samband med synpunkterna/klagomålen. Samtal med berörd personal och närstående. Enheterna har upprättat/reviderat rutiner och checklistor. Kontinuerliga kontakter/samarbete med berörd vårdcentral har tagits. Personalen ringer alltid skola dagen innan ett barn kommer för att dubbelkolla taxiresorna. Om taxi ej kommit inom 15 minuter efter utsatt tid ringer de skola och Samtrans och dubbelkollar igen. Om ingen taxi kommer erbjuds barnet stanna på korttids under dagen och skola, Samtrans och anhöriga informeras via telefon.

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 oss rapporter med ett samlat resultat av de individuppföljningar som genomförs. Därför kan förvaltningen inte redovisa detta.

Bilagor

1. Avtalsuppföljning
2. Aktuella utvecklingsområden 2015, jämförelse mellan år 2013-år 2015