



KVALITET- OCH VERKSAMHETSBERÄTTELSE 2016

KVALITET - OCH VERKSAMHETSÅRET 2016

Resursteamet har under året fortsatt arbetet med att utveckla verksamhetens kvalitet och ledningssystem. Det systematiska förbättringsarbetet innebär att vi kontinuerligt utvecklar nya arbetssätt och arbetar ännu smartare med de resurser vi har.

Resursteamet fortsätter att leverera tjänster av hög kvalitet där klienter, elever och patienter upplever att de har en individuellt utformad verksamhet utifrån sina behov, förutsättningar och önskemål.

KÄRNVERKSAMHETEN 2016

Resursteamet har fyra kärnverksamheter:

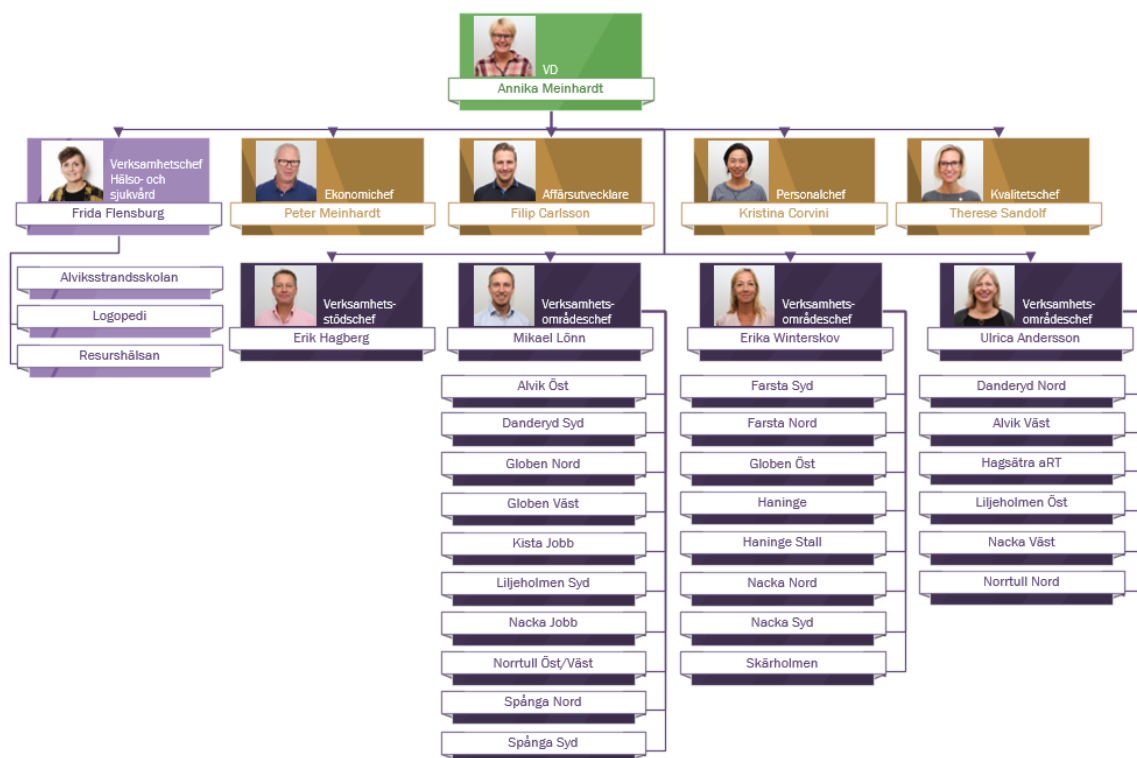
- Daglig verksamhet för personkrets 1 och 2 enligt 1 § 1p och 1 § 2p lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.
- Alviksstrandsskolan som är förskole- och skolinriktad rehabilitering samt utredning av barn och ungdomar med förvärvad hjärnskada på uppdrag av framförallt Astrid Lindgrens barnsjukhus.
- Primärvårdslogopedi, med tre mottagningar som har avtal med Stockholms läns landstings vårdval Stockholm.
- Resurshälsan som är ett hälso- och sjukvårdsteam bestående av sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut som utför insatser till klienter i den dagliga verksamheten

Resursteamet har sedan tidigare två dotterföretag:

- Resurser i Arbete (RIA) som är under namnändring till RT Jobb, arbetar för att ge personer med lättare funktionsnedsättning ett lönearbete.
- RT Assistans är utförare av boendestöd som är en insats enligt SoL samt anordnare av personlig assistans för personer som har ett beslut enligt 9 § 2 p LSS eller ett beslut om assistansersättning från försäkringskassan.

RESURSTEAMETS ORGANISATION

Organisationen har förändrats under 2016 utifrån att nya verksamheter och enheter har tillkommit.



VÅR VISION OCH VÄRDEGRUND

Resursteamets verksamhet vilar på en tydlig vision och värdegrund som tillsammans med andra grundvärderingar styr vårt dagliga arbete och utgör vår företagskultur.

Resursteamets vision lyder:

”Med respekt, kunskap och fantasi skapar vi möjligheter för varje individ att utvecklas bortom dagens gränser”

Resursteamets värdegrund lyder:

Vi är överens om:

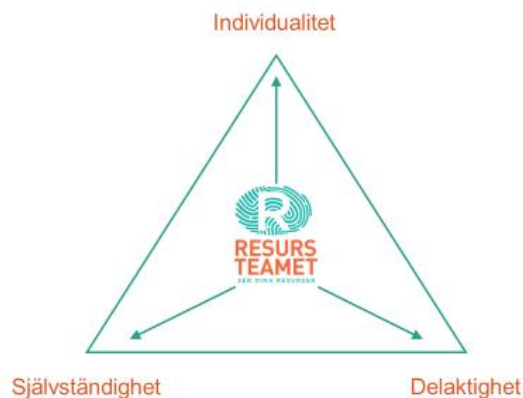
Att alla människor har samma värde (Värde 1), kan utvecklas och är unika. På Resursteamet är vi engagerade, kärleksfulla och nytänkande. Vi gör det tillsammans genom att ha kul, utgå ifrån varje individ och allt vi gör är meningsfullt.

Vi heter Resursteamet av en anledning – vi är ett stort team med många resurser. Såväl klienter som medarbetare har mängder av resurser som gör att vi tillsammans kan nå bortom dagens gränser. Vi vet att alla människor har inneboende resurser. Vår uppgift är att ta reda på vilka dessa resurser är och att bygga vidare på dem. På så sätt skapar vi en utveckling och nya resurser föds.

Vi – alla medarbetare – är här för våra klienters skull och inte tvärtom. Klienten är alltid i centrum!

Vår människosyn är enkel och självklar – alla människor har samma värde, "värde 1". Det gäller alla, klienter som medarbetare, och egentligen är det endast i rollerna vi skiljer oss åt.

I det dagliga arbetet säkerställs värdegrunden bl.a. genom kvalitetsbegreppen individualitet, självständighet och delaktighet:



Det innebär att den enskilde har:

- En individuellt utformad verksamhet
- Ett aktivt deltagande och självbestämmande i den egna processen
- Möjlighet till ett aktivt deltagande i samhälls- och arbetsliv
- Möjlighet att arbeta mot en högre grad av självständighet i arbetslivet men också i livet som helhet
- Möjlighet att utveckla, återfå och/eller att bibehålla funktioner
- En verksamhet där inneboende resurser tas tillvara och nya resurser utvecklas

Begreppen självständighet, delaktighet och individualitet är viktiga i det dagliga arbetet för att skapa en meningsfullhet i vardagen. Resursteamet arbetar utifrån KASAM vilket betyder att varje enskild klient ska ha en känsla av:

- Meningsfullhet - jag upplever att det jag gör i min verksamhet är viktigt för mig
- Begriplighet - jag upplever att min verksamhet är begriplig och förutsägbar för mig
- Hanterbarhet - jag har tillgång till de resurser som krävs för att jag ska kunna ta del av min verksamhet

Värdegrunden genomsyrar verksamheten i vårt bemötande och i vår respekt för de människor som vi möter i vår vardag - utifrån deras unika historia och situation. Alla klienter i verksamheten har individuella mål, men bidrar till och tar del av Resursteamets utveckling i stort.

KVALITETSPOLICY

Resursteamet skapar möjlighet för varje individ att utvecklas bortom dagens gränser genom att:

- ha ett **respektfullt bemötande** baserat på alla människors **lika värde**
- arbeta **målinriktat** och **fantasifullt** med stöd av ett **kunskaps-** och **erfarenhetsbaserat** arbetssätt
- säkerställa en **meningsfull** verksamhet genom att varje individ är **delaktig** i och kan **påverka** utformningen
- säkerställa att verksamheten sätter **individens behov och resurser i centrum** och har en inriktning mot **ökad självständighet**
- erbjuda verksamhet **på tider där behoven** finns och i **lokaler som är anpassade** för våra målgrupper
- kontinuerligt arbeta med att **förbättra kvaliteten** och **effektiviteten** i verksamheten
- tillämpa ett **nära ledarskap** för att skapa rätt förutsättningar för **kärnverksamheten**
- **samverka** och delta i **nätverk** med de parter som är viktiga för våra klienter
- ge varje medarbetare möjlighet att **utvecklas** i en **inspirerande** och **lärande organisation**

KVALITETSMÅL

Resursteamets övergripande kvalitetsmål för 2016 var:

- Våra klienters verksamhet är individuellt utformad
- Våra klienter är delaktiga i utformningen av sin verksamhet
- Våra klienter upplever att verksamheten är meningsfull och utvecklande
- Våra medarbetare förstår och kan tillämpa Resursteamets arbetssätt
- Resursteamet erbjuder en arbetsplats där medarbetarna utvecklas och är delaktiga
- På Resursteamet använder vi våra resurser på ett smaRT och fantasifullt sätt

De övergripande kvalitetsmålen löper under 1-3 år och berör i första hand kärnverksamhetens processer. Till de övergripande målen hör ett antal delmål som är ettåriga. För att nå delmålen arbetar varje enhet med enhetsspecifika aktiviteter under året. Resursteamet har även verksamhetsmål, som i första hand berör stöd- och ledningsprocesserna. Till verksamhetsmålen finns det ett antal aktiviteter som ska genomföras under året.

Kvalitetsmålen och verksamhetsmålen följs upp kvartalsvis då verksamhetens plan revideras utifrån resultat och annan löpande insamling t.ex. egenkontroll och avvikelsehantering.

MILJÖARBETET

Resursteamets miljöutredning identifierar och kartlägger de betydande miljöaspekter som verksamheten ger upphov till och som är möjliga att styra och påverka. Identifierade miljöaspekter värderas och rangordnas.

Resursteamets miljöpåverkan har tydliggjorts i miljöutredningens riskvärdering av de miljöaspekter som finns i verksamheten. Identifierade miljöaspekter har bedöms vad gäller allvarlighetsgrad/

konsekvens, omfattning och egen förmåga att påverka detta. Resultatet av riskbedömningen visar vad vi i första hand bör fokusera på i det egna miljöarbetet.

För att fastställa de miljöaspekter som kan påverka miljön negativt har transporter, energiförbrukning/källa samt inköp av mat och förbrukningsvaror värderats som de mest betydelsefulla miljöaspekterna.

MILJÖPOLICY

Miljöutredningen ligger till grund för fastställande av miljöpolicy. Resursteamet arbetar för en långsiktig hållbar miljö som främjar människors hälsa genom att:

- Prioritera användning av förnybara resurser
- Förebygga och minska utsläpp av föroreningar
- Upphandla, leasa och köpa in varor och tjänster som medför minsta möjliga miljöbelastning
- Uppfylla lag- och myndighetskrav samt sträva efter att verksamheternas miljöresultat förbättras

MILJÖMÅL

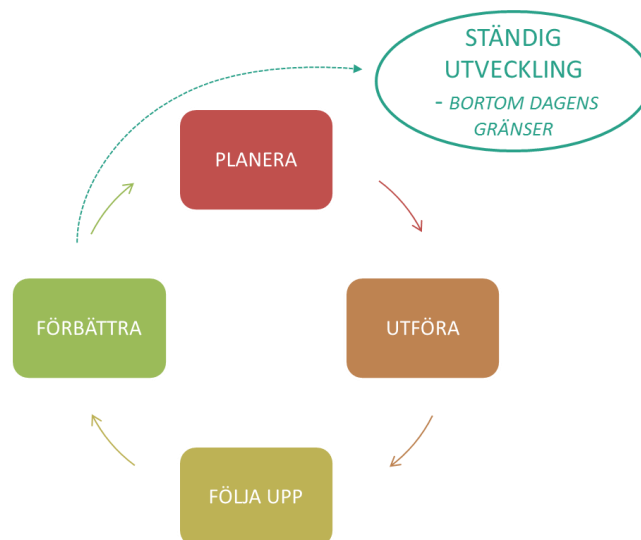
De övergripande miljömålen fastställs inom ramen för miljöpolicy och löper under 1-3 år. Målen följs upp och utvärderas och analyseras en gång per år. Vid behov av särskilda åtgärder för att komma tillrätta med fel och brister upprättas en åtgärdsplan.

Resursteamets miljösmål är:

- Resursteamet ska minska sina koldioxidutsläpp
- Resursteamet ska öka sin användning av grön el
- Resursteamet ska inom ramen för sina inköp, i så stor utsträckning som möjligt köpa in ekologiska livsmedel och miljövänliga förbrukningsvaror

FÖRBÄTTRINGSARBETE

Resursteamet är en lärande organisation där vi kontinuerligt följer upp och utvärderar resultatet av vårt arbete. Resursteamet arbetar utifrån den s.k. PDCA-cykeln, som internt inom verksamheten benämns "PUFF". "PUFF" står för att planera, utföra, följa upp och förbättra.



Utifrån "PUFF" har förbättring och utveckling skett inom t.ex. följande områden:

- Avvikelsehanteringssystemet som har fått utförligare instruktioner

- Dokumentationssystemet smaRT som har bytt till en helt ny plattform vilket medfört ett betydligt snabbare system och ett mer lättarbetat formulär för genomförandeplan
- Fortsatt implementering av ledningssystemet
- Kvalitetsgruppen har upprättat ett samarbete med två referensgrupper/kvalitetsråd, bestående av klienter respektive medarbetare från den dagliga verksamheten med syfte att ge dem möjlighet att bidra med sina erfarenheter vid upprättande av "klientnära" rutiner och stöddokument
- Mentorsroll för nya enhetschefer har inrättats
- Reviderade enkätfrågor till medarbetare, klienter och kunder

Förutom det fortsatta utvecklingsarbetet har:

- 3 nya enheter för daglig verksamhet startat under året;
 - Globen Öst
 - Globen Väst
 - Haninge
- Resurshälsan, en ny verksamhet inom Hälso- och sjukvård, startade sin verksamhet i slutet på 2016.
- Vår verksamhetsstödsorganisation har utökats i och med att verksamheten har vuxit.

KLIENTER

I december 2016 var antalet klienter i daglig verksamhet ca 640 st. vilket är en ökning med ca 70 klienter från 2015. Antalet besök på logopedmottagningarna var i genomsnitt 5,5 besök per dag vilket är detsamma som föregående år. Alviksstrandsskolan hade under 2016 totalt 7 förskolebarn, och 8 skolbarn i verksamheten vilket är 5 färre skolbarn än föregående år.

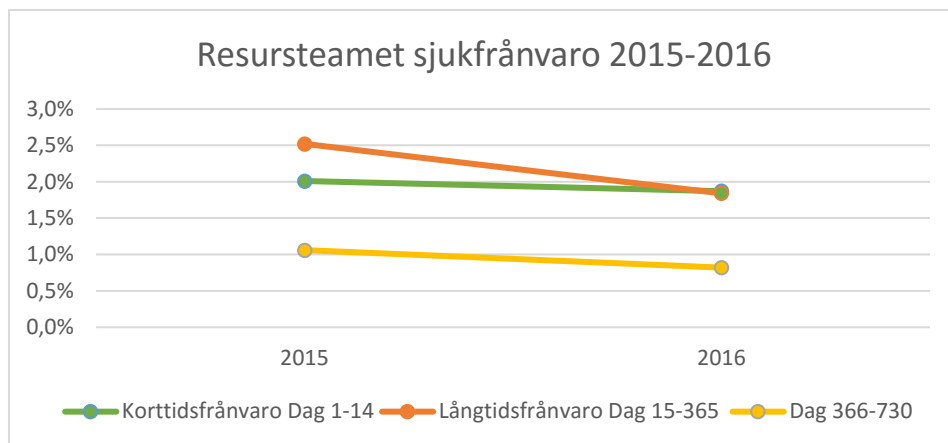
PERSONAL

Resursteamet hade 177 medarbetare anställda i december 2016, varav 125 kvinnor (70,6%) och 52 män (29,4%). Resursteamets medarbetare är välutbildade och har stor erfarenhet av att arbeta med våra olika målgrupper. De flesta har en akademisk eller någon annan form av eftergymnasial utbildning. På Resursteamet finns bl.a. följande kompetenser representerade:

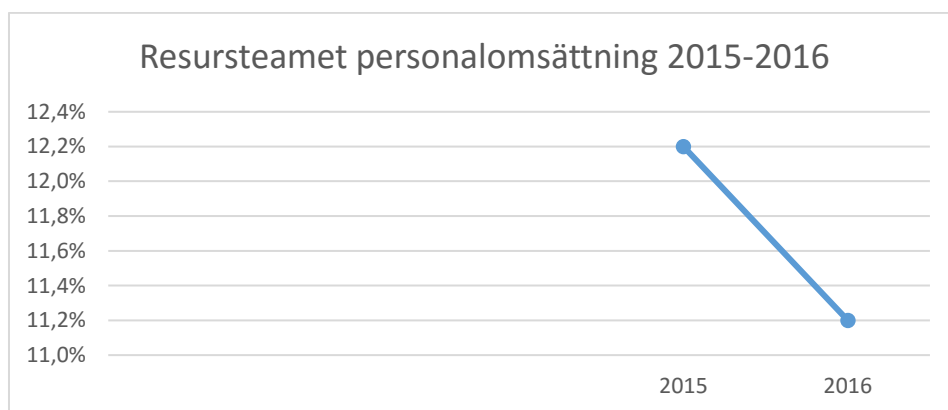
- Socionom
- Beteendevetare eller motsvarande
- Pedagog
- Arbetsterapeut
- Fysioterapeut
- Logoped
- Psykolog
- Undersköterska eller motsvarande

Under 2016 genomförde Universum i sin årliga undersökning, Sveriges Bästa Arbetsgivare, ingen ranking för medelstora företag. Resursteamet har placerat sig topp 10 under både 2014 och 2015 i kategorin medelstora företag.

Resursteamet arbetar för att ha så låg sjukfrånvaro som möjligt och under 2016 har sjukfrånvaron minskat genomgående jämfört med 2015.



Resursteamet arbetar även för att ha så låg personalomsättning som möjligt och under 2016 har personalomsättningen minskat jämfört med 2015.



EKONOMI

I enlighet med Vårdföretagarnas policy för öppenhet och transparens för privata vård- och omsorgsgivare har Resursteamet publicerat en utförlig beskrivning av ekonomisk information, ägarförhållanden, kvalitetsarbete m.m. på hemsidan. Sidan innehåller även länkar till "Alla Bolag" för enkel tillgång till bolagets årsredovisning. Läs mer på <http://www.resursteamet.se>

KÄRNVERKSAMHETERNAS GEOGRAFISKA PLACERING

Resursteamet har dagliga verksamheter i Alvik, Danderyd, Farsta, Globen, Hagsätra, Haninge, Kista, Liljeholmen, Nacka, Norrtull, Skärholmen och Spånga. I Haninge bedrivs en av två verksamheter på ett stall, med inriktning stall- och hästskötsel. Verksamheten planerar utifrån stor efterfrågan att starta ytterligare enheter för daglig verksamhet under 2017.

Resursteamet har LOV-avtal för daglig verksamhet med Haninge-, Huddinge-, Nacka-, Stockholms-, Tyresö- och Täby kommun. Den dagliga verksamheten ges enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

Förskole- och skolinriktad rehabilitering på Alviksstrandsskolan i Alvik sker på uppdrag av Astrid Lindgrens barnsjukhus. Rehabiliteringen ges enligt hälso- och sjukvårdslagen, HSL.

Primärvårdslogopedi i Norrtull, Alvik och i Liljeholmen sker på uppdrag av Stockholms läns landsting, vårdval inom primärvården. Behandlingen ges enligt hälso- och sjukvårdslagen, HSL.

Resurshälsan kommer att utgå ifrån Alvik men kommer arbeta på de enheter/inom de kommuner där verksamheten har i uppdrag att erbjuda hälso- och sjukvårdsinsatser.

Genom att geografiskt finnas i hela Stockholm och närliggande kommuner tillgodoses närhetsprincipen för deltagare i verksamheterna.

Daglig verksamhet

För att möta individuella intressen och utforma en daglig verksamhet efter önskemål och behov har klienterna ett antal inriktningar att välja på. Huvudinriktningen är jobb och utbildning. Vi skapar en möjlighet till praktik och arbete i någon form, med hjälp av våra goda kontakter på arbetsmarknaden. Formen för detta anpassar vi så att det passar den enskilde klienten. Vår huvudsakliga metod är "Supported Employment" vilket innebär att vi ger den enskilde klienten stöd med att söka en praktikplats/ett arbete och fortsatt stöd när den enskilde klienten ska behålla sin praktikplats eller arbete.

Utöver Jobb & Utbildning erbjuder vi följande inriktningar:

- Träning & Hälsa
- Djur & Natur
- Kultur & Skapande
- Person & Relation

De olika inriktningarna syftar till att möta upp individuella utvecklingsbehov och individuella motivationsfaktorer hos våra klienter. Utifrån var och ens genomförandeplaner och målsättningar kan man fritt välja vilka inriktningar man vill ta del av och med det få en individuellt utformad verksamhet. Detta skapar bästa möjliga förutsättningar för klientens utveckling.

En vecka per år är det "prova på veckan", vilket innebär att alla klienter ges möjlighet att prova på olika aktiviteter inom alla fem verksamhetsinriktningar. "Prova på veckan" är ett tillägg till de möjligheter som varje klient har för att löpande prova nya aktiviteter under året.

Alviksstrandsskolan

Alviksstrandsskolan bedriver förskole- och skolinriktad rehabilitering för barn och ungdomar med förvärvad hjärnskada i åldrarna 2 till 18 år. Rehabiliteringen innebär ett individanpassat lärande i kombination med sedvanlig fysisk och kognitiv rehabilitering efter en förvärvad hjärnskada. Rehabiliteringens övergripande mål är att optimera återgång till vardag, förskola och skola. Verksamheten drivs på uppdrag av Astrid Lindgrens Barnsjukhus.

Alviksstrandsskolan erbjuder skolstödsterier till landsting, kommun och privata verksamheter. Det kan till exempel handla om rehabilitering, bedömning, handledning/konsultation, utbildning och föreläsningar utifrån de professioner som finns på Alviksstrandsskolan. Alviksstrandsskolan kan även hjälpa till med utformning av specialpedagogiskt planering för barn med behov av särskilt stöd.

Logopedverksamhet

Resursteamets logopedmottagningar är auktoriserade genom Vårdval Stockholm vilket innebär att patienter kan välja Resursteamet som utförare av logopedisk behandling. Logopedverksamheten är även miljödiplomerad enligt Stockholm läns landstings krav. Mottagningarna är speciellt inriktade på talsvårigheter som kan ha uppstått till följd av en hjärnskada orsakad av trauma eller sjukdom, logopederna arbetar även med sväljfunktion samt läs- och skrivsvårigheter.

Resurshälsan

Resurshälsan startade sin verksamhet den 14 november 2016 och är fortfarande under uppbyggnad. Verksamheten ska under 2017 börja erbjuda hälso- och sjukvårdsinsatser, upp till och med sjuksköterskenivå, för de klienter inom den dagliga verksamheten som har sådant behov. Utgångspunkten är att den enskilde i första hand ska vända sig till den öppna vården enligt normaliseringsprincipen.

Övrig verksamhet

Dotterbolaget Resurser i Arbete (RIA) under namnändring till RT Jobb är Resursteamets spjutspetsinriktning när det gäller jobbfokus. Sedan starten 2009 har RIA skapat möjligheter för närmare 20 personer med funktionsnedsättning att få ett lönearbete. Några av dessa har fått en

tillsvidareanställning. RIAs vision är att alla som kan och vill ska få ett arbete. Genom att tillhandahålla ett individuellt utformat stöd skapar RIA möjligheter för personer med en lindrigare funktionsnedsättning att komma ut i lönearbete. RT Jobb påbörjade under slutet av 2016 arbetet med att planera för utvidgning av verksamheten till att även omfatta arbetsträning m.m.

Dotterbolaget RT Assistans anordnar assistans till personer som har ett beslut om insatsen från kommun eller ett beslut om assistansersättning från försäkringskassan. Verksamheten erbjuder även boendestöd enligt socialtjänstlagen.

INTRODUKTIONSUTBILDNING OCH KOMPTENSUTVECKLING

Alla nyanställda under året har tagit del av en obligatorisk tvådagarsutbildning under provanställningsperioden som är 6 månader. Introduktionsprogrammet är utformat för medarbetare inom daglig verksamhet med tonvikt på:

- Organisation, vision, värdegrund och kultur
- Bemötande och förhållningssätt
- Metod samt målgruppskunskap
- Under hösten kompletterades internutbildningen till att även innehålla ett avsnitt om att coacha och leda gruppaktiviteter

En uppdaterad introduktion har erbjudits medarbetare som gått in i ny befattning. För övriga roller inom företaget ansvarar närmaste chef för introduktionsutbildningen.

Resursteamets kompetensutveckling syftar till att svara mot medarbetarens individuella behov utifrån den individuella utvecklingsplanen och företagets övergripande behov av kompetensutveckling inom ett eller flera områden. Följande internutbildningar har getts under 2016:

- Ergonomi, och D-HLR (fördjupningskurs i HLR med hjärtstartare)
- Ny i ledarrollen
- Dokumentationsutbildning och workshop i att formulera mål
- Assisterande coach-träffar
- Riskhantering
- Resursteamets jobbmetod
- Utbildning för gruppleadare

Resursteamet har även anlitat externa föreläsare utifrån ett uttalat kompetensutvecklingsbehov:

- Lösningfokus – Johan Bysell

Urval av annan extern kompetensutveckling som medarbetare (utifrån behov) har tagit del av 2016:

- En medarbetare har blivit certifierad utbildare av Karolinska institutets "Första hjälpen vid psykisk ohälsa- utbildning". (Därefter har ett 20-tal medarbetare tagit del av denna utbildning under året).
- Utbildning omkring nätverksarbete.
- Konferens om lågaffektivt bemötande och autismspektrumtillstånd.
- Konferens om förebyggande arbete mot våld i nära relationer mot personer med intellektuell och psykisk funktionsvariation.
- Socialrätt för arbetsledare.
- Med stöd av beviljade stimulansmedel; Specialpedagogik 1 och Vård och omsorg vid demenssjukdom.

Utöver det som har redovisats ovan, har medarbetare även tagit del av externa utbildningar utifrån behov i yrkesrollen och beslut enligt den individuella utvecklingsplanen.

LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET OCH MILJÖ

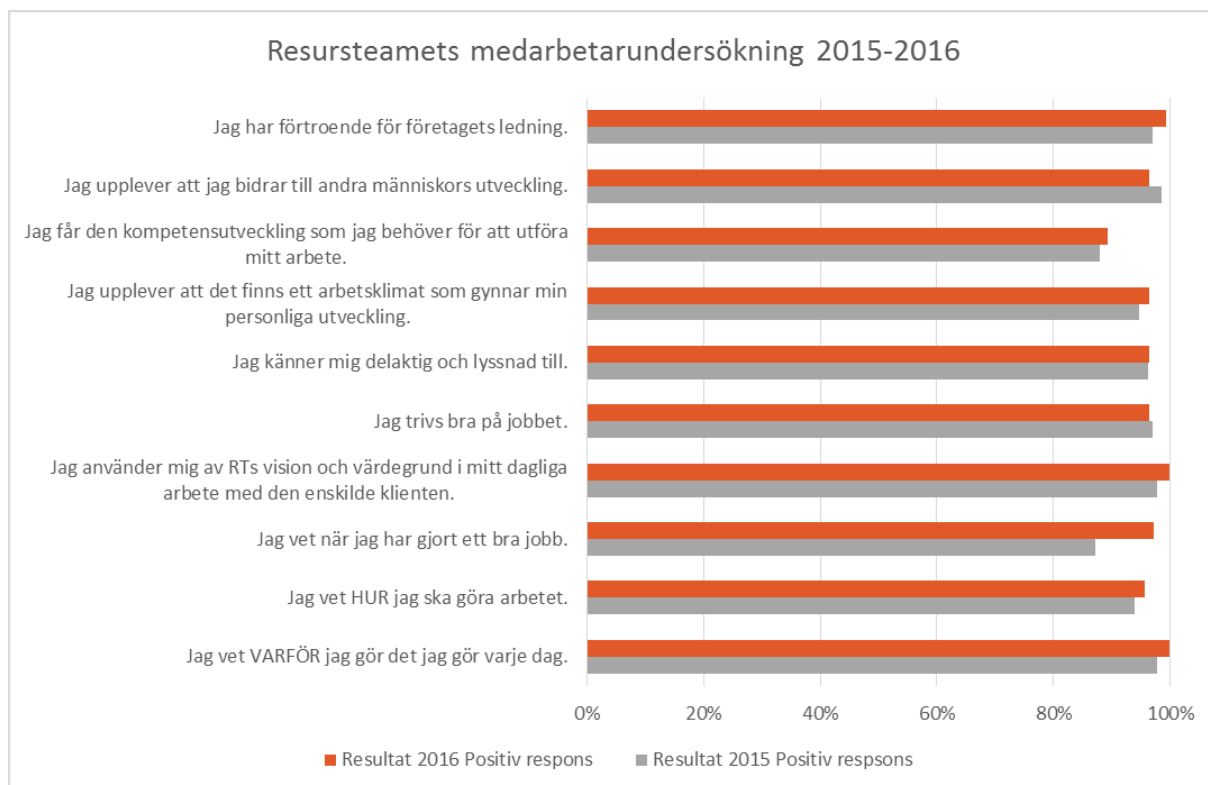
Under året har arbetet med att utveckla ledningssystemet för kvalitet i enlighet med SOSFS 2011:9 fortsatt. Ledningssystemets består i stort av:

- Kvalitetsarbets förutsättning såsom lagar, krav, ledningens arbetssätt, avtalsprocesser
- Kvalitetspolicy, miljöpolicy, rutin för målarbete, befattningsbeskrivningar
- Riskhantering med rutin och mallar
- Kompetensinventering, kompetensförsörjning och kompetensutvecklingsplan
- Rutiner för dokumenthantering
- Hantering av personuppgifter, informationssäkerhetspolicy och rutin
- Rutin för processarbetet
- Fastställda kärnverksamhetsprocesser med tillhörande rutiner
- Ett avvikelsehanteringssystem där fel och brister inom verksamhetens ram hanteras samt klagomål och synpunkter
- Uppföljning/utvärdering genom egenkontrollprogram och ledningens genomgång samt externa resultat från uppföljningar/tillsyn

Ett förbättringsarbete pågår ständigt där resultatet från interna och externa uppföljningar är grunden för årets mål. Ledningen hanterar det systematiska kvalitetsarbetets alla delar, bevakar omvärldsfaktorer som påverkar verksamheten, externa uppföljningar m.m. på ledningens genomgång.

MEDARBETARUNDERSÖKNING

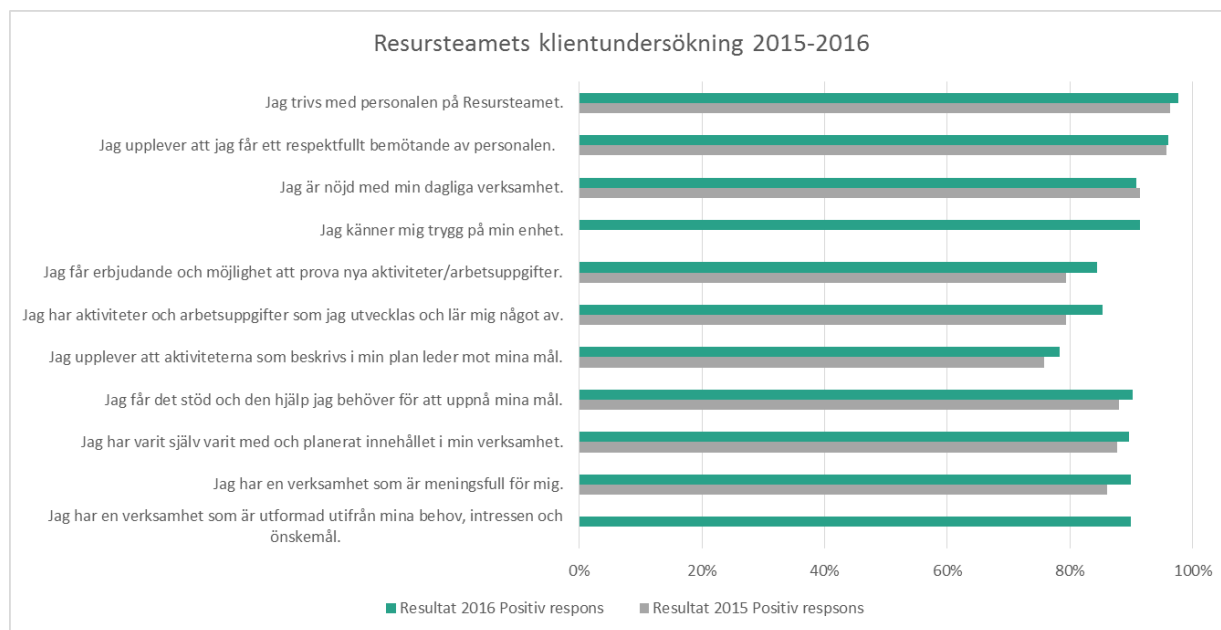
I 2016 års medarbetarundersökning svarade totalt 141 st. medarbetare (antal svarande 2015 var 133 st.) Varje medarbetare får värdera ett påstående utifrån en skala 1-4 där 1 = inte alls och 4 = helt och hållet. Resultatet nedan "positiv respons" är baserat på en sammanslagning av svarsalternativ 3 och svarsalternativ 4. Nedan visas ett urval av medarbetarundersökningens frågor och resultat.



Verksamheten har utöver medarbetarundersökning och medarbetarsamtal gjort en kompletterande insamling av förbättringsförslag från medarbetarna genom att i enkätform ställa den öppna frågan "Vad är viktigt för dig 2017?".

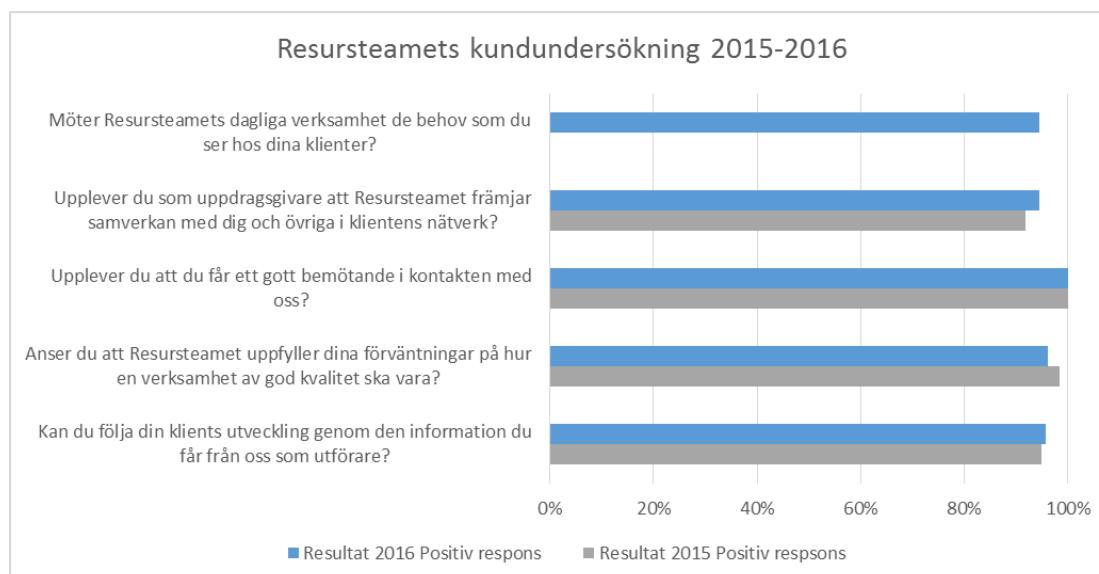
DAGLIG VERKSAMHET UNDERSÖKNING

I 2016 års klientundersökning svarade totalt 347 st. klienter (antal svarande 2015 var 301 st.) Varje klient får värdera ett påstående utifrån en skala 1-5 där 1 = inte alls, 4 = helt och hållet och 5 = ingen åsikt. Resultatet nedan "positiv respons" är baserat på en sammanslagning av svarsalternativ 3 och svarsalternativ 4. Nedan visas ett urval av klientundersökningens frågor och resultat.

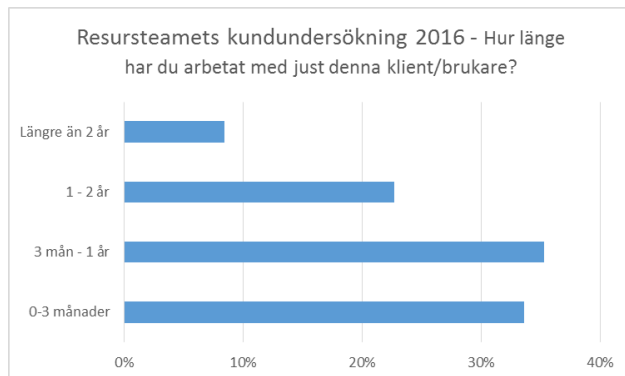


Resursteamet har under 2016 även frågat handläggare från olika kommuner om vad de tycker om verksamheten i samband med deras besök i verksamheten för uppföljning av klientens individuella genomförandeplan. I 2016 års kundundersökning svarade totalt 212 st. handläggare (antal svarande 2015 var 136 st.)

Varje handläggare får värdera ett påstående utifrån en skala 1-5 där 1 = inte alls, 4 = helt och hållet och 5 = ingen åsikt. Resultatet nedan "positiv respons" är baserat på en sammanslagning av svarsalternativ 3 och svarsalternativ 4. Nedan visas ett urval av klientundersökningens frågor och resultat.



Från och med 2016 frågar Resursteamet även handläggare hur länge de har arbetat med den klient vars uppföljningsmöte de närvarar på. Resultatet visar att majoriteten av de besökande handläggarna har arbetat mindre än 1 år med den aktuella klienten.



LOGOPEDI UNDERSÖKNING

Under 2016 genomförde logopedin ingen enkätundersökning riktade till sina patienter såsom de brukar göra varje år. Istället har arbetssättet för genomförande och innehållet i patientundersökningen reviderats och under 2017 kommer patientundersökningen genomföras åter igen.

ALVIKSSTRANDSSKOLAN UNDERSÖKNING

Alviksstrandsskolan redovisar sina resultat från intervjuer med förskole- och skolbarn samt med föräldrar i sin egen verksamhetsberättelse för året, denna finns på Resursteamets hemsida.

ANALYS AV RESULTAT

Klienter

Överlag får verksamheten väldigt fina resultat t.ex. trivs hela 98 % med verksamhetens personal och 96 % upplever att de får ett respektfullt bemötande av personalen. På de frågor som redovisas i denna kvalitet- och verksamhetsberättelse så har alla resultat förbättrats jämfört med föregående år med undantag för en fråga. Resultatet på frågan om nöjdhet med sin dagliga verksamhet har försämrats med ca 0,60 %, vilket får anses vara en marginell förändring. För första gången frågar Resursteamet själva även klienterna om trygghet. Tidigare år har verksamheten följt upp frågan om trygghet genom att analysera de resultat som de flesta enheter får från Stockholm stads brukarundersökning där frågan om upplevd trygghet ingår. När det gäller frågorna om klientens aktiviteter så finns det fortsatt arbete att göra även om en förbättring redan har skett jämfört med föregående år. Genom att sammanhangsmarkera och tydliggöra den s.k. "röda tråden" mellan aktivitet och mål samt påminna om att man i vissa fall har tackat nej till en föreslagen aktivitet bör dessa resultat kunna förbättras till 2017. Arbetet fortsätter därför under 2017 med att förbättra resultaten, och öka andelen svarande som instämmer helt och hållet med undersökningens påståenden.

Varje enhet har tagit del av sitt resultat, och kommer under 2017 att fortsätta arbeta med förbättringsåtgärder i enhetsspecifika aktiviteter.

Medarbetare

Överlag får verksamheten väldigt fina resultat. Ett resultat som sticker ut är att 100 % av medarbetarna använder sig av Resursteamets vision och värdegrund i arbetet, vilket är en förbättring med 2 % från föregående år. 96 % av medarbetarna trivs bra på jobbet och 99 % känner förtroende för företagets ledning. Hela 97 % av medarbetarna vet när de har gjort ett bra jobb, vilket innebär en förbättring om 10 % med föregående år. Troligtvis har resultatet förbättrats utifrån att detta med att vara nöjd med det man gör under de förutsättningar man har ex vis ansvar och tid, har varit något som verksamheten har lyft under 2016, och så även kommer fortsätta att göra under 2017. 96 % upplever att de bidrar till andras utveckling, vilket är en försämring med 2 % jämfört med föregående år. En orsak kan vara att

det ibland är svårt att se ex vis klientens utveckling direkt, ibland kan det handla om små steg under en lång tid.

Kompetensutveckling är ett område som ligger något lägre på 89 %, resultatet har förbättrats från föregående år med 1 %. Att resultatet inte blir högre kan troligen förklaras med att den kompetensutveckling som en enskild medarbetare vill ha kanske inte alltid stämmer överens med behovet inom verksamheten. Resultatet utifrån "Vad är viktigt för dig 2017?" ligger i linje med medarbetarundersökningens resultat eftersom medarbetarna efterfrågar ännu mer kompetensutveckling, särskilt omkring målgrupp. Med utgångspunkt i resultaten har Resursteamet beslutat att särskilt fokusera på målgruppskunskap under 2017, och även gjort detta till en aktivitet i 2017-års verksamhetsplan.

VERKSAMHETSSTÖD

Inom verksamhetsstödet finns personer med specialistkompetens och/eller coacher med lång erfarenhet. Verksamhetsstöden är den del av Resursteamets organisation som verkar för att öka den kvalitativa nivån i alla delar av Resursteamet. Detta görs genom att stötta de enskilda klienterna men även personalen med fokus på högsta möjliga medvetenhet gällande varje klients behov. En del av verksamhetsstödsorganisationen är även de s.k. enhetsstöden. Enhetsstödens syfte är att kvalitetssäkra klientarbetet på respektive enhet utifrån Resursteamets metod.

Under 2016 har verksamhetsstödsorganisationen utvecklats genom att:

- Verksamhetsstödsorganisationen har utvecklat/deltagit i delar av företagets egenkontroll.
- Projekt "Kliv ut" har genomförs med syfte att samla erfarenheter och utveckla arbetssätt för att möta s.k. "hemmasittare". Utifrån projektets resultat har Resursteamet beslutat att införa mobila insatser på de enheter där behoven uppstår. Arbetssättet för s.k. hemmasittare/ mobila insatser kommer fortsatt utvecklas under 2017.
- Verksamhetsstöd och verksamhetsområdeschefer har under året testat olika interna organisationsformer för att säkra ett effektivt arbetssätt som möjliggör bästa effekt på de insatser som verksamhetsstöden utför.
- Under 2016 har som mest 4 enheter varit utan ett enhetsstöd. På de enheter som har saknat enhetsstöd har istället verksamhetsstöd stöttat medarbetargruppen för att säkra kvaliteten i klientarbetet.
- Verksamhetsstöd med målgruppspecifik kompetens omkring psykisk ohälsa, autism och förvärvad hjärnskada har inrättats.

Resursteamet växer och behov av ytterligare former av verksamhetsstöd har identifierats, vilket innebär fortsatt utveckling av verksamhetsstödsorganisationen under 2017.

EXTERN AVTALSUPPFÖLJNING

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Arbetsmiljöverket har inte mottagit några klagomål avseende verksamhetens kvalitet eller genomfört någon granskning av Resursteamet i Stockholm ABs verksamhet under 2016.

Resursteamets dagliga verksamhet är LOV-upphandlad i ett flertal av Stockholm läns kommuner. Inom ramen för dessa upphandlade verksamheter genomför kommunerna löpande avtalsuppföljning med de enheter som de har avtal med. I samband med avtalsuppföljning brukar kommunerna följa upp områden såsom ledning och personal, dokumentation, ledningssystem och rutiner, arbetssätt, brukarinflytande m.m.

Följande avtalsuppföljningar har ägt rum under 2016:

- Stockholm stad har följt upp 7 st. enheter
- Huddinge kommun har följt upp 5 st. enheter
- Tyresö kommun har följt upp 1 st. enhet

I samtliga fall ovan bedömdes aktuell enhet bedriva verksamhet enligt gällande avtal (dvs. utan anmärkning).

AVVIKELSER, SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL

Avvikelser

Under 2016 fortsatte uppdateringen av den tekniska lösningen för avvikelshantering på Resursteamets intranät. Enligt avvikelshanteringsrutinen ska klagomål och synpunkter, negativa händelser, risker/tillbud samt lex-ärenden inom ramen för verksamheten registreras i avvikelshanteringssystemet.

Resursteamets verksamhet har vuxit sedan 2015, och under 2016 ökade antalet klienter i den dagliga verksamheten med ca 70 klienter. Till dessa ca 650 st. klienter i daglig verksamhet tillkommer eleverna på Alviksstrandsskolan och patienterna i logopediverksamheten.

Totalt har 89 st. ärenden registrerats i avvikelshanteringssystemet under 2016, dvs. i genomsnitt ca 7 st. ärenden per månad. Ärendena har klassificerats av rapportör enligt följande; 19 st. klagomål och synpunkter, 52 st. negativa händelser, 13 st. tillbud/risker och 5 st. lex Sarah-rapporter. Efter bedömning av utredare fördelas de 89 st. ärendena enligt följande;

- 9 ärenden avser hot, våld och/eller övergrepp mellan klienter
- 3 ärenden avser brister i omvårdnad och stöd
- 11 ärenden avser medarbetarnas arbetsmiljö/arbetsplatsolycka
- 1 ärende avser bristande läkemedelshantering
- 2 ärenden avser lex Sarah
- 12 ärenden avser klient personskada (inkl. tillbud och fall)
- 8 ärenden avser klagomål
- 8 ärenden som är avvikelser men annat än ovanstående
- 35 ärenden har klassificerats om till ingen avvikelse

Den dagliga verksamheten gjorde under 2016 en lex Sarah-anmälan till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Ärendet avsåg klienter som blev inlåsta i lokalen när personalen gick hem.¹

Analys av avvikelser

Totalt har 15 st. fler avvikelser registrerats under 2016 jämfört med 2015. Orsaken till den generella ökningen av antal ärenden beror troligtvis på två saker; dels att fler klienter vistas i verksamheten dels att utbildningsinsatser om avvikelshantering kan ha medfört att medarbetarna i än större utsträckning än tidigare registrerar ärenden. Hur allvarlig avvikelsen är varierar stort och ibland utgör ärendet endast ett tillbud/risk.

Särskilt att notera är att de 12 st. ärenden som har klassificerats som klient personskada (inkl. tillbud och fall) till största del inträffar i samband med aktiviteter som klienten själv har valt men som kanske innebär en något högre risk än ordinarie aktiviteter exempelvis inne på en enhet. 4 st. ärenden kan kopplas till aktivitet på stallet där man exempelvis blir trampad på tårna av häst eller tappar balansen när man ryktar. Deltagande i träning har föranlett 5 st. ärenden varav 3 st. ärenden inträffade på samma dag i samband med deltagande i ett externt anordnat sportevenemang speciellt inriktat för de med funktionsnedsättning.

Under 2016 är 11 st. ärenden relaterade till medarbetarnas arbetsmiljö, antalet är detsamma som föregående år. Utifrån Resursteamets expansion under 2016 så är det positivt att siffran är stabil och inte ökar. Av 11 st. ärenden avser 10 st. ärenden hot eller våld mot medarbetare. Dessa 10 st. ärenden kan dessutom fördelas på 4 enheter, enheter som specifikt inriktar sig på målgruppen autism. Såsom tidigare år noterar verksamheten att många av dessa klienter har en komplex problematik, vilket ställer

¹ I början på 2017 avslutade IVO ärendet med motiveringen att Resursteamet uppfyllt sin utrednings- och anmälningskyldighet.

högre krav på verksamhetens planering. Målet är att så långt som möjligt eliminera de situationer där risk för hot och våld kan uppstå. Utifrån detta kommer verksamheten under 2017 att särskilt säkerställa att dessa medarbetare får kompetensutveckling inom målgruppskunskap och lågaffektivt bemötande.

Resursteamet fortsätter under 2017 med att arbeta förebyggande genom riskhantering, där verksamheten i möjligaste mån försöker undvika att avvikelser ska inträffa. En annan del handlar om fortsatta utbildningsinsatser inom såväl målgruppskunskap som avvikelshantering så att t.ex. endast ärenden inom verksamhetens ram registreras eftersom en alltför stor andel registrerade avvikelser om klassificeras av utredare till "ingen avvikelse". Under 2016 inträffat ett mindre antal avvikelser relaterade till klienters sväljsvårigheter, utifrån detta planerade och genomförde Resursteamets logoped en utbildningsinsats för coacherna i den dagliga verksamheten avseende dysfagi. Efter utbildningsinsatsen har inga ytterligare avvikelser relaterade till sväljsvårigheter inträffat.

Synpunkter och klagomål

Ett forum för klienterna att framföra synpunkter och klagomål är de veckovisa möten som hålls på varje enhet s.k. enhetsmöte. Frågor som framkommer vid dessa tillfällen lyfts i första hand upp till enhetens personalmöten men kan också skickas vidare inom organisationen. Information om hur ett klagomål/synpunkt kan lämnas ges till klienten såväl som ev. nätverk vid uppstart och löpande i samband med uppföljning av den individuella genomförandeplanen. Klagomål och synpunkter kan lämnas till vem som helst på företaget muntligt/skriftligt, genom att lämna meddelande i ett elektroniskt formulär på Resursteamets hemsida eller på en särskilt blankett (som även finns på lätt svenska). Den medarbetare som mottar klagomålet eller synpunkten ansvarar för att registrera klagomålet i avvikelshanteringssystemet

Av 89 st. registrerade ärenden 2016, har utredare klassificerat 8 st. av dessa som klagomål. Alla klagomål har hanterats enligt rutin för klagomål och synpunkter och återkoppling har skett till berörda personer.

Klagomålen handlade i korthet om följande:

- Klienter klagade på att en annan klient, trots tidigare överenskommelse, deltog i en aktivitet
- Klient klagade på att en aktivitet var dåligt planerad
- Klient klagade på att denne fått en dåligt bemötande av en viss coach i samband med aktivitet
- Klient klagade på en enhetschef orsakade obehag hos klienten
- Anhörig klagade på ljudnivån och utformningen av enhetens lokal
- Anhörig klagade på bemötandet och innehållet i verksamheten i samband med kontaktpersonsbyte och ombyggnation av lokal
- Anhörig klagade på att viss aktivitet var för riskfylld
- Anhörig klagade på att verksamheten inte hade hanterat en förfrågan om plats inom rimlig tid