



KVALITET- OCH VERKSAMHETSBERÄTTELSE **2015**

KVALITET - OCH VERKSAMHETSÅRET 2015

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 2015

Resursteamet har tre kärnverksamheter:

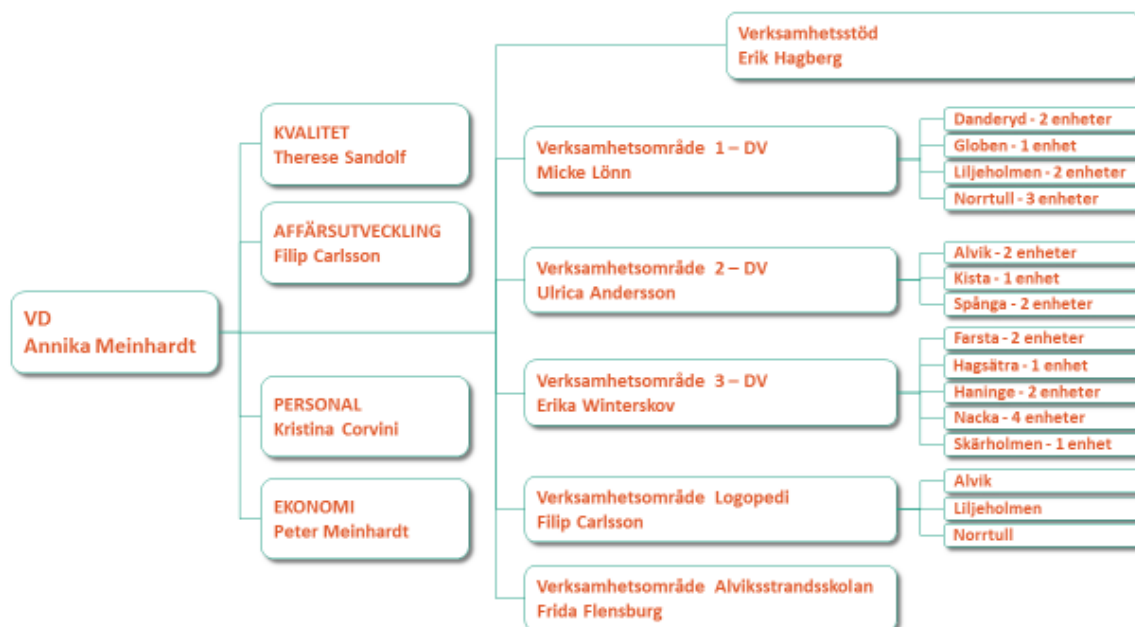
- Daglig verksamhet för personkrets 1 och 2 enligt 1 § 1p och 1 § 2p enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.
- Förskole- och skolinriktad rehabilitering samt utredning av barn och ungdomar med förvärvat hjärnskada, på uppdrag av framförallt Astrid Lindgrens barnsjukhus.
- Primärvårdslogopedi, med tre mottagningar som har avtal med Stockholms läns landstings vårdval Stockholm.

Resursteamet har sedan tidigare två dotterföretag:

- Resurser i Arbete, RIA, som är ett serviceföretag.
- RT Assistans som är en anordnare av personlig assistans för personer som har ett beslut enligt 9 § 2 p LSS eller ett beslut om assistansersättning från försäkringskassan. RT Assistans erbjuder sedan hösten 2015 även boendestöd som är en insats enligt SoL.

RESURSTEAMETS ORGANISATION

Organisationen har förändrats under 2015 utifrån att företaget har vuxit.



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”

Under 2015 har alla medarbetare och klienter varit delaktiga och röstat fram de kärnvärden som tillsammans utgör Resursteamets värdegrund. Tillsammans deltog över 800 personer med att ta fram företagets nya värdegrund.

Resursteamets värdegrund lyder:

Vi är överens om:

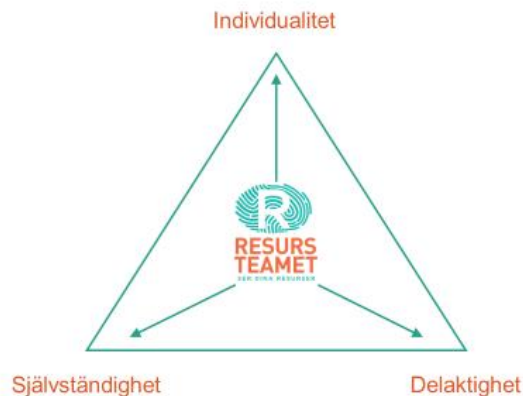
Att alla människor har samma värde (Värde 1), kan utvecklas och är unika. På Resursteamet är vi engagerade, kärleksfulla och nytänkande. Vi gör det tillsammans genom att ha kul, utgå ifrån varje individ och allt vi gör är meningsfullt.

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 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 skall 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** arbetsätt
- 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 2015 var:

- Klienten är delaktig i utformningen av sin verksamhet
- Klienten upplever att verksamheten är meningsfull och utvecklande
- Medarbetarna förstår och kan tillämpa Resursteamets arbetsätt och arbetar i riktning mot uppsatta mål
- Resursteamet använder sina resurser på ett smaRT 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 avvikelshantering.

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

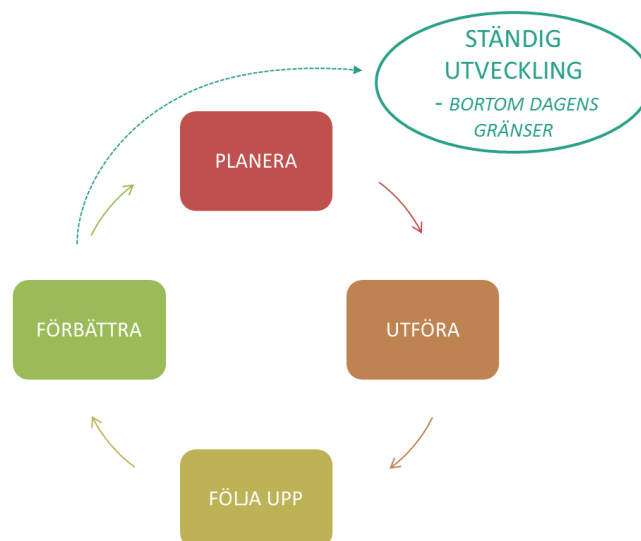
De övergripande miljömålen fastställs inom ramen för miljöpolicy och löper under 1-3 år. Målen följs upp och utvärderas och analyseras en gång per år. Vid behov av särskilda åtgärder för att komma tillrätta med fel och brister upprättas en åtgärdsplan.

Resursteamets miljösmål är:

- Resursteamet ska minska koldioxidutsläppen
- Resursteamet ska öka användningen av grön el
- Inköp av ekologiskt kaffe, mjölk, frukt och andra matvaror samt miljövänliga förbrukningsvaror ska öka

FÖRBÄTTRINGSARBETE

Resursteamet är en lärande organisation där vi kontinuerligt följer upp och utvärderar resultatet av vårt arbete. Under 2015 satte verksamheten särskilt fokus på detta genom att internt lansera begreppet "PUFF" (vilket är detsamma som PDCA). "PUFF" står för att planera, utföra, följa upp och förbättra.



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

- Fler internutbildningar
- Tydligare verksamhetsinriktningar
- Avvikelsehanteringssystemet
- Dokumentationssystemet smaRT

- Resursteamets metod t.ex. måluppföljning och genomförandeplan
- Fler s.k. enhetsstöd
- Mer lättillgänglig information på ny hemsida och sociala medier
- Inköp av nya miljöbilar
- Fortsatt implementering av ledningssystemet
- Reviderade enkätfrågor till medarbetare och klienter

Förutom det fortsatta utvecklingsarbetet har:

- 4 nya enheter startat under året;
 - Skärholmen
 - Globen Nord
 - Hagsätra aRT som är en enhet speciellt inriktad på kultur och skapande.
 - Kista Jobb som är en enhet särskilt inriktad mot jobb och utbildning.
- En av de befintliga enheterna i Norrtull har dessutom fått en särskild inriktning mot psykisk ohälsa.
- Vår verksamhetsstödsorganisation har utökats i och med att verksamheten har vuxit.

KLIENTER

I december 2015 var antalet klienter i daglig verksamhet ca 570 vilket är en ökning med ca 120 klienter från 2014. Antalet besök på logopedmottagningarna var i genomsnitt 5,5 besök per dag vilket är detsamma som föregående år. Alviksstrandsskolan hade under 2015 totalt 7 förskolebarn, och 13 skolbarn i verksamheten.

PERSONAL

Resursteamet hade 161 medarbetare anställda i december 2015 varav 110 kvinnor och 51 män. 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

Resursteamet kom 2015 på 10:e plats i Universums årliga undersökning, Sveriges Bästa Arbetsgivare, i kategorin medelstora företag. Läs gärna mer om undersökningen på <http://universumglobal.com/se/sveriges-basta-arbetsgivare-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 verksamheten på ett stall, med

inriktning stall- och hästskötsel. Verksamheten planerar utifrån stor efterfrågan att starta ytterligare enheter under 2016.

Resursteamet har LOV-avtal för daglig verksamhet med Haninge-, Huddinge-, Nacka-, Stockholms-, Tyresö- och Täby kommun.

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.

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, vilket ca 75 % av klienterna tar del av. 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.

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 skolstödjänster 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 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.

Övrig verksamhet

Dotterbolaget Resurser i Arbete, RIA, 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. Genom att lyckats teckna ett helt nytt kollektivavtals-område med några av Landsorganisationernas fackförbund, LO, har RIA blivit pionjärer. 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.

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

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 2015:

- Ergonomi, och D-HLR (fördjupningskurs i HLR med hjärtstartare)
- KASAM – känslan av sammanhang- meningsfullhet, hanterbarhet och begriplighet i DV
- Ny i ledarrollen
- Dokumentation och målsättningsträffar
- Assisterande coach-träffar
- Riskhantering
- Att leda grupper

Resursteamet har även anlitat externa föreläsare utifrån ett uttalat kompetensutvecklingsbehov:

- Psykisk ohälsa - PRIMA vuxenpsykiatri
- Hot och våld - Maria Bauer

Utöver internutbildningar har även medarbetare gått på externa utbildningar utifrån behov i yrkesrollen och beslut enligt 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:

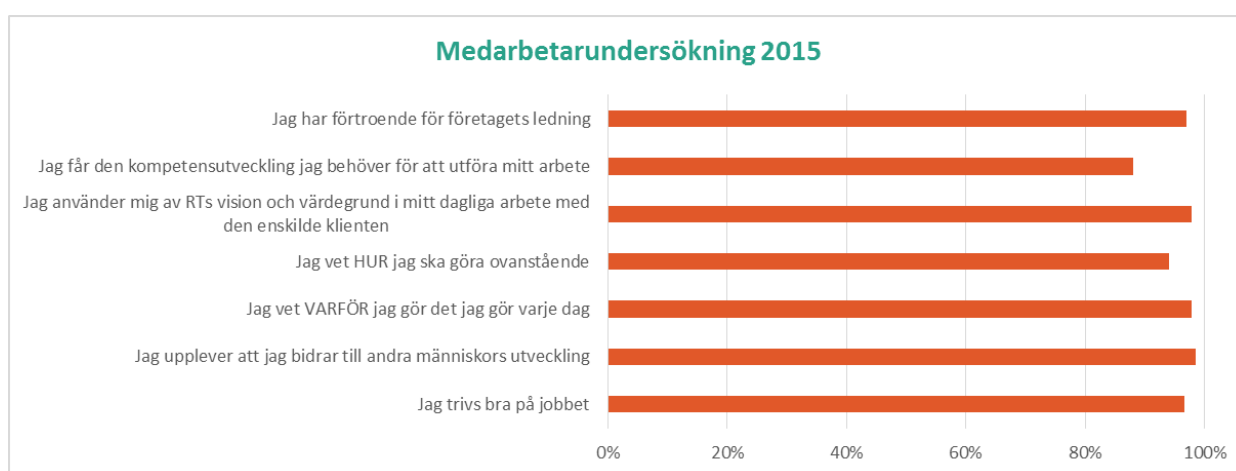
- Kvalitetsarbets förutsättning såsom lagar, krav, ledningens arbetssätt, avtalsprocesser
- Kvalitetspolicy, miljöpolicy, rutin för målarbete, befattningsbeskrivningar
- Riskhantering med rutin och mallar
- Kompetensinventering, kompetensförsörjning och kompetensutvecklingsplan
- Rutiner för dokumenthantering
- Hantering av personuppgifter, informationssäkerhetspolicy och rutin
- Rutin för processarbetet

- Fastställda kärnverksamhetsprocesser med tillhörande rutiner
- Ett avvikelshanteringssystem 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.

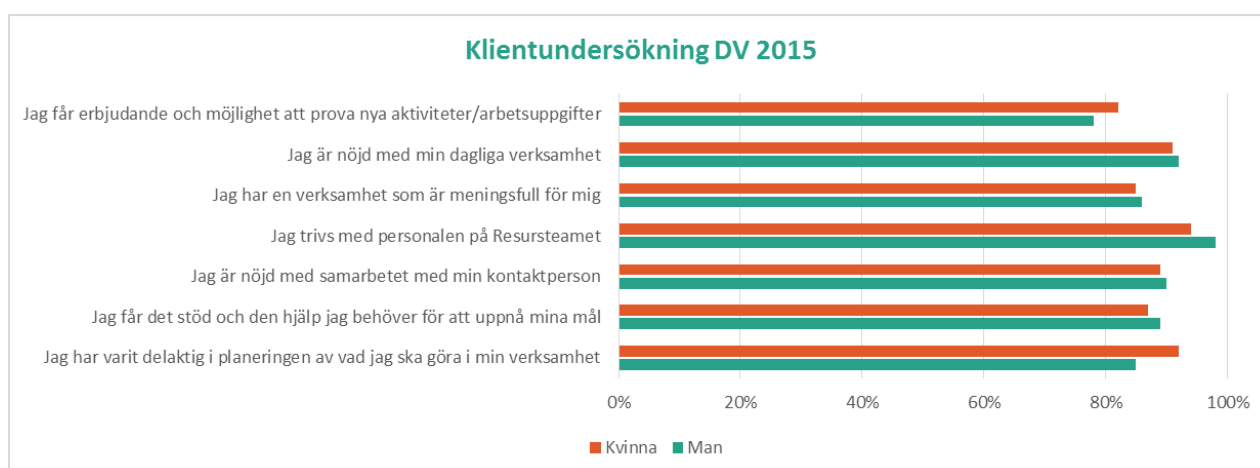
MEDARBETARUNDERSÖKNING

I början av 2015 genomfördes en medarbetarundersökning med något fler frågor än under tidigare år. Totalt svarade 133 medarbetare på undersökningen. Svaret på frågan rangordnas på en skala 1-4 där 1 = inte alls och 4 = helt och hållet. Resultatet nedan är baserad på svarsalternativet 3 och svarsalternativet 4 (helt och hållet). Nedan visas ett urval av dessa frågor och resultat.

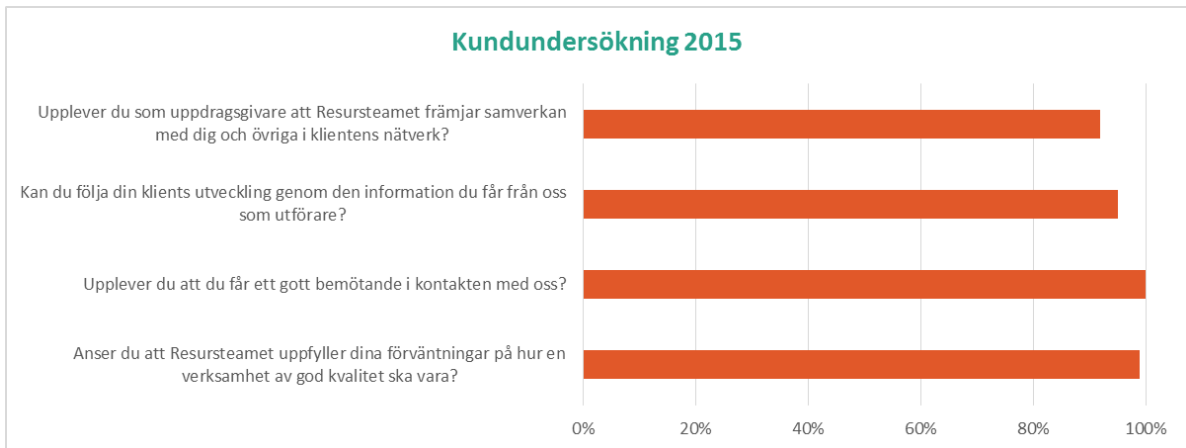


DAGLIG VERKSAMHET UNDERSÖKNING

Under 2015 har verksamheten genomfört en klientundersökning. Totalt svarade 301 klienter på undersökningen. Resultatet nedan är baserad på svarsalternativen instämmer i stor utsträckning och instämmer helt och hållet. Nedan visas ett urval av dessa frågor och resultat.

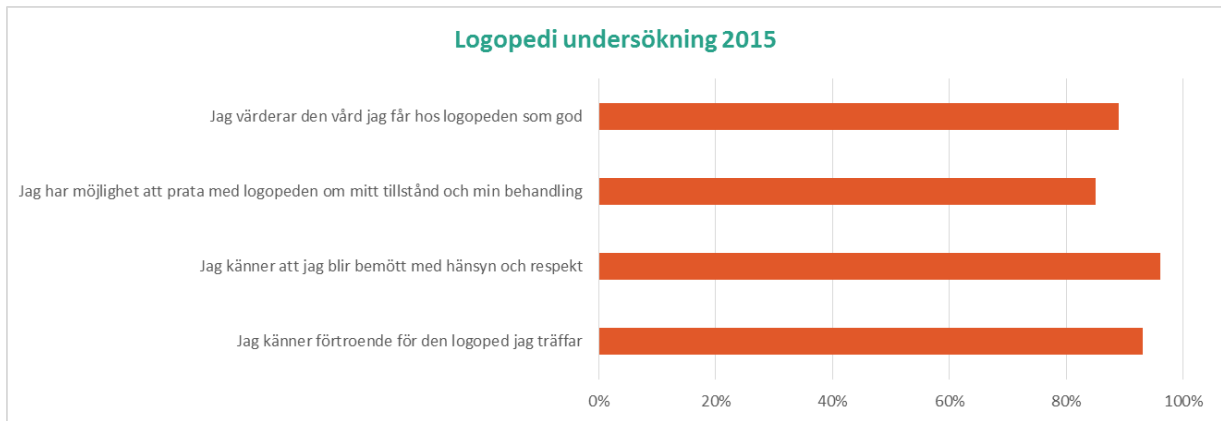


Resursteamet har under 2015 även frågat handläggare från olika kommuner om vad de tycker om verksamheten. Totalt har 136 handläggare svarat på undersökningen. Resultatet nedan är baserad på svarsalternativen instämmer i stor utsträckning och instämmer helt och hållet. Nedan visar ett urval av frågor.



LOGOPEDI UNDERSÖKNING

Under 2015 genomförde logopedin en enkätundersökning riktade till sina patienter. Totalt svarade 27 patienter på undersökningen. Resultatet nedan är baserad på svarsalternativet instämmer helt. Nedan visas ett urval av dessa frågor och resultat.



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 våra klienter med verksamhetens personal och de upplever att de får ett respektfullt bemötande.

Det finns fortsatt en liten skillnad mellan män och kvinnors svar i den dagliga verksamhetens klientundersökning. Målet är att skillnaden mellan män och kvinnors svar ska minska.

Arbetet fortsätter under 2016 med att förbättra resultaten, och öka andelen svarande som instämmer helt.

Varje enhet har tagit del av sitt resultat, och kommer under 2016 att fortsätta arbeta med förbättringsåtgärder i enhetsspecifika aktiviteter.

Medarbetare

Överlag får verksamheten väldigt fina resultat. Medarbetarna trivs och de känner förtroende för verksamhetens ledning i stor utsträckning. Medarbetare använder sig av vision och värdegrund i arbetet och hela 99 % upplever att de bidrar till andras utveckling.

Kompetensutveckling är ett område som ligger något lägre på 88 %, resultatet har förbättrats från föregående år med 5 %. Att resultatet inte blir högre kan troligen förklaras med att den kompetensutveckling som en enskild medarbetare vill ha kanske inte alltid stämmer överens med vad som behövs i verksamheten.

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.

Under 2015 har verksamhetsstödsorganisationen utvecklats genom att:

- Enhetsstöd etablerats som en ledarroll i organisationen, med syfte att kvalitetssäkra klientarbetet och att säkra att arbetet bedrivs i enlighet med metod samt interna och externa krav.
- Enhetsstöd finns på nästan alla enheter inom den dagliga verksamheten.
- Verksamhetsinriktningsstöd finns för alla av verksamhetens aktivitetsinriktningar, med syfte att bidra till att det på varje enhet finns relevanta aktiviteter inom varje verksamhetsinriktning som matchar klienternas behov.
- Verksamhetsstöden har fått tydligare ansvar för olika klientmålgrupper.

Resursteamet växer och behov av ytterligare former av verksamhetsstöd har identifierats, vilket innebär fortsatt utveckling av verksamhetsstödsorganisationen under 2016.

EXTERN AVTALSUPPFÖLJNING

Stockholms stad har 2015 gjort avtalsuppföljning genom besök i den dagliga verksamheten i Liljeholmen och Haninge. Dessa blev båda godkända utan vidare åtgärder. Täby kommun har gjort en avtalsuppföljning i Danderyd genom besök. Verksamheten blev godkänd efter två vidtagna åtgärder, repetition av lex Sarah-rutin och egenkontrollsrutin inom personalgruppen. Nacka kommun har gjort avtalsuppföljning genom besök på två enheter i Nacka, båda godkända utan vidare åtgärder.

Huddinge-, Haninge- och Tyresö kommun har inte besökt verksamheten under 2015.

AVVIKELSER, SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL

Avvikelser

Under 2015 uppdaterades den tekniska lösningen för avvikelshantering på Resursteamets intranät. Enligt avvikelshanteringsrutinen ska negativa händelser, risker/tillbud samt klagomål och synpunkter inom ramen för verksamheten registreras i avvikelshanteringssystemet.

Resursteamets verksamhet har vuxit sedan 2014, och under 2015 vistades ca 120 fler klienter inom den dagliga verksamheten. Till dessa ca 570 st. klienter i daglig verksamhet tillkommer eleverna på Alviksstrandsskolan och patienterna i logopediverksamheten.

Totalt har 74 ärenden registrerats, dvs. i genomsnitt ca 6 ärenden per månad. Fördelningen av de 74 ärendena ser ut som följande; 9 st. klagomål och synpunkter, 46 st. negativa händelser och 19 st. tillbud/risker. Efter bedömning har 33 av dessa klassificerats som "ingen avvikelse", dvs. det har inte funnits någon brist i verksamheten.

Den dagliga verksamheten gjorde under 2015 en lex Sarah-anmälan till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, avseende ett fall av felaktig medicinhantering.¹

¹ I början på 2016 avslutade IVO ärendet med motiveringen att Resursteamet uppfyllt sin utrednings- och anmälningskyldighet.

Logopediverksamheten gjorde under 2015 en anmälan om negativa händelser och tillbud med medicintekniska produkter till tillverkaren och läkemedelsverket, avseende ett oralmotoriskt hjälpmedel som gick sönder.²

Inspektionen för vård och omsorg, IVO, har inte gjort någon tillsyn eller mottagit något klagomål från enskilda avseende Resursteamets verksamhet.

Följande ärenden har rapporterats:

- 11 ärenden avser utagerande från klient mot medarbetare (psykiskt/fysiskt)
- 3 ärenden där klient haft assistent med sig i verksamheten
- 16 ärenden avser mindre olyckshändelser där klient ramlat eller slagit sig på något sätt och verksamheten inte hade kunnat förhindra eller förutse att det skulle hända
- 8 ärenden som gäller hot eller våld mellan klienter
- 8 ärenden som har sin grund utanför verksamhetens ram t.ex. taxi eller boende
- 11 ärenden som avser tillbud/risker, och som inte redovisats i någon annan grupp i denna lista
- 6 ärenden som här redovisas som "annat"
- 9 klagomål – se nedan.
- 1 anmälan om negativa händelser och tillbud med medicintekniska produkter
- 1 lex Sarah rapport

Analys av avvikelser

Totalt har 27 stycken fler avvikelser registreras under 2015 jämfört med 2014. En möjlig orsak till ökningen kan vara att det vistas fler klienter inom verksamheten. En annan möjlig orsak är att utbildningsinsatser om avvikelshantering kan ha medfört att medarbetarna i ännu större utsträckning registrerar ärenden.

I förhållande till 2014 inträffade det 2015 något fler olyckshändelser inom verksamheten (från 12 till 16), även hot eller våld mellan klienter har ökat (från 2 till 8). En stor del av de mindre allvarliga olyckshändelserna inträffar i samband med aktiviteter, utifrån klientens önskemål och behov t.ex. vid ridning, träning eller vid aktiviteter utanför enheten.

Medarbetarnas arbetsmiljö har förbättras, i och med en halvering av antal hot eller våld mot medarbetare (från 21 till 11). Såsom även var fallet 2014, noterar verksamheten att många klienter har en komplex problematik med dubbeldiagnos. Ofta förekommer psykiatriska tilläggsdiagnoser, vilket ställer högre krav på verksamhetens planering. Målet är att så långt som möjligt eliminera de situationer där risk för hot och våld kan uppstå. Förebyggande åtgärder som planeras är att genomföra utbildningsinsatser omkring psykisk ohälsa samt genom att ytterligare utveckla samverkan omkring dessa klienter. Exempel på andra åtgärder är omsorgsfull informationsinhämtning vid uppstart av nya klienter och anpassningar i verksamhetens innehåll och planering avseende såväl tidpunkter som fysiska platser.

Resursteamet fortsätter under 2016 med att arbeta förebyggande genom riskhantering, där verksamheten i möjligaste mån försöker undvika att avvikelser ska inträffa. En annan del handlar om fortsatt utbildning om avvikelshantering till medarbetare så att t.ex. endast ärenden inom verksamhetens ram registreras.

Synpunkter och klagomål

Ett forum för att framföra synpunkter och klagomål för klienter 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 till Resursteamets ledningsgrupp. Information

² I enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter om användning av medicintekniska produkter i hälso- och sjukvården (SOSFS 2008:1).

om hur ett klagomål/synpunkt kan lämnas ges i samband med att en klient börjar inom verksamheten och i samband med uppföljning av den individuella genomförandeplanen.

Klagomål och synpunkter kan lämnas till vem som helst på företaget, medarbetaren ska sedan rapportera in klagomålet i avvikelshanteringssystemet. Nedan ges förslag på ytterligare sätt att lämna synpunkter och klagomål:

- Via en länk till ett klagomåls- och synpunktsformulär som finns på Resursteamets hemsida
- Via klagomålsformulär som även finns på lätt svenska

Av 74 registrerade ärenden 2015, fanns det nio klagomål. Alla klagomål har hanterats enligt rutin för klagomål och synpunkter och återkoppling har skett till berörda personer.

Klagomålen handlade om följande:

- En klient klagade på att denne inte har fått praktik som utlovats
- En klient klagade på enhetschef utifrån att denna inte deltagit i ett för klienten viktigt möte
- En klient saknade förtroende för en assisterande coach
- En klient var missnöjd med kommunikation och innehåll i verksamheten
- En anhörig saknade förtroende för en coach
- En anhörig klagade på att personal inte hade frågat om klienten har någon allergi
- Två ärenden gällde anhörigas klagomål på att coach brustit i informationsöverföringen
- En anhörig klagade på att enhetens lokal inte var anpassad för klienten