



AVTALSUPPFÖLJNING VID NEUROPSYKIATRISKA STÖDTEAMET

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

Verksamheten

Neuropsykiatriska stödteamet drivs sedan den 1 juni 2010 av Stöd och Resurs, Autism I Fokus Sverige AB.

Neuropsykiatriska stödteamet erbjuder boendestöd enligt socialtjänstlagen (SoL) till vuxna personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Teamet har idag 33 brukare från Norrmalm. Teamet säljer även boendestöd till andra stadsdelar och har totalt 55 brukare. Denna avtalsuppföljning avser avtalet med Norrmalms stadsdelsnämnd.

Teamet ger ett anpassat boendestöd i hemmiljön utifrån den enskildes specifika behov. I teamets arbetsuppgifter ingår att motivera och stödja den enskilde till ökad självständighet genom tydliggörande pedagogik, att bygga och förstärka sociala nätverk, att samordna och dokumentera olika insatser och att ta fram pedagogiskt arbetsmaterial. Ett nära samarbete med beställarens biståndshandläggare är en förutsättning för arbetet, liksom samarbete med den enskildes övriga professionella nätverk.

Avtalstiden omfattade från början perioden fr.o.m. 2010-06-01 t.o.m. 2012-05-31. Därefter har parterna träffat en överenskommelse om förlängning med ett år t.o.m. 2013-05-31.

Genomförande av uppföljningen

Avdelningschef, enhetschef för beställarenheten funktionsnedsättning samt utvecklingssekreterare träffade den 3 maj 2012 entreprenörens huvudägare, VD samt enhetschef för en samlad genomgång av det gångna årets verksamhet. En granskning av genomförandeplaner för de brukare som beviljats insatser från Norrmalms stadsdelsnämnd har också utförts.



I juni månad genomförde beställaren även en brukarundersökning i enkätform, vilken kan jämföras med de brukarundersökningar som gjorts 2010 och 2011, den första alldeles innan entreprenören tog över driften av verksamheten.

Sammanfattande bedömning

Det neuropsykiatriska stödteamets verksamhet håller en god kvalitet. De brister som konstaterades vid förra uppföljningen i maj 2011 har åtgärdats. Dessa handlade om att ledningssystemet behövde uppdateras och att utföraren inte genomfört någon egen brukarundersökning eller någon medarbetarenkät.

Uppföljningens olika delar

Ledningssystem och kvalitetsfrågor (§ 20 i avtalet)

Utföraren har ett system för kvalitet inom verksamheten som överensstämmer med Socialstyrelsens författningssamling SOSFS 2011:9. En dokumenterad beskrivning av ledningssystemet finns. Man arbetar nu med att införa ett ledningssystem utifrån CCS/Exergo.

En strävan är att få mer tid för brukarna. Arbetet ska inriktas så att fokus hålls på genomförandeplanerna. Tydligheten i beställningarna är därför mycket viktig. Strävan är att på ett mer effektivt sätt förflytta sig mellan olika brukare.

Verksamheten deltar i år i stadens tävling för god kvalitet.

Personal (§§ 11 och 12 i avtalet)

Det neuropsykiatriska stödteamet har totalt tio anställda, vilket motsvarar 9,85 helårsanställningar. All personal har adekvat utbildning, dvs. minst gymnasial utbildning med inriktning mot t.ex. funktionsnedsättning/omsorg samt dokumenterad erfarenhet när det gäller funktionsnedsättningar.

Alla anställda behärskar det svenska språket i tal och skrift. Cirka 70 % av medarbetarna är högskoleutbildade. Under det senaste året har en medarbetare slutat och två börjat. Scheman är flexibla och utformade på ett sådant sätt att kontinuitet och långsiktighet för den enskilde kan vidmakthållas.

En plan finns för personalens kompetensutveckling i form av dagsföreläsningar. Ingen annan kompetenshöjning tillhandahålls. En rutin finns för introduktion av nyanställda. Likaså finns en rutin för information om offentlighets- och sekretesslagstiftningen. Medarbetarna har klientfokuserad handledning. Vid indikation om hot används dubbelbemanning.

Genomförandeplaner och övrig dokumentation (§§ 13 och 18 i avtalet)

Utföraren har ofta svårt att upprätta en fullständig genomförandeplan inom 15 dagar, vilket beror på att man önskar etablera en god kontakt med brukaren innan planen färdigställs. Vid granskning av dokumentationen framkom även att två av genomförandeplanerna inte var uppdaterade. En förklaring var att det ibland tar tid innan nya medarbetare får behörighet i Paraplysystemet.

Utföraren dokumenterar löpande de insatser som görs utifrån gällande lagar och riktlinjer.

Synpunkts och klagomålshantering (§ 23 i avtalet)

En synpunkts- och klagomålshantering finns och en rutin för uppföljning och utvärdering av denna. Rutin finns också för att informera den enskilde om synpunkts- och klagomålshandlingen och vart han eller hon ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål. Sedan förra uppföljningen har endast ett klagomål inkommit, vilket kan vara ett tecken på att ytterligare information behövs om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål.

Samarbete/samverkan med beställaren och andra myndigheter (§§ 10 och 21 i avtalet)

Det finns en rutin för hur ansvar och uppgifter ska fördelas mellan beställare och utförare. Det finns även en rutin för att utföraren ska underrätta berörd nämnd om väsentliga förändringar i verksamheten. Ändring av rutinerna ska göras i dialog mellan beställare och utförare.

Samverkan med andra myndigheter är individuellt utformad efter brukarens behov. En rutin finns för hur brukarens behov ska kartläggas. Samverkan med arbetsförmedlingen, försäkringskassan och landstinget är ofta aktuell. Kontakten med den psykiatriska öppenvården fungerar enligt utföraren inte fullt tillfredsställande. Samverkan med gode män och, om det är aktuellt, daglig verksamhet är viktig.

Allvarliga missförhållanden enligt Lex Sarah (§ 22 i avtalet)

Det finns en rutin för anmälan enligt lex Sarah samt en rutin för att beställaren omedelbart ska få kännedom om eventuella anmälningar. Ingen lex Sarah-anmälan har gjorts sedan entreprenören tog över driftansvaret.

Uppföljning (§ 25 i avtalet)

Utföraren genomförde en egen brukarundersökning i augusti 2011, vilken uppvisade ett gott resultat. Exempelvis svarade 23 av 24 intervjuade brukare



”alltid” om påståendet ”boendestödjaren tar hänsyn till mig som den person jag är”. En svarade ”Ja, för det mesta”.

Under maj och juni 2012 erbjöd förvaltningen personer med boendestöd, beviljat av Norrmalms stadsdelsförvaltning, för tredje året i rad att fylla i en frågeenkät varvid 11 svar av 31 möjliga inkom. Enkäten visade bl.a. att 91 % av de svarande ansåg sig vara nöjda med stödteamet och att samtliga ansåg sig få det stöd som beviljats, vilket är det bästa resultatet hittills.

Medarbetarenkät

Den senaste medarbetarenkäten genomfördes i november 2011 och visade ett positivt resultat. Anmärkningar har dock riktats på den fysiska miljön i lokalen. Utföraren genomför nästa medarbetarenkät i augusti 2012.