

Handläggare
Mikael Josephson
Telefon: 08-508 09 035**Till**
Norrmalms stadsdelsnämnd
2016-08-25

Uppföljning av Norrmalms dagliga verksamhet

Förvaltningens förslag till beslut

Ärendet läggs till handlingarna.

Johanna Engman
stadsdelsdirektörSusanna Halldin
avdelningschef

Sammanfattning

En uppföljning av entreprenören Amygdalus Arbete och Fritid AB avseende driften av Norrmalms dagliga verksamhet visar att verksamheten håller en god kvalitet, att avtalet uppfylls och att kontakten mellan beställare och utförare fungerar väl.

Personalgruppen har utbildning och får handledning för att arbeta med målgruppen. Utföraren har även brukare från flera andra stadsdelar i enlighet med valfrihetssystemet. Utföraren följer de regler och den lagstiftning som styr hälso- och sjukvård.

Bakgrund

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

Norrmalms dagliga verksamhet enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) drivs sedan den 1 juni 2010 på entreprenad av Amygdalus Arbete och Fritid AB. Verksamheten omfattar tre delverksamheter med för närvarande totalt 21 brukare/arbetstagare, varav 8 från Norrmalms stadsdelsförvaltning, tillhörande personkretsen enligt 1 § 1 p LSS. Inriktning är meningsfull daglig verksamhet för personer med utvecklingsstörning och/eller autism. Verksamheten ger service till allmänheten genom driften av Café Katarina och skötseln av Sinnenas Trädgård.

Verksamheten ingår i stadens valfrihetssystem och är belägen i Sabbatsbergsområdet. Avtal med entreprenören är tecknat t.o.m. den 31 maj 2018. Därefter kan avtalet inte förlängas.

Ärendet

Genomförande av uppföljningen

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

Avdelningschef, utvecklingssekreterare samt medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) träffade den 20 april 2016 entreprenörens verksamhetschef/VD Maria Hasselmark samt enhetschef Agnes Callewaert för en genomgång av verksamheten. Direkt efter mötet träffade förvaltningen representanter för den samlade personalgruppen. Som en förberedelse inför detta möte närvarade utvecklingssekreteraren samt MAS i verksamheten den 15 april och besökte då dess olika delar. Den 2 juni 2016 gick utvecklingssekreteraren igenom den sociala dokumentationen för Norrmalms brukare.

För hälso- och sjukvårdsfrågor upp till sjuksköterskenivå ansvarar LSS-hälsan vid socialförvaltningen sedan oktober 2015.

Sammanfattande bedömning

Uppföljningen visar att Norrmalms dagliga verksamhet håller en god kvalitet, att genomförandeplaner är uppdaterade och den sociala dokumentationen är förd i god ordning. Kontakten mellan beställare och utförare fungerar väl. Utföraren har även brukare från andra stadsdelsnämnder 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. Extern handledning har ordnats för personalgruppen från hösten 2015.

Den dagliga verksamheten

Verksamheten består av tre delar. Man driver serveringen Café Katarina, sköter parken Sinnenas Trädgård samt har olika typer av skapande verksamhet i Ateljén. Till detta kommer möjligheten att delta i olika typer av grupper och aktiviteter som snickeri, foto, musik och sång, promenader, inhandling av varor eller massage. Verksamheten har även en egen blogg.

Funktionell träning, för styrka och kondition, bedrivs utomhus eller på ett gym. Ett flertal av arbetstagarna deltog i Lidingöruset i slutet av september 2015. Lidingöruset är en tävling för personer med funktionsnedsättning som arrangeras i samband med Lidingöloppet. Inför tävlingen tränades löpteknik under ledning av en erfaren löpare. Brukarna uppmuntras att pröva alla delar av verksamheten för en mer varierad sysselsättning. En tredjedel av arbetstagarna har inplanerat i sitt veckoschema att arbeta i minst två delar av verksamheten. Valet är dock alltid deras eget. Jobbmöten, motsvarande en arbetsplatsträff hålls varje vecka.

Flera olika typer av kommunikationsmetoder används. En är så kallad samtalsmatta. Syftet är där att ta reda på vad någon verkligen tycker. En annan är KAT-kit, en metod för att berätta om känslor och att rätt kunna återge en situation eller händelse. Dessa metoder bidrar påtagligt till att minska utåtagerande beteende. Bildstöd används genomgående för att tydliggöra vad som kommer att ske under en dag eller under en period. (Se bilaga.)

Varannan tisdagskväll är det öppet kafé i Katarinahuset. Då har verksamheten alltid ett program. Ofta består det av sång och musik.

Verksamheten arrangerar i samarbete med kulturskolan Stockholms Melodifestival för personer med funktionsnedsättning på Stadsteatern. Vinnaren därifrån deltar i den stora årliga melodifestivalen på Cirkus på Djurgården, *Funkismello*. Deltagandet i den senare förutsätter dock att Stockholms stad fattar beslut om att bekosta deltagaravgifterna.

En fasadrenovering av Katarinahuset som pågick från vecka 31 och varar till och med vecka 49 2015 ställde stora krav på anpassning av verksamheten. Under vecka 31 och 32, då byggnadsställningarna sattes upp stängde verksamheten och arbetstagarna fick semester. I övrig har verksamheten kunnat hållas öppen, men fått anpassa sig till omständigheterna. Informationen från Stadsholmen har varit god och samarbetet med firman som genomförde renoveringen har fungerat bra. Då renoveringen var slutförd i mitten av december firades detta med en gemensam jullunch för personal och arbetstagare.

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

Enhetschefen 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. Enhetschefen har även minst tre års praktisk erfarenhet av arbete heltid med personer med funktionsnedsättning och som arbetsledare inom verksamhetsområdet.

Personal

Normalms dagliga verksamhet har nio anställda, vilket motsvarar 8,35 helårsanställningar, samt en enhetschef. 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. Personalen har handledning med extern

handledare en gång i månaden. Personalgruppen består av sju kvinnor och två män.

Sjukfrånvaron 2015

Sjukfrånvaro	Antal dagar	Varav kvinnor	Varav män
1-3 dagar	25	15	10
4-7 dagar	25	25	0
8-14 dagar	22	22	0
mer än 15 dagar	19	19	0
Totalt	91	81	10

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 säkerställa och uppnå brukarens behov av kontinuitet. Utföraren dokumenterar utebliven insats som en avvikelse gentemot genomförandeplan.

Dokumentation

Dokumentationen görs digitalt, dels i stadens dokumenthanteringssystem ParaSoL, dels i Magna Cura. I det senare systemet förs den löpande dokumentationen. Samtliga genomförandeplaner 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. Den löpande dokumentationen var förd med regelbundenhet och gav en god bild av händelser, behov och åtgärder för samtliga brukare.

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 vart han/hon ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål. Utföraren använder klagomålen i sin verksamhetsutveckling.

Allvarliga missförhållanden enligt Lex Sarah

Det finns en rutin för rapportering enligt Lex Sarah samt en rutin för att beställaren omedelbart ska få kännedom om en sådan rapport. VD Maria Hasselmark är lex Sarah-ansvarig. Under våren 2016 har utföraren haft två lex Sarah-rapporter. Ingen av dessa båda har efter utredning bedömts som allvarliga missförhållanden.

Brukarundersökning

I den brukarundersökning som staden genomförde maj - september 2015 hade Norrmalms dagliga verksamhet en svarsfrekvens på 67 procent, vilket innebar att 12 brukare deltagit. Av brukarna ansåg 91 procent att personalen lyssnade på dem och lika många att personalen gav det stöd som behövdes. Alla svarande viste vem som var deras kontaktperson och alla ansåg att det var lätt att prata med personalen om man behövde det. På dessa områden låg svaren över stadens snitt för motsvarande verksamheter.

På frågan om man kände sig trygg i den dagliga verksamheten hade 83 procent svarat att man gjorde det. Snittet för staden var här 89 procent. Resultatet kan ha påverkats av fasadrenoveringen vilken kunde upplevas som besvärande. Under mätperioden hade verksamheten en deltagare som inte mådde bra, vilket även kan ha påverkat andra brukare. I ett sådant fall är stöd till personalen samt samarbete med personens nätverk viktigt för att så snabbt som möjligt anpassa stödet till personen vid förändringar i mående så att andra brukare påverkas så lite som möjligt.

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 utföraren underrättar beställaren om väsentliga förändringar i verksamheten. Detta regleras i 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.

Verksamheten har sedan den 15 mars 2015 tillgång till ett kontorsrum för enhetschefen i Katarinahuset.

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 även en handlingsplan för brand, vilken kommer att utvecklas och en utrymningsplan. Brandövningar hålls minst en gång om året. Den senaste övningen genomfördes den 1 juni 2016.

Ledningssystem för kvalitet i verksamheten

Ett ledningssystem enligt SOSFS 2011:9 finns upprättat. Det visar verksamhetens alla flöden och processer och innehåller rutiner och blanketter.

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 anbuderna 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. Med brukarråd avser verksamheten det jobbmöte som man har en gång i veckan och som kan jämföras med en arbetsplatsträff.

Hälso- och sjukvård

Inom gruppboende och dagliga verksamheter inom LSS har tidigare landstinget utfört hälso- och sjukvård enligt principöverenskommelsen från 1994. Detta ansvar vilar sedan oktober 2015 på socialförvaltningen/LSS-hälsan. I samband med detta har det ansvar förvaltningens MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) haft tidigare gått över till LSS-hälsans MAS. Verksamheten beskriver övergången till LSS-hälsan som besvärligt till att börja med, men att den nu fungerar bra.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldre- och socialtjänstavdelningen.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att ärendet läggs till handlingarna.

Bilaga

Exempel på bildstöd