

Handläggare
Mikael Josephson
Telefon: 08-508 09 035

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Uppföljning av Norrmalms dagliga verksamhet

Förvaltningens förslag till beslut

Ärendet läggs till handlingarna.

Johanna Engman
stadsdelsdirektör

Anne Höjer
avdelningschef

Sammanfattning

En uppföljning av entreprenören Amygdalus Arbeta och Fritid AB avseende driften av Norrmalms dagliga verksamhet visar att verksamheten håller en god kvalitet, att avtalet uppfylls och att kontakten mellan beställare och utförare fungerar väl.

Personalgruppen har utbildning och får handledning för att arbeta med målgruppen. Utföraren har även brukare från flera andra stadsdelar i enlighet med valfrihetssystemet. Utföraren följer de regler och den lagstiftning som styr hälso- och sjukvård.

Bakgrund

Norrmalms stadsdelsförvaltning arbetar med uppföljning och kontroll av de verksamheter stadsdelsnämnden ansvarar för. Utförare av verksamheterna ska ge möjlighet till full insyn inklusive tillgång till dokumentation för stadsdelsförvaltningens representanter. Kvalitetskontrollen innehåller olika moment och redovisas sammanfattningsvis i denna uppföljningsrapport.

Norrmalms dagliga verksamhet enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) drivs sedan den 1 juni 2010 på entreprenad av Amygdalus Arbete och Fritid AB. Verksamheten omfattar tre delverksamheter med för närvarande totalt 18 brukare/arbetstagare, varav 6 från Norrmalms stadsdelsförvaltning, tillhörande personkretsen enligt 1 § 1 p LSS. Inriktning är meningsfull daglig verksamhet för personer med utvecklingsstörning och/eller autism. Verksamheten ger service till allmänheten genom driften av Café Katarina och skötseln av Sinnenas Trädgård.

Verksamheten ingår i stadens valfrihetssystem och är belägen i Sabbatsbergsområdet. Avtal med entreprenören är tecknat t.o.m. den 31 maj 2016. Därefter kan avtalet förlängas i ytterligare två år t.o.m. den 31 maj 2018.

Ärendet

Genomförande av uppföljningen

Sedan övergången till privat utförare har en kontinuerlig dialog förts mellan entreprenören och ansvariga beställarchefer. Stadsdelsförvaltningen har nu för fjärde gången genomfört en samlad uppföljning av verksamheten med utgångspunkt i det avtal som tecknats mellan Norrmalms stadsdelsnämnd och entreprenören.

Avdelningschef, utvecklingssekreterare samt medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) träffade den 30 mars 2015 entreprenörens verksamhetschef/VD Maria Hasselmark samt enhetschef Agnes Callewaert för en genomgång av verksamheten. Direkt efter mötet träffade förvaltningens representanter den samlade personalgruppen. Som komplement till detta närvarade utvecklingssekreteraren samt en av beställarenhetens handläggare i verksamheten den 5 juni och besökte då dess olika delar.

MAS besökte verksamheten den 15 oktober 2014, 30 mars och 27 april 2015 och kontrollerade då de lokala rutinerna för hälso- och

sjukvård samt granskade lokalerna ur ett vårdhygieniskt perspektiv. Vid första besöket gjordes en rundvandring i verksamheten, vid besök två närvarade verksamhetschef/VD, enhetschef och flertalet personalrepresentanter. Vid tredje besöket närvarade enhetschef. De lokala rutinerna för hälso- och sjukvård samt lokaler granskades.

Sammanfattande bedömning

Uppföljningen visar att Norrmalms dagliga verksamhet håller en god kvalitet och att kontakten mellan beställare och utförare fungerar väl. Utföraren har även brukare från andra stadsdelar i enlighet med valfrihetssystemet. Utföraren uppfyller de delar i anbudet vilka renderade i så kallade mervärden, alltså åtaganden som var utöver de faktiska kraven vid upphandlingen. Utföraren följer de regler och den lagstiftning som styr hälso- och sjukvård. Extern handledning kommer anordnas för personalgruppen från hösten 2015.

Den dagliga verksamheten

Verksamheten består av tre delar. Man driver serveringen Café Katarina, sköter parken Sinnenas Trädgård samt har olika typer av skapande verksamhet i Ateljén. Till detta kommer möjligheten att delta i olika typer av grupper med riktade uppgifter, som snickeri, musik och sång, inhandling av varor eller spa- och massageaktiviteter. Brukarna uppmuntras att pröva alla delar av verksamheten för en mer varierad sysselsättning. Valet är dock alltid deras eget.

Flera olika typer av kommunikationsmetoder används. En är så kallad samtalsmatta. Syftet är där att ta reda på vad någon verkligen tycker. En annan är KAT-kit, en metod för att berätta om känslor och att rätt kunna återge en situation eller händelse. Dessa metoder bidrar påtagligt till att minska utåtagerande beteende. Bildstöd används genomgående för att tydliggöra vad som kommer att ske under en dag eller under en period. (Se bilaga.) Medarbetarna har utvecklat sin kompetens genom det EU-stödda utvecklingsprojektet Carpe 2, vilket avslutades i juni 2014.

Funktionell träning, för styrka och kondition, bedrivs utomhus eller på ett gym. Jobbmöten, motsvarande en arbetsplatsträff hålls varje vecka.

Verksamheten arrangerar Stockholms Melodifestival för personer med funktionsnedsättning på Stadsteatern. Vinnaren därifrån deltar i den riksomfattande årliga Melodifestivalen i Väsby.

En fasadrenovering av Katarinhuset som pågått från vecka 31 och varar till och med vecka 49 kommer ställa stora krav på anpassning av verksamheten. Under vecka 31 och 32, då byggnadsställningarna sattes upp stängde verksamheten och arbetstagarna fick semester. Vecka 35 till och med 37 pågår blästringsarbeten och under denna period kommer troligen inte alla arbetstagare kunna erbjudas daglig verksamhet, i alla fall inte under sex av dagarna då blästringen är som intensivast. Troligen kommer Café Katarina kunna hålla öppet i begränsad omfattning. Förvaltningen har endast i begränsad utsträckning kunnat erbjuda ersättningslokaler.

Uppföljningens olika delar

Ekonomi och administration

Det finns en rutin för avstämning med beställaren för reglering av ersättning och det finns en dokumenterad aktuell rutin för avvikelserapportering. Fakturorna avser rätt period gentemot beställningen.

Ledning

Enhetschefen har dokumenterad arbetsledarerfarenhet och högskoleutbildning, med inriktning mot funktionsnedsättning/omsorg samt dokumenterad erfarenhet när det gäller funktionsnedsättning/omsorg. I utbildningen ingår kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd inom verksamhetsområdet. Enhetschefen har även minst tre års praktisk erfarenhet av arbete heltid med personer med funktionsnedsättning och som arbetsledare inom verksamhetsområdet.

Personal

Norrmalms dagliga verksamhet har totalt nio anställda inklusive enhetschef, vilket motsvarar 8,5 helårsanställningar. All personal har adekvat utbildning, det vill säga minst gymnasial utbildning med inriktning mot t.ex. funktionsnedsättning/omsorg samt dokumenterad erfarenhet när det gäller funktionsnedsättningar. Alla behärskar det svenska språket i tal och skrift. En plan finns för personalens kompetensutveckling. En rutin finns för introduktion av nyanställda. Likaså finns en rutin för information om offentlighets- och sekretesslagstiftningen. Sjukfrånvaron ligger på 2,5% av årsarbetstiden.

Personalen har under 2012 och 2013 haft handledning med extern handledare med särskilda kunskaper om autism. Under 2014 har

företagets metodutvecklare stått för personalhandledningen. Under hösten 2015 kommer personalen åter få handledning med extern handledare.

Stödperson och personal runt brukaren

Det finns en eller flera utsedda stödpersoner för varje brukare. Brukaren har möjlighet att byta stödperson enligt en given rutin. En rutin finns för hur personal introduceras för en för personalen ny brukare. Utföraren har en rutin för att säkerställa och uppnå brukarens behov av kontinuitet. Utföraren dokumenterar utebliven insats som en avvikelse gentemot genomförandeplan.

Dokumentation

Dokumentationen görs digitalt i dokumenthanteringssystemet (ParaSoL). Samtliga genomförandeplaner var fullständiga och uppdaterade. Planerna innehöll en utförlig och tydlig beskrivning av behov och mål, delmål och syfte med insatsen samt hur och när insatsen ska genomföras (arbetssätt) och vem som ska ge stödet. Samtliga brukare och/eller deras företrädare deltar vid upprättandet av en genomförandeplan.

Synpunkts och klagomålshantering

En synpunkts- och klagomålshantering finns och en rutin finns för uppföljning och utvärdering av denna. Rutin finns för att ge information till den enskilde om synpunkts- och klagomålshanteringens inklusive information om vart han/hon ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål. Utföraren använder klagomålen i sin verksamhetsutveckling.

Allvarliga missförhållanden enligt Lex Sarah

Det finns en rutin för rapportering enligt Lex Sarah samt en rutin för att beställaren omedelbart ska få kännedom om en sådan rapport. VD Maria Hasselmark är lex Sarah-ansvarig. En rapportering enligt Lex Sarah har gjorts sedan entreprenören tog över driftansvaret. Händelsen inträffade utanför verksamheten, men en utredning gjordes ändå, för att man skulle kunna bedöma hur det inträffade påverkade verksamheten.

Samarbete/samverkan med beställaren

Det finns en rutin för hur ansvar och uppgifter ska fördelas mellan beställare och utförare. Det finns även en rutin för att utföraren underrättar beställaren om väsentliga förändringar i verksamheten. Detta regleras i avtalet. Förändringar sker i dialog mellan utförare

och beställare. Rutiner finns för hur samverka med andra myndigheter ska gå till. Kontakten mellan beställare och utförare fungerar väl. Beställar- och utförarchef har regelbundna inplanerade möten.

Verksamheten har sedan den 15 mars 2015 tillgång till ett kontorsrum för enhetschefen i Katarinahuset.

Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)

Det finns en tydlig och fastställd brandskyddsorganisation och det finns en plan för egenkontroll av lokalerna och brandutrustning (släckare, filter etc.). Det finns även en handlingsplan för brand, vilken kommer att utvecklas och en utrymningsplan. En utrymningsövning har genomförts under det senaste året och ytterligare en är inplanerad.

Ledningssystem för kvalitet i verksamheten

Ett ledningssystem enligt SOSFS 2011:9 finns upprättat. Det visar verksamhetens alla flöden och processer och innehåller rutiner och blanketter.

Mervärden, enligt anbud

De i anbudet lämnade beskrivningarna av verksamheten, vilka tilldelats mervärdespoäng uppfylls i entreprenaden. Dessa är:

Stöd, service och omvårdnad

- Redovisar ett genomtänkt arbetssätt med stor respekt för brukarna och visar att anbudsgivaren är väl insatt i hur verksamheten bör bedrivas.
- Erfarenheter finns av att låta brukarna sköta en koloniträdgård i en lärandeprocess.

Personal

- Egen organiserad personalutbildning, Amygdalusskolan.
- Strukturerad beskrivning av arbetsmiljön med individuella riskanalyser för varje brukare och ett gott hälsobefrämjande arbete.

Kvalitetsrutiner och uppföljning

- Ett väl beskrivet system för brukar- och anhörigdialog samt brukarråd.

När förvaltningen utvärderade anbuden i samband med upphandlingen noterades samtidigt följande: Anbudet har en tydlig

inriktning mot en individuell anpassning av stöd, service och omvårdnad med en klart uttalad och genomarbetad värdegrund, ett gemensamt förhållningssätt och beskrivna arbetsmetoder som sätter individen i centrum.

Hälso- och sjukvård

Inom gruppboendestäder och dagliga verksamheter inom LSS utför landstinget hälso- och sjukvård enligt principöverenskommelsen från 1994. Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) har ansvar för uppföljning att brukarna får en hälso- och sjukvård av god kvalitet med hög patientsäkerhet. MAS besökte verksamheten den 15 oktober 2014, 30 mars och 27 april 2015.

Verksamheten har fungerande lokala rutiner gällande delegering, överlämning av läkemedel, hygien, akuta situationer, informationsöverföring, samarbete med vårdcentraler och boendeenheter. Personalen känner till och använder sig av de lokala rutinerna. Planeringsmöten med samarbetspartners ordnas utifrån brukarnas behov.

Alla delegeringar är aktuella, delegeringarna är utfärdade av distriktssköterska. De delegeringar som är aktuella gäller vid behovsmedicinering. Verksamheten har kontakt med boendeenhet och distriktssköterska gällande förhållningssätt samt säkerhet kring brukarna.

Inkontinenshjälpmedel tillhandahåller brukarna själva. Rehabpersonal från vårdcentralen ansvarar för att personalen har utbildning för att kunna använda och sköta de medicinska produkterna.

Rutiner för avvikelshantering finns, inga avvikelser har inkommit under 2014.

Utföraren följer vårdhygiens riktlinjer. Förrådet ska ses över och eventuellt kommer rena produkter flyttas till en egen förvaringsplats.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldre- och socialtjänstavdelningen.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att ärendet läggs till handlingarna.

Bilaga

Fotografier av dags- och veckoschema.