



AVDELNINGEN FÖR ÄLDRE OCH FUNKTIONSHINDER

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR 1.2.1-36/2013
SID 1 (12)
2013-01-16

8

Handläggare: Elisa-Beth Widman
Telefon: 08-5080300

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Uppföljning av daglig verksamhet i kommunal regi i Spånga- Tensta

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar följande:

1. Stadsdelsförvaltningen får i uppdrag att göra en handlingsplan för hur identifierade brister ska åtgärdas
2. Handlingsplanen ska presenteras för stadsdelsnämnden i juni 2013.


Maria Häggblom


Margareta Ericsson

Stadsdelsdirektör

Avdelningschef

Sammanfattning

Stadsdelsnämnden i Spånga-Tensta driver Fridagruppens dagliga verksamhet. Verksamheten vänder sig till vuxna personer med olika funktionsnedsättningar som utvecklingsstörning, autism och personer med förvärvad hjärnskada.

Fridagruppen har två inriktningar – en arbetsinriktning och en aktivitetsinriktning.

Stadsdelsförvaltningen har i uppdrag att följa upp de verksamheter som stadsdelen har ett ansvar för. Syftet med uppföljning är att få kunskap om vilka styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden som finns i verksamheten.

Uppföljningen har genomförts under oktober och november 2012.

Verksamhetens styrkor är bland annat en låg personalomsättning, personal med adekvat utbildning, flertalet personal har tillsvidareanställningar samt att personalen behärskar svenska i tal och skrift.

Till förbättringsområdena hör bland annat att ha dokumenterade och kvalitetssäkrade rutiner för de områden som krävs i det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9 (fel och brister, avvikelser, uppföljning och utvärdering, synpunkter och klagomål, introduktion av ny personal mm).

Det systematiska brandskyddsarbetet är ett akut förbättringsarbete.

Verksamhetens ledningsorganisation, bas- och tvärgruppernas uppdrag behöver tydliggöras. Verksamhetens lokaler och öppettider är i behov av en översyn.

Personalen är den viktigaste resursen för att kunna erbjuda verksamhet med god kvalitet.. Alla enheter har personal med adekvat utbildning. Enheterna har också i huvudsak en låg personalomsättning. Detta är viktiga delar för att kunna arbeta med de förbättringsområden som beskrivs i uppföljningen.

Ärendet

Stadsdelsnämnden i Spånga-Tensta driver Fridagruppens dagliga verksamhet. Verksamheten vänder sig till vuxna personer med olika funktionsnedsättningar som utvecklingsstörning, autism och personer med förvärvad hjärnskada.

Fridagruppen har två inriktningar – en arbetsinriktning och en aktivitetsinriktning.

Verksamheter med arbetsinriktning

Inom den arbetsinriktade verksamheten kan man arbeta i Fristads restaurang, i bageri, på Tennishallen i Spånga, i Verkstad och Ateljén i Lunda, på Frida-Posten och i Tvätteriet på Avestagatan.

Verksamheter med aktivitetsinriktning

Exempel på aktiviteter som erbjuds inom verksamheten är social träning, fysiska aktiviteter, legoarbeten och målpromenader till affärer och miljöstationer..

Verksamheten erbjuder sinnesstimulering, alternativ kommunikation, musik och dans.

Verksamheterna med aktivitetsinriktning är belägna på Avestagatan.

Praktikcentrum

Fridagruppen arbetar med att söka praktik/ arbetsplatser för de arbetstagare som kan vara aktuella för en arbetsplats utanför den dagliga verksamheten.

Arbetstagaren gör studiebesök med handledare på olika arbetsplatser. Handledaren skriver ett praktikavtal med resp. arbetsplats som reglerar ansvarsfördelning och uppföljning. Handledaren gör sedan uppföljningar på arbetsplatsen.

Arbetstagarna har möjlighet att "tvära" mellan olika verksamheter för att få ett individuellt anpassat schema. Detta innebär att en verksamhet har ett basansvar för den enskilde, dvs. ansvarar för social dokumentation och uppföljning av den enskildes samlade aktiviteter.

Luncherna tillreds på Fristads restaurang och distribueras till varje verksamhet.

Till Fridagruppen hör också en transportverksamhet, som består av fyra chaufförer med fyra bilar. Transportverksamheten har sin utgångspunkt på Domnarvsgatan. Chaufförerna hämtar och lämnar arbetstagare vid dagens början och avslutning. Däremellan utför de transportarbetsuppgifter i verksamheten tillsammans med grupper av arbetstagare, som har detta som ett inslag i sin dagliga verksamhet.

Fridagruppen har tillgång till en arbetsterapeut, som bl.a. bedömer behov av arbetstekniska hjälpmedel. Arbetsterapeuten följer upp arbetstagarnas arbetsmiljö genom enskilda intervjuer. Resultatet sammanställs till enhetschefen i samband med uppföljning av verksamhetens åtaganden.

Sammanlagt har ca 85 personer daglig verksamhet inom Fridagruppen.

Fridagruppens ledning

Fridagruppen leds av en enhetschef. I ledningsorganisationen ingår en samordnare och två teamledare. Samordnaren är tillförordnad enhetschef i samband med enhetschefens frånvaro och ansvarar även för vissa verksamheter. Teamledarna har ansvar för andra verksamheter.

Enhetschefen har fullt ansvar för budget och personal.

Den 1 januari 2013 går den nuvarande enhetschefen i särskild avtalspension. Samordnaren kommer att fungera som tf enhetschef under en övergångsperiod.

Öppettider

Verksamheten har öppet måndagar 9.00 – 13.00, tisdagar till fredagar 9.00 – 15.00.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre och funktionshindrade.

Syfte

Syftet med uppföljning är att få kunskap om vilka styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden som finns inom verksamheten. Ett annat syfte är att ge förtroendevalda kunskap om hur lagstiftningen tillämpas samt vilka resultat som uppnås med de resurser som används inom verksamheten.

En systematisk utvärdering av arbetssätt är en förutsättning för att utveckla en kunskapsbaserad socialtjänst och för att uppnå de för verksamheten satta målen.

Regelverk

Daglig verksamhet för personer i yrkesverksam ålder, som saknar förvärvsarbete och som inte utbildar sig regleras i 9 § p 10 i Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade – LSS.

Verksamheten sak främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet. Målet ska vara att den enskilde får möjlighet att leva som andra.

Lagstiftningens innebörd är att den enskilde ska tillförsäkras goda levnadsvillkor. Insatserna ska vara samordnade och utformade så att de stärker den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv och kunna delta aktivt i samhällslivet.

För att ge en god service och omvårdnad ska verksamheten ha personal som har den utbildning och erfarenhet som krävs för varje specifik uppgift.

Andra kvalitetskriterier är respekt för den enskildes rätt till självbestämmande, inflytande, integritet och delaktighet.

Övrigt regelverk

Andra viktiga styrdokument är offentlighet- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen och Stockholms stads och Spånga-Tenstas stadsdelsnämnds styrdokument.

Metodbeskrivning

Frågorna i intervjun grundar sig på de krav som ställts i samband med upphandlad daglig verksamhet enligt LOV, som Stockholms stad genomfört.

Intervjuformulär

Dokumentet innehåller frågor med slutna svar inom följande områden:

A. Ledning och personal t.ex.

- Enhetschefs utbildningsnivå och erfarenhet, personalomsättning, personalens kompetens och rutiner för kompetensutveckling

B. Dokumentation med utgångspunkt från riktlinjerna

- Övergripande dokumentation
- Innehåll i genomförandeplaner

C. Stödperson och personal runt brukaren t.ex.

- Tillgång till stödperson med ett dokumenterat uppdrag
- Möjligheten att byta stödperson
- Utförarens rutiner för att fastställa och uppnå brukarens behov av kontinuitet

D. Systematiskt kvalitetsarbete

- Ett komplett ledningssystem i enlighet med SOSFS 2011:9
- Skriftliga rutiner för rapport och anmälan enligt Lex Sarah enligt 24 b § LSS och SOSFS 2011:5
- Skriftliga rutiner för rapportering, uppföljning och utvärdering av synpunkter och klagomål
- Skriftliga rutiner för fel och brister i verksamheten
- Presentation av ny arbetstagare
- Hot och våld

E. Arbetssätt, tex.

- Fortbildning i etik och bemötande
- Skriftliga rutiner för hur insatsen påbörjas och avslutas

F. Brukarinflytande, tex.

- Regelbundna brukarråd/möten
- G. Systematiskt brandskyddsarbete t.ex.
 - Tydlig och fastställd brandskyddsorganisation, plan för egenkontroll
- H. Hygien och smittskydd
- I. Samarbete/samverkan med beställaren och övriga myndigheter t.ex.
 - Rutin för hur ansvar och uppgifter fördelas mellan beställare och utförare
 - Rutin för hur utförare informerar berörd nämnd om väsentliga förändringar i verksamheten
 - Rutin för samverkan med andra myndigheter som habilitering, psykiatri, primärvård och arbetsförmedling
- J. Övriga rutiner t.ex.
 - Samverkan med närstående/gode män
 - Rutiner vid planerad frånvaro
 - Rutiner för oplanerad frånvaro
- K. Enhetens aktiva miljöarbete

Övrigt

I uppföljningen ingick även en kontroll av lokalernas tillgänglighet för personer med fysiska funktionshinder och möjligheter till skötsel av handikapphjälpmedel.

Varje delområde har poängbedömts från 0 – 2. Där 0 står för avsaknad av insats, 1 ett arbete har påbörjats och 2 att rutinen/arbetssättet fungerar fullt ut.

Dokumentationsgranskning

Den sociala dokumentationen granskades på varje enhet. Samtliga genomförandeplaner granskades. Ett stickprov (motsvarande 20%) av den sociala journalen har granskats. Förvaringen av pappersdokumentationen har granskats på alla enheter.

Strukturerade intervjuer med arbetstagare

10 arbetstagare har intervjuats angående vad de tycker om sin arbetssituation i Fridagruppen. Deltagarna hade sin arbetsplats i olika verksamheter i verksamheten. Sju arbetstagare intervjuades enskilt och tre i grupp. Arbetstagarna valde själva om de ville ha sin handledare med som stödperson. Arbetstagarnas legala företrädare informerades skriftligt om uppföljningen och samtalen med arbetstagarna.

Frågorna handlade om möjligheten att själv bestämma om viktiga saker på arbetet, om arbetsmiljön och om kontakten med arbetskamrater och handledaren.

Fridagruppens arbetsterapeut har arbetat tidigare med strukturerade intervjuer med olika former av svar (bilder och pictogram) beroende på omfattningen av arbetstagarnas funktionshinder. Samma typ av frågor användes vid detta tillfälle.

Praktiskt genomförande

Uppföljningen har genomförts med en enhet i taget. Vid varje intervjutillfälle har verksamhetscontroller träffat ansvarig ledning tillsammans med handledare på enheten.

Efter arbetsplatsbesöken träffade verksamhetscontroller tillsammans med avdelningschef enhetschefen för en generell återkoppling av resultatet.

Tidplan

Uppföljningen påbörjades i oktober 2012 och avslutades i mitten av november 2012.

Det är viktigt att påpeka att uppföljningen bygger på den beskrivning som gavs vid uppföljningstillfället. Vissa faktorer kan ha ändrats sedan dess som tex. personalsituationen.

Resultatet har presenterats för verksamhetens ledning.

Resultat

Enheternas resultat redovisas i bilaga 1.

Resultatet av intervjuerna redovisas i bilaga 2.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Sammanfattning av resultatet för alla enheter

Styrkor

- Flertalet enheter har låg personalomsättning
- All personal har adekvat utbildning, dvs. minst gymnasial utbildning med inriktning på tex. funktionsnedsättning/omsorg samt dokumenterade erfarenheter när det gäller funktionsnedsättning eller minst fem års dokumenterad erfarenhet inom yrkesområdet.
- All personal behärskar svenska i tal och skrift
- Flertalet personal är tillsvidareanställd.
- Alla arbetstagare har en stödperson med ett dokumenterat uppdrag.
- Den sociala dokumentationen fungerar tillfredsställande, dvs. flertalet arbetstagare har en aktuell genomförandeplan och ett individuellt arbetsschema, där dagens aktiviteter framgår med det kommunikationsstöd som erfordras.
- Alla verksamheter har rutiner för anmälan om lex Sarah
- Alla verksamheter har rutiner för hot och våld
- Alla verksamheter har genomgått utbildning i basala hygienrutiner
- På alla verksamheter finns tillgång till engångshandskar, handsprit och liknande skyddsmaterial
- Alla enheter arbetar aktivt med miljöfrågor som sophantering, sopsortering och val av kravmärkt produkter.

Förbättringsområden

- Dokumenterade rutiner avseende enhetens samlade behov av kompetensutveckling i form av en kompetensutvecklingsplan behöver utvecklas
- Arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9 är ett utvecklingsarbete på samtliga enheter. Detta arbete omfattar ett systematiskt arbete med bl a fel och brister, avvikelser och uppföljning och utvärdering.
- Varje enhet ska ha brandsäkra arkivskåp för en säker förvaring av den sociala dokumentationen
- Enheternas interna arbete med synpunkter och klagomål behöver förtydligas både vad gäller dokumenterade rutiner för information och uppföljning av klagomål och medarbetarnas förhållningssätt att se klagomål som en viktig informationskälla till enhetens kvalitetsarbete.

- Rutinen ska också innehålla hur återkopplingen ska ske både till den person som lämnat klagomål och till enhetens personal
- Rutiner för introduktion av ny personal behöver utvecklas och förtydligas både vad gäller information om lagar och författningar, introduktion på arbetsplatsen och återkoppling till ansvarig arbetsledare.
 - Samarbetet med beställaren behöver förtydligas avseende frekvensen av återkoppling och rutiner för avvikelser i planering av insatser.
 - Rutiner för introduktion av nya arbetstagare, avslut av arbetstagare, planerad och oplanerad frånvaro samt samarbete med legala företrädare behöver utvecklas.
 - Det systematiska brandskyddsarbetet innehållande en tydlig brandskyddsorganisation, plan för egenkontroll, handlingsplan för brand, utrymningsplan samt regelbundna utrymningsövningar är ett akut förbättringsområde.
 - Verksamheten har tidigare tagit fram en värdegrund för Fridagruppen, som innehåller tydliggörande av ett gott bemötande, tydlighet och delaktighet för den enskilde arbetstagaren. Detta arbete behöver utvecklas.

Analys

Ledningsorganisationen

Fridagruppens dagliga verksamhet spänner över många områden för att kunna tillgodose varje arbetstagares individuella behov av verksamhet. Fridagruppen har en ledningsorganisation med enhetschef, samordnare och teamledare.

Verksamheten är indelad i olika basteam och den enskilde arbetstagaren kan ”tvära” i olika aktiviteter, detta för att det enskilda behovet av verksamhet ska kunna tillgodoses.

Ledningsorganisationens olika roller och ansvarsområden behöver tydliggöras både för att Fridagruppens medarbetare ska ha kunskap om ledningens uppdrag och ansvarsområden och för att kunna utvärdera organisationen vid förändrade förutsättningar.

Basteamens och tvärteamens uppgifter behöver kvalitetssäkras så att medarbetarna ska veta vilket ansvar som finns i basteamet resp. tvärteamet.

Lokaler

Fridagruppen har lokaler på Avestagatan, Domnarvsgatan och Cerwins väg. Vissa av lokalerna, framför allt på Avestagatan, har inte godtagbar standard vad gäller bl a tillgång till hygienutrymmen anpassade till personer med fysiska funktionshinder och skötsel av hjälpmedel.

Ytterligare en faktor i lokalernas beskaffenhet är att ha säkra utrymningsvägar i samband med en eventuell brand. I lokalerna på Avestagatans plan 3 bedrivs verksamhet för personer med fysiska och psykiska funktionshinder. Lokalerna är tillgängliga med hissar, vilket många av brukarna har olika former av svårigheter att använda. Verksamheten kräver säkrare utrymningsvägar.

Verksamhetens nuvarande lokaler kräver en översyn.

Öppettider

Verksamheten är öppen måndag 9 – 13 och tisdag till fredag 9 – 15. Enligt de krav som finns i LOV- avtalet ska verksamheten erbjuda den enskilde daglig verksamhet 8 timmar per dag vid heltid. Den dagliga verksamheten ska ha öppet alla vardagar under hela året, undantaget två vardagar, en på våren och en på hösten, för personalens planering av verksamheten. Utbildning, konferenser, personalmöten och semester får inte påverka verksamhetens kvalitet och öppettider.

Verksamhetens nuvarande öppettider kräver en översyn.

Brukarinflytande och delaktighet

I verksamhetsplanen för 2012 har fastställts att närstående och brukare ska uppleva att de kan påverka insatsens utformning.

I de verksamheter, som har arbetstagare som kan kommunicera med talat språk, anordnas regelbundna arbetsplatsträffar för arbetstagare.

I övriga verksamheter finns en dialog i samband med morgonmötet varje dag där handledarena går igenom dagens planering och också bildar sig en uppfattning om arbetstagarnas mående. Detta är en form av delaktighet för den gruppen som har mer omfattande funktionshinder.

I samband med genomförandeplanen och dess uppföljning bjuds den enskilde arbetstagaren och dennes legala företrädare in för samtal. Detta möte förbereds i verksamheten tillsammans med den enskilde.

I resultatredovisningen av den brukarundersökning som staden genomfört 2012 framkommer att av de ca 47 % som besvarat enkäten är det 83 % där en annan person som besvarat frågorna. 63% uppger att man själv deltagit i planeringen av sin dagliga verksamhet.

Brukarinflytande och delaktighet kan ske på många olika sätt. Det är därför viktigt att verksamheten ger en samlad information om detta till anhöriga och legala företrädare i samband med att en ny arbetstagare börjar i verksamheten och därefter i de informationsinsatser till anhöriga/legala företrädare som verksamheten ansvarar för.

Viktiga arbetsredskap i det systematiska kvalitetsarbetet är hantering av klagomål (information, utredning och återkoppling), hantering av fel och brister, uppföljning och utvärdering av verksamheten. Samtliga delar omfattas av det ledningssystem om systematiskt kvalitetsarbete, som nämnden nyligen fattat beslut om. Detta arbete kommer att intensifieras under 2013.

Att dokumentera rutiner är ett sätt att tydliggöra arbetssätt för brukare, närstående och gode män. Detta skapar också förutsägbarhet i verksamheten.

Enheterna har i många fall muntliga rutiner för olika arbetsprocesser, men dokumentation av dessa är viktigt för att kvalitetssäkra verksamheten i samband med vikarier eller andra former av personalbyten.

Maten i verksamheten lagas på Fristads restaurang och distribueras till alla arbetsplatser i Fridagruppen. Resultatet av intervjuundersökningen visar att arbetstagarna är nöjda med den mat som serveras i verksamheten.

Personalen är den viktigaste resursen för att kunna erbjuda verksamhet med god kvalitet. Alla enheter har personal med adekvat utbildning. Enheterna har också i huvudsak en låg personalomsättning. Detta är viktiga delar för att kunna arbeta med de förbättringsområden som beskrivs i uppföljningen.

Den enskilde brukaren har behov goda relationer med närstående, olika professioner och lokala aktörer för att få ett fullvärdigt liv. Samarbetet med dessa



bör förbättras och är under utveckling. Personal behöver kontinuerligt kompetensutvecklas för att insatserna ska ges med god kvalitet.

Bilagor

1. Resultat av uppföljningen daglig verksamhet i kommunal regi i Spånga-Tensta (Fridagruppen)
2. Resultatet av intervjuundersökningen av arbetstagare inom Fridagruppen.