



AVTALSUPPFÖLJNING VID NORRMALMS DAGLIGA VERKSAMHET

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

Bakgrund

Norrmalms dagliga verksamhet enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) drivs sedan den 1 juni 2010 av Amygdalus Arbete och Fritid AB. Verksamheten omfattar tre delverksamheter med för närvarande totalt 15 brukare, varav 9 från Norrmalms stadsdelsförvaltning tillhörande personkretsen enligt 1 § 1 p. LSS. Inriktning är meningsfull sysselsättning/ arbetsträning för personer med utvecklingsstörning och/eller autism. Verksamheten ingår i stadens valfrihetssystem.

Avtalstiden omfattar perioden fr.o.m. 2010-06-01 t.o.m. 2014-05-31. Om parterna senast nio månader före avtalstidens utgång träffar en skriftlig överenskommelse om förlängning, förlängs avtalet på samma villkor med två år (t.o.m. 2016-05-31). Därefter kan avtalet förlängas i ytterligare två år t.o.m. 2018-05-31.

Genomförande av uppföljningen

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

Beställarchef samt utvecklingssekreterare träffade den 7 maj 2012 entreprenörens VD Maria Hasselmark samt enhetschef Agnes Callewaert för en samlad genomgång av verksamheten. Som förberedelse inför detta närvarade utvecklingssekreteraren den 3 april i verksamheten och besökte då dess olika delar. Även dokumentationen har synats.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska besökte verksamheten den 21 september 2011 och 28 augusti 2012 då de lokala rutinerna för hälso- och sjukvård kontrollerades och lokalerna granskades ur ett vårdhygieniskt perspektiv.

Sammanfattande bedömning

Uppföljningen visar att Norrmalms dagliga verksamhet håller en god kvalitet och att kontakten mellan beställare och utförare fungerar väl. Personalgruppen har utbildning och handledning för att arbeta med målgruppen. Utföraren har även brukare från flera 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.

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

Den som är ansvarig för den dagliga driften av verksamheten 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. Arbetsledaren 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 åtta personer anställda som motsvarar 7,75 helårsanställningar. Under den senaste 12-månadersperioden har en person slutat och två personer har nyanställts vilket innebär att personalstaben ökats med en heltidstjänst sedan förra uppföljningstillfället. Under perioden juni 2011 t.o.m maj 2012 har korttidsfrånvaron varit totalt 62 dagar. En längre sjukskrivning på 25 dagar.

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. Extern handledning finns att tillgå och

personalen påbörjar under hösten 2012 handledning med extern handledare som har särskilda kunskaper om autism. Verksamheten kommer även delta inom det så kallade CARPE 2-projektet. All personal inom Amygdalus deltar i Amygdalus-skolan som bland annat tar upp värderingsfrågor.

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 fastställa och uppnå brukarens behov av kontinuitet. Utföraren dokumenterar frånvaro av insats som en avvikelse gentemot genomförandeplan.

Social dokumentation och genomförandeplaner

Det finns en löpande dokumentation fördd med regelbundenhet och som ger en god bild av händelser, behov och åtgärder. Dokumentationen görs digitalt i dokumenthanteringssystemet (ParaSoL). Det finns en rutin för hur avslut av insats ska utföras.

Vid uppföljningen kontrollerades genomförandeplanerna för förvaltningens brukare. Samtliga 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 klagomålshanteringen inklusive information om var han/hon ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål. Fem klagomål har inkommit under de senaste 12 månaderna. Tre angående förändringar i caféet samt sommarstängning av det samma. Två klagomål angående att det anordnas färre utflykter på arbetstid än tidigare. Utföraren använder klagomålen i sin verksamhetsutveckling.

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 utförare underrättar beställaren om väsentliga förändringar i verksamheten. Detta regleras genom avtalet.

Förändringar sker i dialog mellan utförare och beställare. Rutiner finns för hur samverkan med andra myndigheter ska gå till. Kontakten mellan beställare och utförare fungerar väl. Beställar- och utförarchef har regelbundna inplanerade möten. Förvaltningen har dock dröjt för länge med att informera utföraren om en ombyggnation av Katarinhusets ventilation, vilket försvårat verksamhetsplaneringen. En oklarhet om vem som ska ta ut kostavgiften, förvaltningen eller utföraren har funnits. Det är nu klarlagt att det är förvaltningen som tar ut denna.

Allvarliga missförhållanden enligt Lex Sarah

Det finns en rutin för rapport enligt Lex Sarah samt en rutin för att beställaren omedelbart får kännedom om en sådan rapport. VD Maria Hasselmark är lex Sarah-ansvarig. Ingen rapport enligt Lex Sarah har gjorts sedan entreprenören tog över driftansvaret.

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 en handlingsplan för brand, vilken kommer att utvecklas. Det finns en utrymningsplan. En brandutbildning genomfördes i mars 2012.

Ledningssystem för kvalitet i verksamheten

Ett ledningssystem enligt SOSFS 2011:9 vilken trädde i kraft den 1 januari 2012 håller på att utvecklas. Vid nästa års uppföljning ska en beskrivning av Amygdalus ledningssystem, anpassat till Socialstyrelsens krav vara färdigställd.

Norrmalms dagliga verksamhet deltog 2011 i Stockholms stads utmärkelse för god kvalitet. Det har lett till att verksamheten nu arbetar mer systematiskt med uppföljningar av beslut och nedskrivna rutiner och policys.

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.

Referenser

Förvaltningen har kontaktat ansvariga handläggare på Kungsholmen och Hägersten- Liljeholmen vilka uppger att deras brukare/företrädare har en mycket positiv bild av verksamheten. En av handläggarna delger oss följande intryck: ”Aktiviteterna verkade vara omväxlande och stimulerande, men ändå med välbehövlig avgränsning och struktur. /.../ Jag tyckte också att verksamheten var lagom i storlek och lokalerna och omgivningarna trevliga. /.../ Det var bra att det fanns lokaler för att kunna arbeta i lugn och ro, men också stora möjligheter till social samvaro och träning på att umgås med andra. Ett plus också för att de ordnar sociala aktiviteter utanför arbetstid.”

Övrigt socialt

Inför 2012 arrangerade utföraren Norrmalms och Östermalms deltagande i Väsby melodifestival och en av brukarna deltog i tävlingen. Amygdalus har inför 2013 på eget initiativ tagit på sig att arrangera deltagande för hela staden i samarbete med bl.a. kulturförvaltningen.

Hälso- och sjukvård

Landstinget utför hälso- och sjukvård enligt principöverenskommelsen från 1994 för personer inom gruppboende och dagliga verksamheter inom LSS. Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) har ansvar för uppföljning om att brukarna får hälso- och sjukvård av god kvalitet med hög patientsäkerhet. MAS besökte verksamheten den 21 september 2011 och den 28 augusti 2012. De lokala rutinerna för hälso- och sjukvård samt lokalerna granskades ur ett vårdhygieniskt perspektiv.



Utföraren har fungerande lokala rutiner för delegering, överlämning av läkemedel, hygien, akuta situationer och samarbetet med vårdcentraler. Verksamheten har samarbetsmöten med de grubbostäder där brukarna kommer ifrån.

Endast två personer har hjälp med läkemedel från enhetens personal. Delegeringar finns från berörd distriktssköterska. Alla delegeringar är aktuella.

Det finns en brukare med stora tillsynsbehov på grund av ofta återkommande epileptiska anfall. Verksamheten har haft planeringsmöten med berörd boende-enhet om förhållningssätt och säkerheten runt den personen. Fallriskbedömningar är genomförda och verksamhetschefen kommer också att initiera samarbetsmöten med ansvarig vårdcentral utifrån patientsäkerhetsaspekten.

Det finns personer med behov av inkontinenshjälpmedel. Brukarna har med sig reserv till verksamheten.

Sjukgymnast eller arbetsterapeut från vårdcentral utbildar personalen i användning och skötsel av tekniska hjälpmedel.

Utföraren följer rutiner för livsmedels- och vårdhygien.