



Töfsingdalens servicebostad

Tjänsteutlåtande
Dnr: 2018-871-1.2.1.
Bilaga 14
Sid 1 (22)
2019-02-20

Handläggare
Eva Björklind
Telefon: 08 - 508 103 60

Till
Töfsingdalens servicebostad

Verksamhetsberättelse VB 2018 för Töfsingdalens servicebostad

Förslag till beslut

Töfsingdalens servicebostad

BOX 241 56
104 51 Stockholm
08 - 508 103 60

eva.bjorklind@stockholm.se
stockholm.se

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	4
Administrativa uppgifter	6
Organisations- och ledningsstruktur.....	7
Brukare/Kunder/Klienter.....	7
Chef- och ledarskap.....	7
Medarbetare.....	8
Värdegrund.....	8
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	9
1. Ett Stockholm som håller samman	9
1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla	9
1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande	10
2. Ett klimatsmart Stockholm.....	11
2.5 Stockholms miljö är giftfri	11
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	12
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	12
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm.....	13
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	13
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	15
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	17
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	19
Uppföljning av ekonomi.....	20
Uppföljning av driftbudget.....	20
Investeringar.....	20
Medel för lokaländamål.....	20
Övrigt	20
Kvalitetsarbete.....	20
Övrigt.....	22

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 2 PictOstad Töfsingdalen 2018

Bilaga 2: Bilaga 1 Metodarbete - utförare i egen regi -VB 2018

Bilaga 3: Bilaga 6 Kvalitetsuppföljning, natt 20180518

Bilaga 4: Bilaga 7 Kvalitetsuppföljning, natt 20181115

Sammanfattande analys

Töfsingdalens servicebostad är ett boende där sju unga personer med lindrig interlekтуell funktionsnedsättning och eller autismspektrumtillstånd (AST). Verksamheten leds av biträdande enhetschef tillsammans med vårdare med samordningsansvar. På utförarsidan har samtliga vård- och omsorgsutbildning eller motsvarande.

Verksamheten är HBTQ diplomerad.



HBTQ-ombuden har möten. Kontakt håller på att tas med Stockholm Pride och kolla om det finns något speciellt område och ingång för personer med funktionsnedsättningar som inte klarar av större folkmassor. På alla enheterna finns HBTQ-diplom samt prideflaggor. Ett ombud på en annan verksamhet har träffat representant från RFSL med kunskap om personer med funktionsnedsättning under året. En ny träff kommer att ske tillsammans med samtliga ombud.

Brukare

Stadens erbjudanden om gratis kultur-och fritidsaktiviteter uppmärksammas och nyttjas av de boende i större utsträckning. Enheten jobbar vidare för mer kunskap kring kulturaktiviteter, det finns ett fritidsombud på varje enhet. Använda den nya versionen av fritid för alla och på fritidsnätet.

Ett led i att få in fler aktiviteter för var och en samt gemensamt för verksamheten så erbjuds boende en egen aktivitet var åttonde vecka. På sikt kan det leda till att fler personer deltar i gemensamma aktiviteter.

Medarbetare har större kunskap kring kulturaktiviteter och hur man hittar dem. Viktigt att motivera de boende att ta emot informationen och delta på de gemensamma aktiviteterna. Stadens erbjudanden om gratis kultur och fritidsaktiviteter uppmärksammas och nyttjas.

Följande kvalitetsgaranti är framtagen utifrån enhetens kvalitetsgaranti av stödpedagog och en boende.



Medarbetarna

Medarbetare går utbildningar genom Carpe och DIT IT, digitala T utbildningar. Exempel på utbildningar är "basala hygienrutiner", öppen föreläsning "Bemötande vid utmanande beteende", föreläsning/seminarium "En stad från fri våld", webbutbildning om diskrimineringsfrågor", högskoleutbildning i "LSS-lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade", högskoleutbildning "Våld i nära relationer", föreläsning "Personer med intellektuell funktionsnedsättning möter sjukvården".

Enheten har under sommaren tagit emot tre feriearbetare per enhet.

Samtliga medarbetare har utfört brandutbildning och utbildning i hjärt och lungräddningen under höst/vinter 2018.

Verksamheten

Utförarsidan har en metodutvecklare som deltar i verksamheternas dagliga arbete för att säkerställa kvalitet och arbeta med metoder. Metodutvecklaren har ett eget årshjul och har utvecklat ett kontinuerligt samarbete i form av veckomöten där enhetsövergripande frågor tas upp gemensamma rutiner såsom introduktion, in/utflytt och egenvård samt samarbetsytan.

Utförarenheten hade under senkvintern två planeringsdagar med tema verksamhetsplanen 2019. Information delgavs från det studiebesök som gjordes av biståndsbedömarna, chefer och vårdare med samordningsansvar. Studiebesöket skedde i Danmark, Information gavs runt projektet AKK och information från biståndsbedömarna angående handläggningsprocessen. En föreläsare i inspiration avslutade dag två.

Enheten handlar ekologiskt och reser med transporter som är upphandlade av staden. Vi gör alla våra inköp genom effektiva inköp. Vi inventerar i verksamheterna vilka giftiga kemikalier som används och ersätter dem med miljövänliga alternativ.

Miljöombuden arbetar med att få in stadens kemikaliehanteringssystem chemsoft.

Alla enheter har hälsocoacher som träffas och samverkar.

Det finns även fritidsombud, kompetensombud och brandombud på enheten.

LISA TID har införts under februari 2018 och används av alla medarbetare.

Enheten har arbetat med bemötandefrågor och med att hålla värdegrunden levande på enheterna. Metodstödjare har anställts för att kunna stödja i metoder och nya arbetssätt. Servicebostaden använder individuellt anpassad kommunikation. Verksamheten har boenderåd där de boende har möjlighet att föra fram sina önskemål. Inbjudan till boenderåd och gemensamma aktiviteter utformas utifrån de boendes behov. Vi ser anhöriga som en resurs. Synpunkter och förbättringsförslag är välkomna och ses som en möjlighet att förbättra enheten. Under har en stödpedagog arbetat på enheten.

Utveckla kommunikationsstöd för de boende under året. Individuella kommunikationsstöd ska vara implementerade i verksamheterna fullt ut 2019.

Enheten är också alltid tillgänglig för inkommande samtal, epost och besök.

Vi använder upphandlad verksamhet och följer de regler som gäller vid avsteg från LOU och LOV.

Pågående projekt: Kommunikationsstöd för den enskilde är ett utvecklingsområde som vi arbetar med i projektform. En stödpedagog deltar i projektet på samtliga utförarenheter.

Administrativa uppgifter

Socialtjänsten

Stöd och serviceenheten

Adress; Karlavägen 104 och 112 Box 24156, 104 51 STOCKHOLM

Eva Björklind Enhetschef Beställare/Utförare tel 508 10360 gisela.palm@stockholm.se

Susanne Byqvist Biträdande enhetschef Töfsingdalens servicebostad, Husarvikens servicebostad och Tyresta gruppobostad Slättervallsgatan 4, Husarvikstorget 5 och

Slättervallsgatan 5, 115 44 Stockholm eva.bjorklind@stockholm.se

Lejla Kemura Vårdare med samordningsansvar Töfsingdalens servicebostad, tel 508 10871
lejla.kemura@stockholm.se

Eva Hansson Metodutvecklare utförare Telefon 08-508 10 371
ad74769@stockholm.se

Organisations- och ledningsstruktur

Töfsingdalens servicebostad leds av en biträdande enhetschef och en vårdare med samordningsansvar på plats 50%.

Möten med medarbetarna genomförs varje vecka bestående av APT, metodmöten, handledning och övriga möten.

Arbetsgruppen består av 4 heltidsantällda vårdare och en vårdare med samordningsansvar på 50%. Antal timanställda är ca 5 personer.

Töfsingdalens servicebostad ligger på Slättervallsgatan 4 i Norra Djurgårdsstaden. Enheten är organisatoriskt underställd enhetschef och avdelningschef och som i sin tur är underställd stadsdelsdirektör.

Töfsingdalens servicebostad samverkar med Tyresta gruppbostad, Värtans gruppbostad, Husarvikens servicebostad och Gärdets gruppbostad. Enheten samverkar även med LSS-hälsans sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast. Det finns också andra externa samverkanspartners så som Gärdets vårdcentral, Dagliga verksamheter, enhetens biståndsbedömare, habilitering, psykiatri och fackliga organisationer.

Det finns skriftliga rutiner och personal har rapporteringstid vid varje personalbyte. Personal dokumenterar i Parasol.

Brukare/Kunder/Klienter

På Töfsingdalens servicebostad bor 7 unga vuxna personer med lindrig interlektuell funktionsnedsättning och eller autismspektrumtillstånd (AST). Beställningen kommer från beställaren, därefter görs en genomförandeplan tillsammans med den boende.

Chef- och ledarskap

Tillgänglig

Jag finns tillgänglig fysiskt på verksamheterna olika dagar på varje enhet. Jag är även tillgänglig på telefon, sms och e-post.

Närvarande

Jag är närvarande i ord och handling, lyssnar aktivt och ger vid behov feedback. Det är av stor vikt för mig att verka för en jämställd verksamhet.

Tydlig

Jag är tydlig med vad som förväntas av varje medarbetare samt ger förutsättningar att klara av

det. Jag ger löpande både beröm och konstruktiv kritik.

Främja delaktighet

Jag delar mina idéer och tankar med medarbetare och ber om synpunkter och återkoppling på mina tankar.

Kommunikation

Jag verkar för en öppen kommunikation där alla kan komma till tals.

Jag följer upp mitt ledarskap på olika sätt. Genom medarbetarsamtal, enkäter samt genom samtal i det dagliga arbetet får jag om återkoppling på mitt ledarskap.

På utförarenheterna finns det vårdare med samordningsansvar som arbetar operativt i det dagliga arbetet både administrativt och som vårdare. Som biträdande enhetschef har jag tät kontakt med vårdare med samordningsansvar som rapporterar och informerar mig när jag inte är på plats på de olika verksamheterna.

Medarbetare

Töfsingdalens servicebostad leds av enhetschef, en biträdande enhetschef samt 1 samordnare 50% som stödjer biträdande enhetschef, vårdare med samordningsansvar arbetar delvis som vårdare i personalgruppen. Enheten har 4 heltidsanställda samt som arbetar på fyraveckors schema med tjänstgöring varannan helg. Enheten har sovande jour. Ca 5 timanställda som täcker för sjukfrånvaro, planeringsdagar, kurser och föreläsningar.

Vi säkerställer kompetensen genom utbildningar, föreläsningar, handledning och kurser. Även studiebesök.

Medarbetarna på Töfsingdalens servicebostad är engagerade och vill att verksamheten utvecklas. Utveckling av metoder och arbetssätt sker på Metodmöten, APT och samverkan med andra inom och utanför Enheten. Biträdande enhetschef har även medarbetarsamtal.

Genom att lyssna på medarbetarna så får de erkännande och stöd. De kan också få stöd via handledning, samtal med chef och företagshälsovård. Töfsingdalens servicebostad har också en hälsocoach.

Värdegrund

Vi bemöter alla med respekt

Vi tar tillvara olikhet och mångfald

Vi använder våra resurser väl

Vi är öppna och tydliga när vi kommunicerar

Vi samarbetar och skapar god stämning

Vi uppskattar ett gott arbete och bekräftar framgång

Vi ser möjligheter och tar tillvara allas kompetens

Vi tar ansvar för vår egen och stadsdelens utveckling

Värdegrunden utgår först och främst utifrån de lagstiftningar vi hanterar för att ge den enskilde bästa möjliga stöd. I LSS lagstiftningen finns det mycket tydligt dokumenterat

värdegrundsfrågor. Personalgruppen är uppdaterad i etiska frågeställningar och bemöter de boende efter detta. På planeringsdagar och personalmöten etc under åren har vi diskuterat och bollat värdeorden och långsamt förankrat detta i arbetssätt i de metoder vi utför. Värdegrunden finns utskrivnen och uppsatt i servicebostaden gemensamma ytrymme så att den finns tillgänglig för både boende, anhöriga och personal.

Ett ständigt utvecklingsområde som alltid måste fortgå för att inte glömmas. Se bilaga 2 och 3.



Hjärtat är framtaget genom värdegrundsarbete tillsammans med medarbetare.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla

— Ingen

Nämndmål:

Barn, ungdomar och äldre ska erbjudas ett rikt utbud av fritidsaktiviteter som är tillgängligt för alla oavsett behov och förutsättningar

— Ingen

Förväntat resultat

Invånare, besökare och brukare erbjuds ett rikt och attraktivt utbud av aktiviteter och mötesplatser som är anpassade utifrån målgruppernas behov och förutsättningar. Andelen invånare som upplever att det finns goda möjligheter till spontanidrott och antalet besökare i nämndens öppna fritidsverksamheter ökar.

Enhetsmål:

Boende på Töfsingdalens servicebostad erbjuds fritids- och kulturaktiviteter.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Boende på Töfsingdalens servicebostad informeras om fritids- och kulturaktiviteter inom staden och stadsdelen. Boende erbjuds att delta i en till två fritids- och/eller kulturaktiviteter per månad med personalstöd. Oftast blir det mer än så.

De boende informeras om fritid inom staden och stadsdelen, och erbjuds att delta i minst 1-2 fritidsaktiviteter per månad med personalstöd.

Analys

Vi erbjuder varje boende på Töfsingdalens servicebostad flera aktiviteter per månad.

Boende på Töfsingdalen har erbjudits enskilda aktiviteter med medarbetarna främst under sommaren men även löpande under året: äta middag med en medarbetare på restaurang, fika och titta på kläder, promenad med besökshunden Hedwig, Kolmården med medarbetare som enskild aktivitet.

På midsommar bjöds boende in till den gemensamma servicelägenheten för att äta glass och jordgubbar.

Under sommaren erbjöds även de boende att tillsammans med en personal göra en enskild aktivitet

Samarbete pågår med närliggande servicebostad då de har gemensamma aktiviteter som t ex Valborgssfirande, påskfirande, midsommarfirande, Halloween firande, adventsfirande m.m.

Enskilda aktiviteter som våffelkväll, titta på fotbolls VM och äta Taco, spelkvällar med playstation i servicelägenheten. Konserter ute, gå och fika ute men också i servicelägenheten. Äta ute samt promenader.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

— Ingen

Nämndmål:

Alla ska, oavsett förutsättningar, ges möjlighet att uppleva och själva utöva olika former av kultur

— Ingen

Förväntat resultat

Kulturupplevelser och eget skapande erbjuds inom nämndens alla verksamhetsområden. Föreningsstödet bidrar till att öka antalet aktiviteter för personer med funktionsnedsättning

samt stärker förutsättningarna för det lokala kulturlivet, amatörkultur och generationsöverskridande verksamheter.

Enhetsmål:

Boende på Töfsingdalens servicebostad erbjuds kulturaktiviteter.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Boende på Töfsingdalens servicebostad erbjuds att delta i minst en till två fritids- och/ eller kulturaktiviteter per månad med personalstöd samt informeras löpande om fritids- och kulturaktiviteter inom staden och stadsdelen. Oftast blir det fler gånger. Samarbete med andra verksamheter för att utveckla och möjliggöra fritids- och kulturaktiviteter för personer med funktionsnedsättning skapas och där enheten kan erbjuda erfarenhetsutbyte.

Analys

Medarbetare och boende har större kunskap kring kulturaktiviteter och hur man hittar dem. Viktigt att motivera de boende att ta emot informationen och delta på de gemensamma aktiviteterna. Stadens erbjudanden om gratis kultur och fritidsaktiviteter uppmärksammas och nyttjas.

Samarbete pågår med närliggande servicebostad, boende erbjuds kulturaktiviteter så som att gå på bio, konserter individuellt men också tillsammans med andra boende. Både på Töfsingdalens servicebostad men också tillsammans med närliggande servicebostad.


KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giftfri

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
●  Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	78,27			59,71		68,57 %	45%	2018
Analys								
Vi har nu en superanvändare och detta blir ett fortsatt arbete.								

Nämndmål:

Nämndens verksamheter är giffria

— Ingen

Förväntat resultat

Verksamheterna minskar användningen och exponeringen av skadliga kemikalier. Andelen ekologisk och vegetarisk mat i verksamheterna ökar. Vårnadshavarna är fortsatt nöjda med förskolornas arbete med kost, rörelse och hälsa.

Enhetsmål:

Miljösmarta LSS-bostäder.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Töfsingdalens servicebostad handlar giffria produkter, ekologiska livsmedel samt verkar för en hållbar miljö med bl a lägre elförbrukningen och giffria produkter inom verksamheten. Alla medarbetare och boende känner till miljöhandlingsplanen.

Analys

Enheten handlar ekologiskt och reser med transporter som är upphandlade av staden. Vi gör alla våra inköp genom effektiva inköp. Vi inventerar i verksamheterna vilka giftiga kemikalier som används och ersätta med miljövänliga alternativ.

Miljöombuden arbetar i stadens kemikaliehanteringssystem chemsoft.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

— Ingen


Nämndmål:

Positiva ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat med goda effekter för stadsdelens invånare.

— Ingen

Förväntat resultat

Alla chefer tar ansvar, följer upp och vidtar åtgärder för att nå sina mål och ha en budget i balans. Medarbetarna är insatta i arbetsplatsens mål och vet vad som förväntas av dem i sitt arbete.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 ♀ Styrningsindex	98					84		2018

Enhetsmål:

Tilldelade resurser används effektivt

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Målet är budget i balans. Medarbetarna är kostnadsmedvetna och följer riktlinjer och gemensamma beslut som tas på enheterna.

Analys

All personal får löpande information om verksamhet och budget vid arbetsplatsträffar, tertial och VB. Enheten följer bemanningen så att den ligger rätt utifrån brukarperspektiv och medarbetarperspektiv. LISA tid har införts 2018. Enheten aktualiserar nivåhöjningar till biståndsbedömare/bedömningskansli om behov uppstår.

Enhetsmål:

Töfsingdalens servicebostad har budget i balans

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Alla medarbetare och chefer är kostnadsmedvetna, har kunskap om vikten av budget i balans och är ekonomiskt insatta i verksamheten.

Alla följer riktlinjer och gemensamma beslut som tas på enheten.

Analys

Hela personalgruppen arbetar för att ha budget i balans. Resursanvändning är effektiv i form av att vårdarna hjälps åt och arbetar på varandras enheter i den mån det behövs. Enheten gör de flesta inköpen genom effektiva inköp. Enheten har budget i balans.










KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

 Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex 	93					83	81	2018
  Sjukfrånvaro 	3,1 %	0,8 %	3,5 %	9,3 %	6,7 %	6,7 %	tas fram av nämnden	VB 2018
Analys Den långa sjukfrånvaron är fortfarande låg.								
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	3,1 %	0,8 %	3,5 %	1,64 %	2,4 %	2,4 %	tas fram av nämnden	VB 2018





Nämndmål:



Nämnden är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

— Ingen

Förväntat resultat

Chefer för nämndens verksamheter ger sina medarbetare mandat och förutsättningar för att vara delaktiga och ta ansvar i sitt arbete. Genom tillit, engagemang och lyhördhet kan chefer och medarbetare tillsammans utveckla verksamheten och bidra till att AMI, aktivt medskapandeindex, ökar och att andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra ökar.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andelen medarbetare som kan rekommendera sin arbetsplats till andra.	100 %					78 %		2018
  Ledarskapsindex	95					80		2018

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla enheter ska ta fram en kompetensförsörjningsplan.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Enheten har tagit fram en kompetensförsörjningsplan.			
 Implementera framtagen rutin gällande kränkande särbehandling.	2018-01-01	2018-12-31	
Analys Enligt APT årshjulet hade vi genomgång av stadens policy gällande kränkande särbehandling. Vi diskuterade kring några av frågorna på ett APT.			

Enhetsmål:

Aktivt medarbetarskap främjar god arbetsmiljö och hög frisknärvaro.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Alla medarbetare har tydliga roller och uppdrag och bidrar med aktivt medarbetarskap för att främja god arbetsmiljö. Medarbetarna är delaktiga i enheternas arbete. Medarbetare och chefer trivs och upplever en meningsfull arbetssituation och förstår syftet med sitt uppdrag i arbetet och känner till verksamhetens mål och åtaganden.

Analys


Enheten fortsätter metodarbetet för att säkerställa rutiner och arbetssätt, vi jobbar med värdegrundsfrågor, introduktion och eget ansvarstagande. Fortsatt närvarande chefer

Vi främjar och arbetar för högre frisknärvaro. Alla medarbetare tar hand om varandra och bryr sig om varandra. Det finns tillräckligt med resurser för att hinna med arbetsuppgifterna.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
—  Andel brukare inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning som inte upplever diskriminering						82 %	Öka	2018
Analys Den centrala brukarundersökningen som indikatorerna utgår ifrån har inte skickats ut i år då den ersatts av en annan brukarundersökning Pict O Stat som presenteras på andra ställen i VB samt i bilagor.								

Nämndmål:

Invånare och brukare får ett gott och respektfullt bemötande, ett normkritiskt och inkluderande förhållningssätt genomsyrar nämndens verksamheter.

— Ingen

Förväntat resultat

Verksamheterna fördjupar sina kunskaper om antirasism, genus, normkritik och hbtq-personers livsvillkor. Brukarna är nöjda med personalens bemötande och en lägre andel

upplever sig diskriminerade, jämfört med föregående år. Vårdnadshavarna är fortsatt nöjda med förskolornas arbete med normer och värden.

Enhetsmål:

Gott bemötande, delaktighet, trygghet och respekt för den enskilde präglar servicebostaden

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Töfsingdalens servicebostaden präglas av ett gott bemötande, trygghet och respekt där boende och medarbetare är delaktiga i verksamheten.

Rätten till självbestämmande är grundläggande. Insatser utformas med respekt för de boendes önskemål och val.

Klagomål och synpunktshantering, avvikelserapportering är viktig del i arbetet för att utveckla verksamheterna och hålla en hög nivå i verksamheterna. Alla medarbetare ska känna till enheternas rutiner för detta.

Analys

Enheten ser över rutiner och arbetsmetoder för att den enskildes insatser ska fungera väl, såsom tydliga syften och mål med insatsen i beställning samt höja den enskildes delaktighet i utformandet av insatsen i genomförandeplanen. Vi diskuterar bemötandefrågor och håller värdegrunden levande på enheterna. Metodutvecklare arbetar för att kunna stödja i metoder och nya arbetssätt. Servicebostaden använder individuellt anpassad kommunikation.

Verksamheten har boenderåd där de boende har möjlighet att föra fram sina önskemål.

Inbjudan till boenderåd och gemensamma aktiviteter utformas utifrån de boendes behov. Vi ser anhöriga som en resurs. Synpunkter och förbättringsförslag är välkomna och ses som en möjlighet att förbättra enheten. Under året kommer en stödpedagog att arbeta på alla enheter.

Enhetsmål:

LSS bostäderna verkar för ett jämställt samhälle

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten arbetar för mångfald och jämställdhet. Vi strävar efter ett likvärdigt och respektfullt bemötande oavsett etnisk bakgrund, kön, ålder, funktionsförmåga eller sexuell läggning, könsidentitet eller könsuttryck. Jämställdhets- och mångfaldsplanen är känd av samtliga medarbetare och efterlevs. Under 2018 diplomerades enheten i HBTQ frågor. Nya medarbetare kommer att få gå utbildning i normkritiskt tänkande. Vår värdegrund hålls alltid levande.

Analys

HBTQ ombuden har möten. Kontakt håller på att tas med Stockholm Pride och kolla om det finns något speciellt område och ingång för personer med funktionsnedsättningar som inte

klarar av större folkmassor osv. På alla enheterna finns HBTQ diplom samt prideflaggor. Ett av ombuden har träffat representant från RFSL med kunskap om personer med funktionsnedsättning under året. Ett nytt möte tillsammans med alla ombud kommer att göras för att se över vad man kan använda den resuren till.

Enhetsmål:

LSS bostäderna är väl fungerande boenden

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Alla medarbetare på LSS bostäderna arbetar för trygghet och delaktighet för den enskilde där mål och delmål är väl kända av den enskilde medarbetaren, målen är väl formulerade och svarar mot den beställning som inkommer. Dokumentation ska vara tydlig, rättssäker, objektiv och väl skriven för att säkra den enskildes trygghet och delaktighet i vardagen. Bemötandet från medarbetarna ska vara professionellt och korrekt.





Analys









Enheten fortsätter att jobba vidare med mål och delmål i beställningar och genomförandeplaner och fortsätter arbetet med en objektiv och rättssäker formulering i dokumentation och rubriker i journalföring. Involverar alla personal i verksamheten i utvecklingen av verksamheten. Fortsatt arbete med värdegrund och bemötandefrågor. Fortsatt utveckling av rutiner och metoder. Utveckla kommunikationsstöd för de boende under året. Individuella kommunikationsstöd ska vara implementerade i verksamheterna fullt ut 2019.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nöjda brukare - LSS-boende, vuxna och barn (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning) 						88 %	88 %	2018
Analys Den centrala brukarundersökningen som indikatorerna utgår ifrån har inte skickats ut i år då den ersatts av en annan brukarundersökning Pict O Stat som presenteras på andra ställen i VB samt i bilagor.								
 Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal (stöd och service till personer med funktionsnedsättning) 						89 %	89 %	2018
Analys								

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
Den centrala brukarundersökningen som indikatorerna utgår ifrån har inte skickats ut i år då den ersatts av en annan brukarundersökning Pict O Stat som presenteras på andra ställen i VB samt i bilagor.								
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerande bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)						87 %	tas fram av nämnden	2018
Analys								
Den centrala brukarundersökningen som indikatorerna utgår ifrån har inte skickats ut i år då den ersatts av en annan brukarundersökning Pict O Stat som presenteras på andra ställen i VB samt i bilagor.								
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)						77 %	77 %	2018
Analys								
Den centrala brukarundersökningen som indikatorerna utgår ifrån har inte skickats ut i år då den ersatts av en annan brukarundersökning Pict O Stat som presenteras på andra ställen i VB samt i bilagor.								
  Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)						65 %	tas fram av nämnden	2018
Analys								
Den centrala brukarundersökningen som indikatorerna utgår ifrån har inte skickats ut i år då den ersatts av en annan brukarundersökning Pict O Stat som presenteras på andra ställen i VB samt i bilagor.								
  Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende, vuxna och barn (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)						91 %	91 %	2018
Analys								
Den centrala brukarundersökningen som indikatorerna utgår ifrån har inte skickats ut i år då den ersatts av en annan brukarundersökning Pict O Stat som presenteras på andra ställen i VB samt i bilagor.								

Nämndmål:

Personer med funktionsnedsättning lever ett självständigt liv och deltar på lika villkor i samhället

— Ingen

Förväntat resultat

Andelen personer med funktionsnedsättning som är nöjda med den insats de beviljats och som upplever att de kan påverka utformningen av insatsen ökar. Andelen personer med

funktionsnedsättning som upplever att stadens inne- och utemiljö är tillgänglig och användbar ökar.

Enhetsmål:

Servicebostaden är tillgänglig för de personer som vill nå oss

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten är tillgänglig.



Analys

Enheten ser regelbundet över rutiner och arbetsmetoder för att den enskildes insatser ska fungera väl, såsom tydliga syften och mål med insatsen i beställning och genom detta höja den enskildes delaktighet i utformandet av insatsen. Metoder och teknik anpassas efter individuella behov. Kunskaper om alternativa kommunikationssätt ska utvecklas så de bättre passar varje enskild individ bäst. Enheten är också alltid tillgänglig för inkommande samtal, epost och besök.

KF:s mål för verksamhetsområdet:


4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

 Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp	89 %				80 %	65 %	Tas fram av nämnden	VB 2018

Nämndmål:

Nämndens upphandlingar och inköp utvecklar staden i hållbar riktning

 Ingen

Förväntat resultat

Verksamheterna erbjuds utbildning och kunskapen om inköp via e-handel ökar.

Enhetsmål:

Töfsingdalens servicebostad arbetar efter de förordningar i staden som finns för inköp

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten gör inköp genom e-handel

Vi använder upphandlad verksamhet och följer de regler som gäller vid avsteg från LOU och LOV

Analys

Töfsingdalens servicebostad gör sina beställningar genom stadens e-handelsystem.

Vi använder upphandlad verksamhet och följer de regler som gäller vid avsteg från LOU och LOV.

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Kvalitetsarbete

Nattbesök (se bilaga 6 och 7)

I år utfördes två uppföljningar i form av natttillsyn på utförarenheterna. Syftet med kvalitetsuppföljningar i form av planerad kontrollbesök på natten var att säkra kvaliteten på insatsernas utförande och förebygga att den enskilde drabbas av skada.

Målet med uppföljningen var att kvalitetssäkra arbetsrutiner, teknik och att insatser på nattetid blir utförda. Gemensamma områden som det fokuserades med observationer på var:

- Bemötande
- Tillgänglighet
- Trygghet

Senast en månad innan besöket informerades medarbetarna på enheterna om uppföljningen på ett APT/personalmöte. Exakt datum för utförandet gavs inte. Kvalitetsuppföljningar görs två gånger per år enligt fastställda rutiner.

Metoden för genomförande var vid båda tillfällena platsbesök. Det fanns två utsedda observatörer varav den ena var en chef som följde upp alla utförarenheter i egen regi. Efter uppföljningen gjordes en analys av insamlat material, vilket redovisades i en kvalitetsuppföljningsrapport. I sådana analyser lyfts både det positiva i verksamheter, förbättringsförslag och brister som kräver åtgärd. Rapporten ska ge ett underlag för förbättringsarbete och presenteras sen på ett APT /personalmöte för att enhetschefen/bitr. enhetschefen tillsammans med medarbetarna skulle kunna upprätta en handlingsplan för

åtgärder.

I år kunde det generellt konstateras att verksamheten fungerar bra. Utförarenheter fungerar i enlighet med fastställda rutiner för natten och det finns beredskap och tillgänglighet både via fysisk närvaro och via telefon/sms t. ex senaste kontrollen visade att det finns väldigt snabb återkoppling, mellan 0 - 2 minuter, på alla enheter. Medarbetarna mötte observatörerna med en positiv, vänlig och välkomnande anda/stämning, vilket framlyftes som styrkor i rapporten.

Vid båda uppföljningstillfällena fanns det medarbetare som inte hade kännedom om att kvalitetsuppföljningar görs, vilket ledde till att en nedskrivna rutin gällande kvalitetsuppföljning i form av dag/natt kontrollbesök upprättades och att det kontinuerligt arbetas med rutiner på möten för att tillförsäkra att alla medarbetare känner till dessa. Vid båda tillfällena upptäcktes att det fanns olika former av teknikstrul såsom ej fungerande ev ej återställd larm, svårigheter att få kontakt med enheten pga dålig täckning för telefonen eller sänkt telefonljud. Risken att den enskilde inte kan kalla på hjälp ev. få kontakt med personal och tvärtemot noterades. Det ledde till att nya rutiner upprättades/ev. gamla uppdaterades och tekniken kontrollerades samt togs upp på personalmöten.

Även metoden för utförande i sig kan utvecklas ytterligare gällande genomföranden av observationer och observatörernas roll samt tillvägagångssättet. Till exempel: Vid ena uppföljningstillfällena användes olika telefonanknytningar till kontorstelefonen när det ringdes upp till enheter, vilket uppmärksammades och noterades samtidigt som det ledde till följande slutsats: *Att det ska finnas möjligheten till olikheter då testas det olika telefonfunktioner och smsfunktioner samt förebygga förutsägbarhet eftersom den är en del av den kvalitetsuppföljningen.*

Årets uppföljningsresultat visar även att dokumenteringen av kontrollronder behöver fortsätta att utvecklas för att kunna följa upp enheter på ett ändamålsenligt sätt för att se förändringar och utveckling över tid samt för att kunna komma med förbättringsförslag.

Pict O Stat (se Töfsingdalens resultat i bilaga 2)

Den centrala brukarenkäten för boende i våra grupp och servicebostäder, som tidigare haft väldigt omfattande brukarenkät med många frågor och som av fler boende upplevs som svåra att svara på ersattes i år med en ny enkät med endast nio frågor utifrån Pict O Stat. Varje boende svarade på dessa frågor med stöd av särskilt utbildade frågeassistenter. Frågorna kommer att ställas varje år för att kunna jämföra resultat från år till år och utifrån resultaten kan verksamheten förändras och utvecklas.

2016 deltog två av verksamhetens enheter i projektet Pict O Stat där frågorna ställdes på ett pedagogiskt sätt av en kontaktperson. Antalet frågor var färre och kortare än stadens centrala brukarenkät vilket underlättade för den enskilde att förstå frågorna. Det är viktigt att komma ihåg att stadens brukarenkät då bestod av 35 frågor. Deltagandet var högt 93,3%.

2017 fanns fortfarande den omfattande brukarenkäten kvar och vi på stöd och serviceenheten valde att även göra en Pict O Stat undersökning parallellt. Deltagandet var högre än i den centrala enkäten. Resultatet visade även en större nöjdhet på de flesta frågorna gällande självbestämmande, bemötande och trygghet. Deltagandet var 93,5%.

Resultaten från årets Pict O Stat har ett högre deltagande än den tidigare brukarundersökningen med 35 frågor och något lägre 89,3% än förra årets Pict O Stat. För att höja deltagandet kommer vi att arbeta mer med frågorna i förväg. Resultaten var liknande

som 2017 gällande självbestämmande, bemötande och trygghet. I år finns även en fråga gällande trivsel, resultatet på den frågan var 93,8%.

En aspekt som är relevant är att 2017 gjorde vi Pict O Stat på egen hand utifrån frågor projektet 2016, och 2018 skickades den ut som den nya centrala brukarenkäten. Detta påverkar resultatens validitet och reliabilitet. Nästa år kan vi på ett mer säkert sätt mäta och jämföra svaren. En annan aspekt som kan påverka tillförlitligheten är att antalet frågor ökat till nio och att utformningen av enkäten och metoden som användes inte var likadana.

Granskning social dokumentation

2016 granskades journalanteckningarna för alla boende under två månader.

2017 granskades alla boendes journalanteckningar under en månad.

2018 granskades journalanteckningar för två boende per enhet under en månad.

Analyserna från granskningarna visar att det finns utvecklingsområden att arbeta med, bland annat att upprätta anteckningar med respekt för den enskildes integritet.

Granskningen visar även att journalanteckningar är inte alltid lättbegripliga. Överlag på enheterna dokumenteras det på olika sätt, t. ex. när brukaren benämns med: initialer, förnamn och pronomen ”hen”.

Sammanfattningsvis ska enheterna arbeta vidare med dokumentation i fokus:

- Respekt för den enskildes integritet i dokumentationen
- Tydlighet och lättförståelighet
- Journalflöde med väsentlig information.

När vi nu analyserat våra metoder och resultat så kan vi konstatera att metoden för insamlandet av data samt genomförandet och analysen kräver tydlighet. Under våren 2019 kommer en ny rutin att upprättas för genomförandet av granskning av social dokumentation, under hösten 2019 ska den användas.

Övrigt