

Datum 2016-05-27
DNR 2016/KS 0198

Misa daglig verksamhet, Globen & Bondegatan

Verksamhetsform: Privat regi

Chef: Maria Zamanian och Lars Walldén

Kvalitetsgranskningen genomfördes: 20160418 – 20160428

Granskningen genomförd av:



Eva Lindgren

Kvalitetscontroller

eva.lindgren@tyreso.se



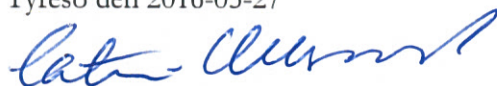
Linda Vikman

Kvalitetscontroller

linda.vikman@tyreso.se

Granskningsrapporten godkänns och överlämnas till socialförvaltningen för eventuella åtgärder med anledning av granskningen.

Tyresö den 2016-05-27



Catrin Ullbrand

Chef kvalitetsenheten

tyresö kommun










Innehållsförteckning

	Sammanfattning av granskning Misa daglig verksamhet.....	5
1	Syfte.....	6
2	Metod.....	6
3	Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet)	7
3.1	Om verksamheten	8
3.1.1	Hälso- och sjukvård.....	9
3.2	Lokaler och miljö.....	9
3.2.1	Bedömning av lokaler och miljö.....	9
3.3	Ledning för Misa Globen och Bondegatan	10
3.3.1	Bedömning av ledning.....	10
3.4	Personal.....	10
3.4.1	Bedömning av personal.....	11
3.5	Samverkan.....	11
3.5.1	Bedömning av samverkan.....	12
4	Arbetet i verksamheten (Processkvalitet).....	12
4.1	Bemötande.....	12
4.2	Självbestämmande och inflytande	13
4.3	Deltagarnas eget omdöme om verksamheten	13
4.3.1	Bedömning av bemötande, självständighet, inflytande	13
4.4	Trygghet	13
4.4.1	Bedömning av trygghet	14
5	Social dokumentation	14
5.1	Social dokumentation på Misa.....	14
5.1.1	Bedömning av socialdokumentation.....	15
6	Stödpersonens uppdrag.....	15

7	Måluppfyllelse och kvalitetsarbete (resultatkvalitet).....	15
7.1	Trygg och säker verksamhet.....	16
7.1.1	Bedömning av trygg och säker verksamhet.....	16
7.2	Kvalitetsarbete.....	16
7.2.1	Bedömning av kvalitetsarbete.....	17
8	Referenser.....	18

Sammanfattning av granskning Misa daglig verksamhet.

-  Tydlig struktur för uppföljning av beslutade insatser tillsammans med biståndsenhetens handläggare.
-  Enhetscheferna arbetar strukturerat och för att vara tydliga och närvarande i sitt ledarskap.
-  Personalen har tid avsatt för reflektion och regelbunden handledning tillsammans med extern handledare.
-  Personalen har hög utbildnings- och kompetensnivå i förhållande till uppdraget.
-  Den sociala dokumentationen är tillräcklig och relevant i alla delar

Kvalitetsnivåer



Grönt visar goda exempel som med fördel kan spridas till andra enheter.



Gult visar vilka områden verksamheten behöver utveckla.



Rött visar vilka brister verksamheten behöver åtgärda.

1 Syfte

Syftet med granskningarna är att beskriva kvaliteten i socialtjänstens verksamheter ur ett medborgarperspektiv. Med medborgare menas här den eller de personer som är direkt berörda av den granskade verksamheten. Kommunstyrelsen i Tyresö kommun beslutar årligen om granskningsplan för privat och kommunal verksamhet. Granskningarna utförs av kvalitetsenheten, Medborgarfokus.

2 Metod

Under granskningsperioden används främst observationer som metod. Att arbeta med observationer innebär att kvalitetscontrollers vistas på enheten vid ett antal tillfällen och under flera timmar per tillfälle för att få en bild av hur verksamheten fungerar under hela dygnet.

Under observationen iakttas bland annat:

- inflytande
- tillräcklig hjälp
- personalens bemötande och agerande
- trygghet
- måltider
- meningsfull sysselsättning

Under granskningsperioden genomförs både anmälda och oanmälda verksamhetsbesök. Vid granskning av verksamheter som är upphandlade enligt LOV¹, ska antalet deltagare från Tyresö vara minst fem personer.

Granskningen omfattar förutom intervjuer och samtal med enhetschef, personal, deltagare, biståndshandläggare samt en genomgång av de dokument som rör verksamheten. Den sociala dokumentationen som rör arbetstagarna granskas också. Förteckning över de dokument som granskats finns under rubriken referenser.

¹ LOV- Lagen om valfrihet.

Resultatet av granskningen återkopplas både muntligt och skriftligt till verksamheten som också har möjlighet att faktagranska innehållet innan rapporten färdigställs. Rapporten överlämnas sedan till socialförvaltningen som avgör vilka åtgärder verksamheten eventuellt behöver vidta. Den färdiga rapporten anmäls till socialnämnden och publiceras på www.tyreso.se.

Bedömningen av verksamhetens kvalitet vägs samman av:

- **Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet)**
Granskningen utgår från gällande lagstiftning, Socialstyrelsens föreskrifter, kommunens riktlinjer och gällande avtal/överenskommelser.
- **Arbetet i verksamheten (processkvalitet)**
Processer, rutiner och arbetssätt beskrivs och bedöms i förhållande till uppdraget.
- **Måluppfyllelse och kvalitetsarbete (resultatkvalitet)**
Granskningen utgår från de krav som framgår av Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete².

3 Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet)

Här beskrivs verksamhetens förutsättningar i form av organisation, ledning, personal, lokaler samt övriga resurser.

Den granskade verksamheten är en daglig verksamhet för personer med funktionsnedsättning. Daglig verksamhet är en av tio insatser som lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, (LSS)³ reglerar, insatsen daglig verksamhet regleras av LSS 9§ punkt 10.

² Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9

³ Lagen (LSS) i sin helhet <http://www.notisum.se/mp/sls/lag/19930387.HTM>

Enligt LSS kan personer som tillhör lagens personkrets 1 och 2 ha rätt till daglig verksamhet. Insatsen riktar sig till personer i yrkesverksam ålder som inte arbetar eller utbildar sig. Syftet med LSS är att personer med omfattande funktionsnedsättningar ska kunna leva som andra och tillsammans med andra. Detta gäller inte minst inom området arbete och sysselsättning. Att insatsen företrädesvis vänder sig till personer i yrkesverksam ålder hindrar inte att personer som har uppnått pensionsålder får möjlighet att fortsätta i daglig verksamhet.

Syftet med daglig verksamhet är den ska bidra till personlig utveckling och att främja delaktighet i samhället. Verksamheten bör innehålla både habiliterande och mer produktionsinriktade uppgifter. Det övergripande målet är att utveckla den enskildes möjlighet till arbete.

3.1 Om verksamheten

Misa⁴ daglig verksamhet (Metodutveckling, Individuellt stöd, Samhällsdeltagande och Arbetsdeltagande) är en arbetsinriktad, privat driven verksamhet upphandlad enligt LOV.

Misa riktar sig till personer som omfattas av personkrets 1 och 2 enligt 1 § LSS och som är i yrkesverksam ålder och som inte arbetar eller utbildar sig. Verksamheten drivs med utgångspunkt från gällande lagstiftning samt avtal enligt LOV med Tyresö kommun.

Misa daglig verksamhet är förlagd på flera olika platser runt om i Stockholms län. Huvudsakligen arbetar deltagarna från Tyresö kommun på Misa Globen och Bondegatan. Det är de verksamheter som har fem eller fler deltagare från Tyresö och ingår därför i granskningen.

Globen driver arbetsinriktad verksamhet för personer med diagnos inom autismspektrum. Under 2015 sysselsatte Misa Globen cirka 50 personer, varav 12 från Tyresö.

⁴ <http://www.misa.se/>

Bondegatan är också en arbetsinriktad verksamhet som riktar sig till personer med Aspergers syndrom eller annan neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Många Bondegatan sysselsatte cirka 80 personer under 2015, varav åtta från Tyresö.

De flesta av deltagarna arbetar deltid.

Kommunens LSS handläggare ansvarar för utredning, beslut och uppföljning av insatsen. Oftast är beställning/beslut om insats inte tidsbegränsade. De följs upp en gång per år av ansvarig handläggare och då oftast på initiativ av verksamheten. Om ingen förändring inträffat löper beslutet/beställningen vidare.

3.1.1 Hälsa- och sjukvård

Från 1 oktober 2015 har kommunen ansvar för hälso- och sjukvård i hemmet för personer som bor i bostad med särskild service, gruppboende och daglig verksamhet enligt LSS.

Ingen av deltagarna (Tyresöbor) har haft behov av någon hälso- och sjukvårdsinsats fram till april 2016.

3.2 Lokaler och miljö

Både lokalerna på Globen och Bondegatan är luftiga och ger ett välkomnande intryck. Lokalerna har flera mindre sammanträdesrum för enskilda samtal, konferensrum samt omklädningsrum, kök och hygienutrymmen för deltagarna. Flertalet av deltagarna är ute på praktik/arbetsplatser och lokalerna används oftast vid samtal med arbetskonsulenter eller arbetshandledare. Det finns också några arbetsplatser med datorer och för paketering- och sorteringsarbeten.

3.2.1 Bedömning av lokaler och miljö

Lokalerna är anpassade efter deltagarnas behov.

3.3 Ledning för Misa Globen och Bondegatan

Verksamheten leds av enhetschef, en för Globen och en för Bondegatan. Det är enhetscheferna som har det yttersta ansvaret för att planera, leda kontrollera och följa upp insatserna utifrån företagets riktlinjer och ledningssystem.

Enhetschefen för Globen är socionom och har lång erfarenhet från verksamhetsområdet. Chefen för Bondegatan har en annan utbildningsbakgrund (ingenjör och relevanta poäng kurser från socialhögskolan samt lång erfarenhet från verksamhetsområdet)

Cheferna ingår i en ledningsgrupp inom Misa och får verksamhetsstöd från huvudkontoret. Cheferna berättar att det är en platt organisation och nära till beslut.

Båda cheferna har sitt kontor i sina respektive enheter och har nära till personalgrupp och deltagare.

Vid intervjuer och samtal med personal och deltagare framkommer det att de upplever cheferna som tillgängliga, närvarande, konsekventa, tydliga och engagerade i sitt ledarskap. De har stort förtroende för cheferna.

3.3.1 Bedömning av ledning

Enhetscheferna arbetar strukturerat och för att vara tydliga och närvarande i sitt ledarskap.

3.4 Personal

Cheferna har möten en gång i veckan tillsammans med arbetskonsulenterna och arbetshandledarna. Vid dessa tillfällen går de igenom frågor som både rör verksamheten men också deltagarnas planering. Utöver det och arbetsplatsträffar (APT) har de planeringsdagar 2 ggr/år och Misa- konferenser tre heldagar per år.

Samtliga arbetskonsulenterna har relevant högskoleutbildning, till exempel socionom, beteendevetare och arbetshandledarna uppfyller lägst Socialstyrelsens

allmänna råd (SOSFS 2014:2)⁵. Personalen berättar att det har mycket goda möjligheter till kompetensutveckling både inom företaget men också externa utbildningar. De berättar att de alltid uppmuntras att söka utbildning och kunskap. Varje personal har en summa avsatt för kompetensutveckling.

Vi de tider personalen inte har några deltagare eller arbetsplatsmöten inbokade planerar och dokumenterar personalen i verksamhetssystemet LIME. Personalen har tid för strukturerad reflektion och regelbunden handledning tillsammans med extern handledare.

Personaltätheten är väl anpassad efter verksamheten och deltagarnas olika behov.

Personalomsättningen är låg, under 2015 slutade ingen personal sin anställning inom Misa Globen eller Misa Bondegatan.

Under 2015 var den totala sjukfrånvaron på Misa Bondegatan 3,7 procent och Misa Globen 4,28. Några personer var långtidssjukskrivna.

3.4.1 Bedömning av personal

Personalen har tid avsatt för strukturerad reflektion och regelbunden handledning tillsammans med extern handledare.

Personalen har hög utbildnings- och kompetensnivå i förhållande till uppdraget.

Personalen har goda möjligheter till kompetensutveckling.

3.5 Samverkan

Personalen på Misa Globen och Bondegatan berättar att de har ett nära och bra samarbete biståndshandläggarna i Tyresö kommun. Detta bekräftas också av biståndshandläggarna. Verksamheten planerar in regelbundna planerings- och uppföljningsmöten tillsammans med deltagare, handläggare och, om den enskilde vill anhöriga.

⁵ Socialstyrelsens allmänna råd om kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning.

I de fall det är relevant samverkar verksamheten också med försäkringskassa arbetsförmedling samt psykiatrins olika öppenvårdsmottagningar.

3.5.1 Bedömning av samverkan

Verksamheterna har en väl fungerande samverkan både internt och externt.

4 Arbetet i verksamheten (Processkvalitet)

Här bedöms de processer och arbets sätt som används i verksamheten för att uppnå de mål som finns i verksamhetens uppdrag. En bedömning görs också av hur verksamheten arbetar för att tillgodose behoven hos den målgrupp som verksamheten riktar sig till.

Misas vision

Företagets övergripande vision är ”**Jobb åt alla**”

Verksamhetens fasta övertygelse är att ”en plats i arbetslivet ger människor styrka och självförtroende samt möjlighet att vara delaktiga i samhället.

Dessutom öppnar arbete dörren till en värld av situationer och relationer som ger människor ett rikare liv”.

Misas grundidé är att;

”Erbjuda arbetsinriktad verksamhet för människor med arbetshinder. Deras grundidé är att alla människor kan delta i samhället och arbetslivet med rätt stöd. Verksamheten bygger på att personens egna idéer, intressen och resurser tas tillvara”

4.1 Bemötande

Intervjuer med deltagare och observationer visar att personalen har ett mycket bra bemötande vilket granskningen också bekräftade. Personalen anpassar sitt sätt att bemöta var och en av deltagarna på ett både individuellt och professionellt sätt. De arbetar strukturerat och medvetet med att kartlägga den enskildes behov önskemål och färdigheter, så att de får bästa möjliga förutsättningar till sysselsättning. Arbetskonsulenterna/handledarna finns alltid tillhands för att ge stöd och vägledning till deltagarna.

Misas vision och grundidé är väl förankrat i personalens arbetssätt och bemötande och genomsyrar verksamheten.

4.2 Självbestämmande och inflytande

I samband med att en ny deltagare börjar gör personalen i samarbete med deltagaren en kartläggning av intressen behov och färdigheter. Kartläggningen innebär att man går på studiebesök på olika arbetsställen för att se vilka arbetsplatser som kan passa deltagaren. Här tas det stor hänsyn till deltagarens intressen, behov och färdighet.

Flera av deltagarna uttrycker också att de är nöjda och att personalen lyssnar, även om de inte alltid tycker lika. De känner sig trygga med personalen som är engagerade. En deltagare säger att de bryr sig, en annan tycker att det går lite för sakta, och ytterligare någon säger att det är extremt bra på Misa.

4.3 Deltagarnas eget omdöme om verksamheten

Samtliga av de tillfrågade deltagarna är mycket nöjda eller nöjda med personalens bemötande och med dagverksamheten som helhet.

Enligt Stockholmsstads brukarundersökning⁶ är deltagarna på verksamheterna på Globen (90 procent) och Bondegatan (88 procent) nöjda eller mycket nöjda med verksamheten.

4.3.1 Bedömning av bemötande, självständighet, inflytande

Deltagarna har mycket goda möjligheter att, utifrån sina egna förutsättningar, utöva inflytande och självbestämmande.

4.4 Trygghet

Samtliga av de tillfrågade deltagarna upplever trygghet på Misa, de berättar att de är trygga med personalen som är lyhörda för deras behov.

⁶ <http://www.stockholm.se/-/Serviceenhetsdetaljer/?enhet=debbd6fcbdfa4b1daec6eae477c22a7e> och <http://www.stockholm.se/-/Serviceenhetsdetaljer/?enhet=bf547e236a8c473898dd23ab8e642969>

Grunden för trygghet är den genomarbetade kartläggningen av deltagarnas förutsättningar, behov och önskemål. Praktiken föregås av arbetsplatsbesök, diskussioner med handledare på arbetsplatsen och arbetskonsulenterna. Personalen har ett arbetssätt som stärker deltagarnas självkänsla och arbetar individuellt utifrån varje deltagares behov av stöd.

4.4.1 Bedömning av trygghet

Personalen arbetar strukturerat för att deltagarna ska känna sig trygga och stärka självkänslan.

5 Social dokumentation

Social dokumentation är ett samlingsnamn för genomförandeplaner, journalanteckningar och annat som skrivs om individen inom ramen för LSS lagen. Den sociala dokumentationen är lagstyrd⁷ och syftar till att säkerställa den enskildes trygghet och rättssäkerhet samt att möjliggöra uppföljning av genomförda insatser.

Genomförandeplanen är grunden för de insatser som ska utföras och målsättningen ska utgå från det/de mål som ansvarig handläggare formulerat i uppdraget. I planen ska det framgå när och hur den enskilde vill ha stödet och på vilket sätt det ska genomföras. I uppdraget från biståndshandläggaren står *vad* som ska utföras, men i genomförandeplanen ligger fokus på *hur* de beviljade insatserna ska utföras.

5.1 Social dokumentation på Misa

Misa har utvecklat ett eget system för dokumentation, LIME, detta är anpassat utifrån verksamheternas behov och är enkelt och logiskt att följa. Alla relevanta dokument som rör den enskilde deltagarens trygghet och rättsäkerhet finns i systemet och det är lätt följa händelser av vikt.

Alla deltagare har en aktuell genomförandeplan. Planen håller en hög kvalitet, och den enskildes önskemål framgår tydligt. I den granskade dokumentationen framgår det också på vilket sätt den enskilde deltagit i planering av

⁷ SOSFS 2014:5(S) Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS

genomförandet. Målen med de olika insatserna och hur de ska uppnås framgår tydligt i dokumentationen.

Den löpande dokumentationen ska enligt Socialstyrelsen innehålla en beskrivning av händelse – åtgärd – resultat. I samtliga akter finns tydliga beskrivningar av händelser och vilka åtgärder som vidtagits samt vilket resultat åtgärderna gett. Dokumentationen är relevant och det går att följa händelser av vikt.

5.1.1 Bedömning av socialdokumentation

Den sociala dokumentationen håller hög kvalitet och är tillräcklig och relevant i alla delar.

Deltagarnas egna åsikter framgår tydligt i dokumentationen.

6 Stödpersonens uppdrag

Inom Misa kallas stödpersonalen för arbetskonsulent eller arbetshandledare. Arbetskonsulenterna har högskoleutbildning, socionom eller beteendevetare till skillnad från arbetshandledaren som har utbildning på annan nivå.

Uppdraget som stödperson fördelas mellan personalen på daglig verksamhet. Alla deltagare har två arbetskonsulenter/arbetshandledare som är utsedda som stödpersoner. En av dessa har huvudansvar för deltagarens planering och uppföljning. Denne har också ansvar för kartläggning och upprättande av genomförandeplan.

Samtliga tillfrågade deltagare hade kännedom om stödpersonens funktion och vem de skulle vända sig till.

7 Måluppfyllelse och kvalitetsarbete (resultatkvalitet)

Verksamhetens kvalitet ska enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9, kontinuerligt och systematiskt dokumenteras, följas upp, utvärderas och utvecklas.

7.1 Trygg och säker verksamhet

Verksamheten hade vid granskningstillfällena uppdaterade rutiner inom samtliga relevanta områden.

Personalen blir informerade om rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sarah⁸ vid nyanställning och en gång per år enligt verksamhetens rutiner. Den tillfrågade personalen hade kunskaper om rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sara. Trots att personalen redan har tillräckliga kunskaper, önskar de möjlighet till reflektion om vad som *kan* utgöra en risk för allvarlig brist.

7.1.1 Bedömning av trygg och säker verksamhet

Verksamheten har en trygg och säker verksamhet i grunden men kan vidareutveckla personalens kunskaper om risk för allvarlig brist enligt Lex Sarah.

7.2 Kvalitetsarbete

Som grund för verksamhetens systematiska kvalitetsarbete finns Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Enhetschefen har ansvar för att utvärdera och förbättra kvalitetsarbetet inom enheten utifrån den.

Verksamheten arbetar systematiskt med kvalitetsarbetet enligt ett årshjul. Personalen är delaktig i olika frågor som rör verksamhetsplaneringen. De diskuterar tillsammans med enhetschefen, eller med Misas verkställande direktör direkt. Det är korta beslutsvägar vilket gynnar verksamheten.

Deltagarna är också delaktiga genom att de lämnar synpunkter och förslag på verksamheten som tas upp på verksamhetens möten.

Misa genomför årligen en egen brukarundersökning vars resultat tas tillvara och utgör en del i det fortsatta kvalitetsarbetet.

Misas ledningssystem finns dokumenterat och tillgängligt för all personal på deras intranät. Årligen sammanställer verksamheten kvalitetsberättelse. Misa arbetar enligt sitt kvalitetsystem 4Q som innefattar olika dialoger med brukare,

⁸ Socialtjänstlagen 14 kap. 3–6 §§, SOSFS 2011:5, SOSFS 2013:16

handläggare, personal och företag som tar emot deltagarna. Resultatet visar att 90 procent bedömer kvaliteten i verksamheten som 4 eller 5 på en femgradig skala. Undersökningen skickas ut centralt från företaget.

7.2.1 Bedömning av kvalitetsarbete

Verksamheten har ett tydligt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Personalen är delaktiga i kvalitetsarbetet.



8 Referenser

Dokument och information som direkt rör verksamheten:

Verksamhetens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Verksamhetsberättelse 2015

Verksamhetsplan 2016

Personalomsättning

Personalens sjukfrånvaro

Personalens utbildningsnivå

Intervjuer av deltagare

Omvärdsbevakning/goda exempel:

Äppelgårdens, Stockholm, entreprenad Frösunda

Glasade Gången, kommunal drift, Stockholms stad

Litteratur:

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, socialförvaltningen Tyresö kommun 2013

Metoder för delaktighet och inflytande inom LSS, FoU Södertörn, skriftserie 134/15

Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner, Kunskapsstöd tillverksamheter för personer med funktionsnedsättning – Socialstyrelsen 2014

Daglig verksamhet enligt LSS – en kartläggning, Socialstyrelsen 2008

Riktlinjer för biståndshandläggning enligt socialtjänstlagen inom äldreomsorgen i Tyresö kommun, Fastställda av socialnämnden den 15 december 2010, § 1101

Reviderade den 30 januari 2013, § 1003, Socialnämnden Tyresö kommun

Föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS, SOSFS 2014:5, Socialstyrelsen 2014.