

Brukarundersökningen och enhetsundersökningen 2019 – resultat, analys och planerade åtgärder

Funktionsstödsförvaltningen



Upprättad	
Datum:	2020-04-30
Version:	1.0
Ansvarig:	Matilda Padoan
Förvaltning:	Funktionsstödsförvaltningen
Enhet:	Strategiska avdelningen

Innehållsförteckning

Funktionsstödsförvaltningen	1
Inledning.....	3
Brukarundersökningen.....	4
Brukarundersökning avdelning LSS-bostäder 2019	4
Identifierade utvecklingsområden och åtgärder	6
Skillnader mellan kvinnor och män	6
Enhetsundersökningen	7
Enhetsundersökningen bostäder med särskild service LSS (personkrets 1, 2 och 3)	8
Genomförandeplan	9
Brukarinflytande på verksamhetsnivå	10
Rutiner för helhetssyn och samordning.....	11
Personalens kompetens	12
Enhetsundersökningen Daglig verksamhet	14
Genomförandeplan	15
Brukarinflytande på verksamhetsnivå	17
Personalens kompetens	18
Rutiner vid misstanke om våld eller missbruk/beroende	19
Sammanfattning och nästa steg	20
Bilaga 1: Brukarundersökningen Tabeller	21

Inledning

Under 2019 genomförde funktionsstödsförvaltningen Sveriges kommuner och regioners (SKR) årliga nationella brukarundersökning inom funktionshinderområdet, samt Socialstyrelsens enhetsundersökning riktad till LSS-boenden och daglig verksamhet, som ett led i arbetet med att följa upp och säkra kvaliteten i nämndens service till brukarna.

Enhetsundersökningen är en del av Socialstyrelsens öppna jämförelser, vilket är ett verktyg för att analysera, följa och utveckla socialtjänstens verksamheter på lokal, regional och nationell nivå. Den främsta målgruppen är därför beslutsfattare och utförare på dessa nivåer. Syftet med öppna jämförelser är att det ska stimulera till kunskapsutveckling för att främja en jämlik socialtjänst och hemsjukvård med god kvalitet. Målet är att de verksamhetsförbättringar som öppna jämförelser ska stimulera till kommer brukaren till gagn, att den enskilde får rätt insatser utifrån dennes behov¹. Brukarundersökningen genomförs även den nationellt vilket möjliggör jämförelser mellan Malmös resultat och rikets som helhet.

Resultaten för brukarundersökningen och enhetsundersökningen blev tillgängliga under hösten 2019. Under vintern 2019/2020 har de berörda avdelningarnas ledningsgrupper tillsammans med sektionschefer och medarbetare analyserat samt fört dialoger om vad resultaten säger om verksamheternas kvalitet och hur de behöver utvecklas vidare. I de flesta fall har undersökningarna visat på utvecklingsområden som verksamheterna sedan tidigare haft god kännedom om och där det pågår ett aktivt arbete för att förbättra stödet och servicen. Undersökningarnas resultat har utgjort ett viktigt kompletterande underlag för att ringa in ytterligare förbättringsområden.

I rapportens första del redovisas resultat och analys av brukarundersökningen som genomfördes i avdelning LSS-bostäder. I nästa del redovisas enhetsundersökningen som genomfördes i alla enheter för bostäder med stöd och service (dvs i både avdelning LSS-bostäder och Avdelning myndighet och socialpsykiatri) samt för daglig verksamhet (i avdelning Stöd, hälsa och daglig verksamhet). Rapporten avslutas med en kort avsnitt som beskriver hur det fortsatta arbetet med brukarundersökningen och enhetsundersökningen ska bedrivas.

¹ <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/oppna-jamforelser/2018-6-6-anvandarguide.pdf>

Brukarundersökningen

Funktionsstödsförvaltningens ledning fattade i januari 2019 beslut om en struktur för genomförandet av brukarundersökningar. Den innebär i korthet att var och en av de tre verksamhetsavdelningarna LSS-bostäder, myndighet och socialpsykiatri samt stöd, hälsa och daglig verksamhet genomför undersökningen var tredje år. Däremellan genomförs analys, dialog med brukare, förbättringsarbete och fördjupade undersökningar.

År 2019 genomförde avdelning LSS-bostäder brukarundersökningen. Under år 2020 kommer avdelning myndighet och socialpsykiatri att genomföra brukarundersökningen, och under 2021 kommer avdelning stöd, hälsa och daglig verksamhet att genomföra den. Detta gäller under förutsättning att brukarundersökningen inte måste ställas in eller senareläggas av smittskyddsskäl.

Brukarundersökning avdelning LSS-bostäder 2019

Brukarundersökningen i avdelning LSS-bostäder genomfördes med stöd av enkätverktyget Pict-O-Stat. Särskilt utbildade samtalsstödare gav stöd till brukarna i besvarandet av undersökningen. Alla brukare som hade förmåga att förstå och besvara frågorna erbjöds att delta i undersökningen, totalt 544 personer. Av dessa valde 278 att delta i undersökningen, vilket gav en svarsfrekvens på 51%.

Under januari och februari 2020 har samtliga enheter i avdelningen LSS-bostäder analyserat resultaten av brukarundersökningen i sina ledningsgrupper. Resultaten har också analyserats av den arbetsgrupp av medarbetare och sektionschefer som var ansvariga för själva genomförandet av undersökningen ute i verksamheterna. Analysen har fokuserat på att identifiera bakomliggande orsaker till resultaten och utifrån dem identifiera utvecklingsområden och åtgärder.

Resultaten från undersökningen redovisas samlat i nedanstående tabell. Jämförande diagram över respektive fråga återfinns i bilaga 1.

Tabell 1: Sammanställning brukarundersökningen avdelning LSS-bostäder 2019*

	Malmö	Alla kommuner**
Brukaren får bestämma om saker som är viktiga hemma		
Stämmer	78	78
Stämmer ibland	13	16
Stämmer inte	8	5
Brukaren får den hjälp hen vill ha		
Stämmer	73	80
Stämmer ibland	16	15
Stämmer aldrig	11	5
Kommunikation		
Personalen pratar så brukaren förstår	70	68
Några i personalen pratar så brukaren förstår	25	28
Personalen pratar inte så brukaren förstår	6	3
All personal förstår brukaren	68	67
Några i personalen förstår brukaren	24	28
Ingen i personalen förstår brukaren	8	4
Personalen bryr sig om brukaren		
Stämmer	78	83
Stämmer ibland	13	13
Stämmer inte	9	4
Brukaren förtroende för personalen		
Brukaren känner sig trygg med alla i personalen	71	74
Brukaren känner sig trygg med några i personalen	23	22
Brukaren känner sig inte trygg med någon i personalen	6	4
Brukarens trygghet hemma		
Brukaren är aldrig rädd för något hemma	60	63
Brukaren är ibland rädd för något hemma	24	27
Brukaren är ofta rädd för något hemma	16	10
Brukaren trivsel hemma		
Trivs alltid hemma	71	80
Trivs hemma ibland	18	14
Trivs aldrig hemma	11	6
Brukaren vet vem hen ska kontakta om något är dåligt hemma		
Brukaren vet vem hen ska kontakta om något är dåligt hemma	85	86
Brukaren vet inte vem hen ska kontakta om något är dåligt hemma	15	14

Källa: Institutet för kvalitetsindikatorer/Kolada.

** Värdena i tabellen är angivna i procent.*

*** Värdena i kolumnen Alla kommuner anger ovägt medel, dvs. tar inte hänsyn till antalet brukare som besvarat undersökningen i respektive kommun.*

Identifierade utvecklingsområden och åtgärder

I den analys som ledning och personal gjort av resultaten framträder framförallt tre områden som viktiga att fokusera på i utvecklingsarbetet i avdelning LSS-bostäder: brukarnas trivsel i hemmet, trygghet, samt personalens bemötande och kommunikation. Dessa områden är redan sedan tidigare centrala i avdelningens utvecklingsarbete och samtliga de satsningar som fastslagits i avdelningens verksamhetsprogram har som syfte att skapa förbättringar just vad gäller trivsel, trygghet och kommunikation/bemötande. Bland de satsningar som avdelningen genomför kan särskilt nämnas följande:

- Den pedagogiska strukturen och teambaserat arbetssätt
- Kompetensutvecklingsinsatser: grundkompetens för alla, verksamhetsspecifik påbyggnad beroende på brukarnas behov, samt spetskompetens som stöd till hela avdelningen
- Kontinuerlig och verksamhetsnära handledning av omsorgspedagog genom den pedagogiska strukturen
- Gemensam idébank för att levandegöra den etiska dialogen i verksamheterna, innehållande värderingsövningar, samt etiska dilemman och verkliga case från verksamheterna som underlag för dialog i arbetsgrupperna
- Kvalitetssäkra arbetet med genomförandeplaner och social dokumentation

Avdelning LSS-bostäder har identifierat att brukarnas egna idéer, synpunkter och perspektiv behöver få ett ännu större utrymme i förbättringsarbetet. I målarbetet för 2020 har ledningen därför beslutat att brukarna i samtliga avdelningens boenden under året ska få ta del av brukarundersökningens resultat och få möjlighet att reflektera kring det. Som stöd för detta har avdelning LSS-bostäder och strategiska avdelningen gemensamt tagit fram ett återkopplingsmaterial med tillhörande reflektionsfrågor kring trivsel i hemmet, kommunikation mellan brukare och personal, samt trygghet. Syftet med återkopplingen är att samtliga verksamheter ska ta del av brukarnas idéer kring orsaker till eventuella problem och förslag till förbättringar och åtgärder i verksamheten. Utifrån brukarnas förslag ska sedan verksamheterna lokalt ta fram förbättringsåtgärder. I nästa steg ska brukarnas förbättringsförslag och lärdomar från det lokala förbättringsarbetet analyseras på avdelningsnivå, och gemensamma avdelningsövergripande åtgärder ska utformas som stöd för det lokala brukarnära kvalitetsarbetet.

Skillnader mellan kvinnor och män

Av de svarande var 109 kvinnor och 169 män. Det har visat sig att det finns vissa skillnader mellan hur kvinnor och män har svarat. På aggregerad nivå har 74,3% av männen gett ett positivt svar, jämfört med 70,7% av kvinnorna. Den största skillnaden kan konstateras i frågan om trygghet, där kvinnor ger uttryck för större otrygghet i hemmet än män. Omvänt ser vi att män trivs i mindre utsträckning än kvinnorna. Dessa resultat ser förvaltningen som ytterligare en anledning till att fördjupa dialogen med brukarna och även fortsatt fokusera på områdena trivsel, trygghet och kommunikation.

Enhetsundersökningen

Enhetsundersökningen genomfördes i funktionsstödsförvaltningens enheter för bostäder med särskild service och daglig verksamhet år 2019 för tredje året i rad. Metoden för undersökningen är samtliga sektionschefer fick besvara en enkät för respektive verksamhet som de ansvarar för.

Vid analys av svaren har det visat sig att resultaten på vissa områden inte överensstämmer med verkliga förhållanden, vilket kan förklaras av att sektionschefer i vissa fall har tolkat frågorna på olika sätt. I andra fall fångar inte frågorna, på grund av hur de är utformade, verksamheternas faktiska arbete för och tillsammans med brukarna. Då tillförlitligheten i mätningen på vissa områden är låg bör resultaten tolkas med särskild försiktighet, vilket i förekommande fall tydliggörs i redovisningen av resultaten. Förvaltningen har en pågående diskussion kring hur svaren kan kvalitetssäkras så att undersökningen kan genomföras med tillförlitligt resultat och användas för att mäta den faktiska kvaliteten i verksamhet.

Enhetsundersökningen bostäder med särskild service LSS (personkrets 1, 2 och 3)

Ledningsgrupperna i avdelning LSS-bostäder och avdelning myndighet och socialpsykiatri har analyserat resultaten för boendena i respektive avdelning. Identifierade förbättringsområden har i vissa fall sett olika ut beroende på vad som framkommit gällande respektive avdelning.

Tabell 2: Sammanställning enhetsundersökningen bostäder med särskild service (personkrets 1, 2 och 3)*

	Malmö 2018	Malmö 2019	Alla kommuner 2019**
Genomförandeplan			
Enheter har aktuella genomförandeplaner för samtliga boende	81	83	85
Andel personer med en aktuell genomförandeplan	95	95	95
Enheter har dokumentation om delaktighet i genomförandeplanen för samtliga boende med aktuell genomförandeplan	70	73	77
Andel personer med en aktuell genomförandeplan som innehåller dokumentation om delaktighet	87	93	91
Enheter har individuellt utformade mål i genomförandeplanen för samtliga boende med aktuell genomförandeplan	77	80	81
Andel personer med en aktuell genomförandeplan som innehåller individuellt utformade mål.	94	96	93
Brukarinflytande på verksamhetsnivå			
Metoder för inflytande - Enheter har regelbundna, gemensamma möten för de boende	50	47	74
På enheten används enskildas uppfattning för att utveckla verksamheten för de boende	68	71	86
Rutiner för helhetssyn och samordning			
Enheter har rutiner för att säkerställa tillgång till hälso- och sjukvård för de boende	61	93	95
Enheter har rutiner för samverkan kring hjälpmedel för de boende	73	82	77
Personalens kompetens			
Individuella kompetensutvecklingsplaner finns för samtliga i personalgruppen på enheten	67	81	60
Samlad kompetensutvecklingsplan för personalens kompetensutveckling finns vid enheten	65	74	81
Kompetensutveckling inom Alternativ och Kompletterande Kommunikation (AKK) har erbjudits till personalen på enheten	39	55	70
Kontinuerlig handledning har erbjudits till personalen på enheterna	39	48	67
Rutiner vid misstanke om våld eller missbruk/beroende			
Enheter har rutin för personalens agerande vid misstanke/upptäckt av att den enskilde har utsatts för våld eller andra övergrepp	59	77	80
Enheter har rutin för personalens agerande vid misstanke/upptäckt av att den enskilde är beroende av/missbrukar läkemedel	35	30	63
Enheter har rutin för personalens agerande vid misstanke/upptäckt av att den enskilde är beroende av/missbrukar alkohol eller andra beroendeframkallande medel (ej läkemedel)	36	33	62

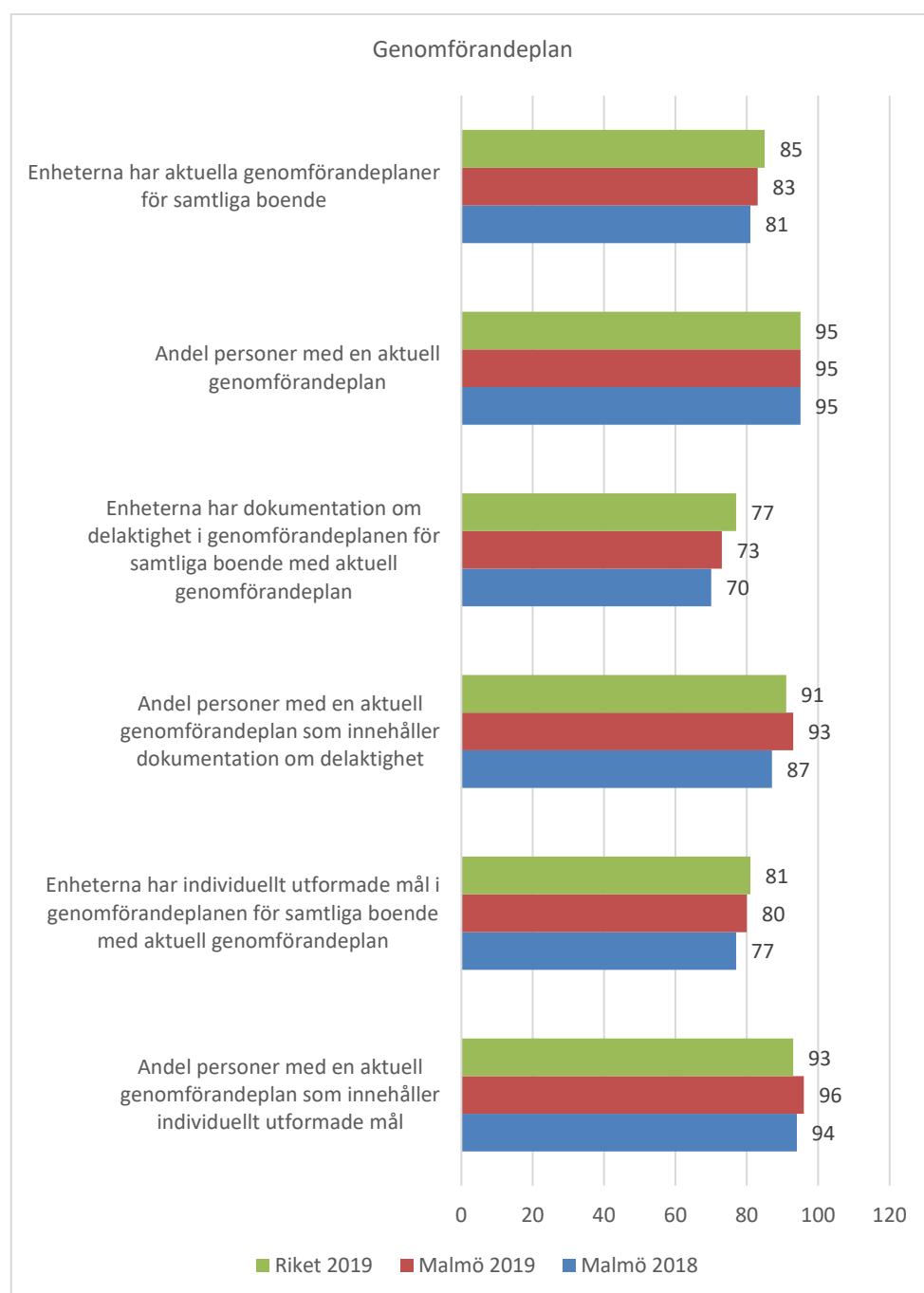
Källa: Institutet för kvalitetsindikatorer/Kolada

*Värdena i tabellen är angivna i procent

* Värdena i kolumnen Alla kommuner anger ovägt medel, dvs. tar inte hänsyn till storleken på befolkningen i respektive kommun.

Genomförandeplan

Malmö ligger på riksgenomsnittet vad gäller andel brukare som har en aktuell genomförandeplan (95%), och ingen förflyttning har skett jämfört med föregående år. Enhetsundersökningen visar att förvaltningens satsning på att öka kvaliteten i genomförandeplanerna har börjat få önskad effekt. En något större andel av brukarna med aktuella genomförandeplaner har dokumentation om delaktighet samt individuellt utformade mål i sina genomförandeplaner jämfört med år 2018, och på båda dessa områden ligger funktionsstödsförvaltningen i Malmö också över riksgenomsnittet. Förvaltningens pågående satsning på att öka kvaliteten på den sociala dokumentationen och genomförandeplaner specifikt förväntas skapa en ytterligare förflyttning på detta område det kommande året.

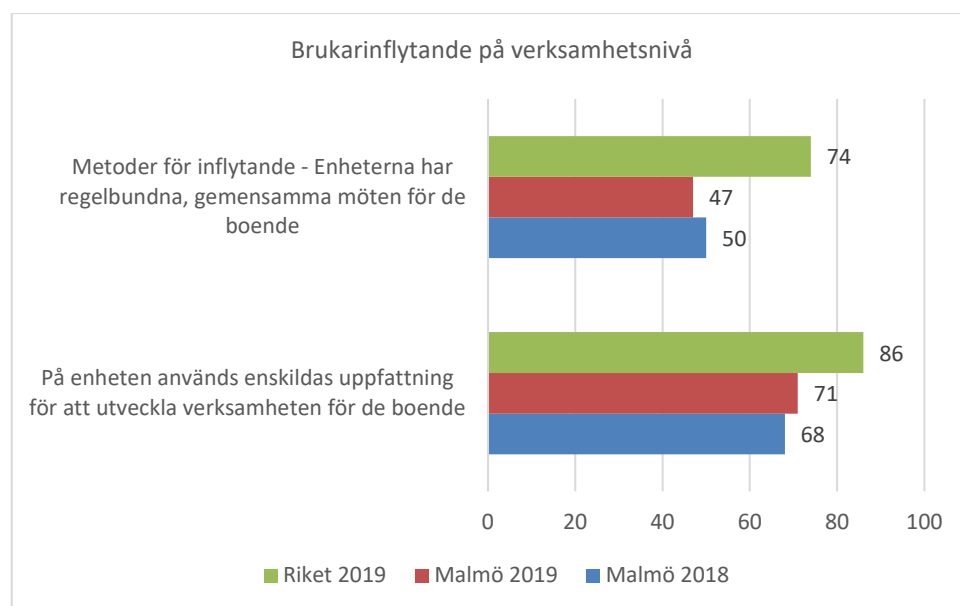


Brukarinflytande på verksamhetsnivå

Brukarinflytande är ett centralt fokusområde för funktionsstödsförvaltningen i Malmö, både på verksamhetsnivå men framför allt för den enskilde.

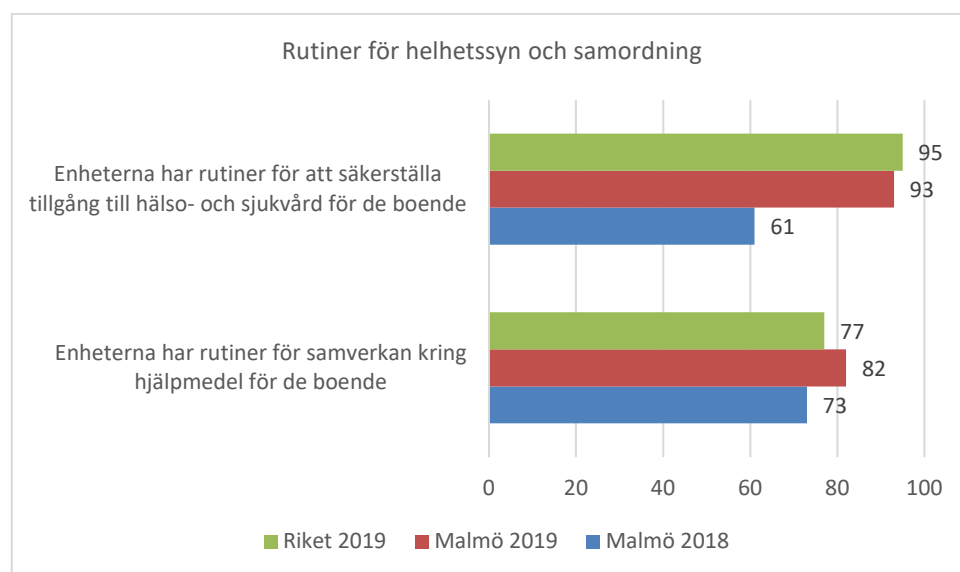
Gällande metoder för inflytande har förvaltningen gjort bedömningen att gemensamma möten och kollektivt beslutsfattande som metod för brukarinflytande på boendena inte är förenligt med LSS-lagstiftningen, som betonar varje individs egna inflytande över sin egen boendesituation. Istället sker dialog med varje brukare om hans egen boendesituation och behov av förändringar och förbättringar i den. Detta förklarar varför Malmö ligger betydligt lägre än riksgenomsnittet med avseende på frågan om metoder för inflytande.

Enhetsundersökningens indikator för att mäta huruvida enskildas uppfattning används för att utveckla verksamheten är svår att använda för att mäta brukarinflytandet på verksamhetsnivå, då den förutsätter att förvaltningen genomför brukarundersökningar varje år. För att få godkänt resultat på denna indikator krävs att samtliga verksamheter svarar ja på frågan om huruvida brukarundersökningen har genomförts under de senaste tolv månaderna, vilket inte är möjligt då förvaltningen har fattat ett strategiskt beslut att brukarundersökningen ska genomföras på LSS-boendena var tredje år för att skapa utrymme för analys, dialog samt utformning av åtgärder i samråd med brukarna.



Rutiner för helhetssyn och samordning

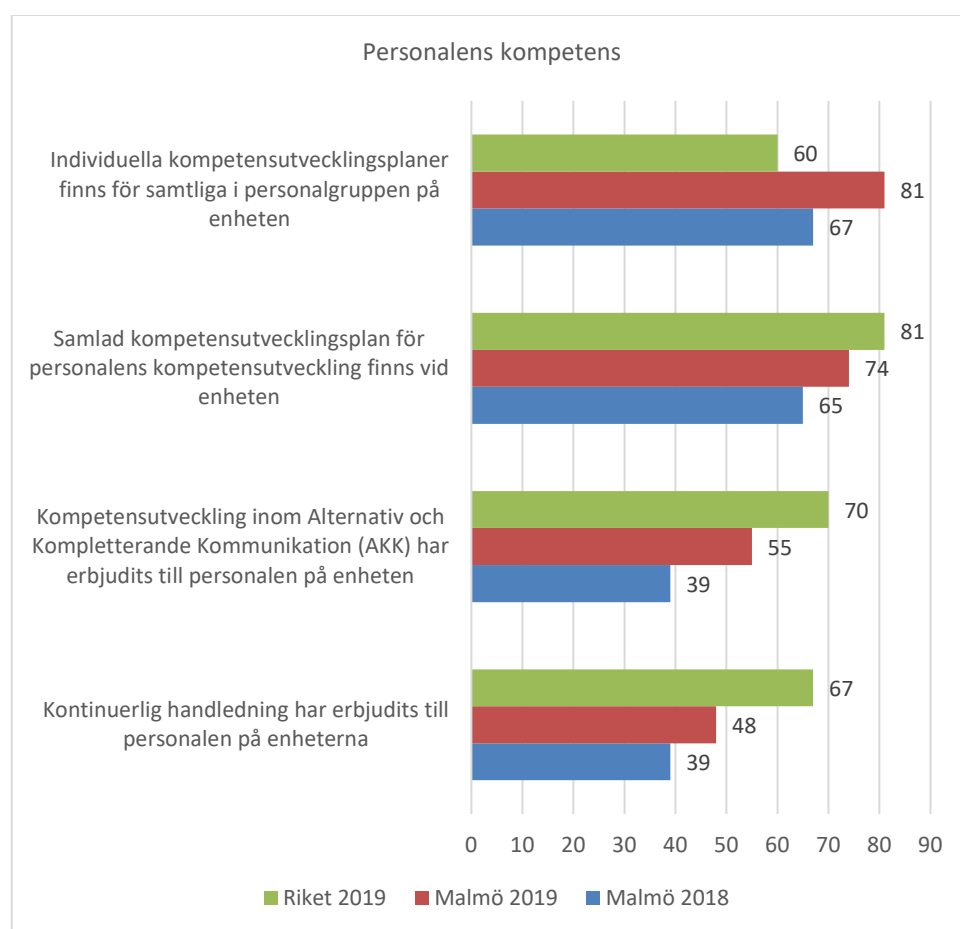
Förvaltningen ser en stor förbättring gällande enheternas kännedom om och tillämpning av rutiner för helhetssyn och samordning sedan 2018, vilket också visar sig i enhetsundersökningen. Detta gäller framför allt rutinerna för att säkerställa tillgång till hälso- och sjukvård för brukarna. Förvaltningens bedömning är att förflyttningen är ett resultat av att den egna organiseringen av HSL-insatser, samt den förstärkning av HSL-personal som gjorts, nu har fått genomslag i hela organisationen och ökat enheternas kännedom om gällande rutiner för samordning kring hälso- och sjukvård och hjälpmedel.



Personalens kompetens

Analysen har visat att förvaltningens satsning på kompetensutveckling på individuell medarbetarnivå så väl som på gruppnivå har skapat en förflyttning. Särskilt avseende individuella kompetensutvecklingsplaner så har Malmö ett betydligt bättre resultat både jämfört med 2018 och med riksgenomsnittet 2019.

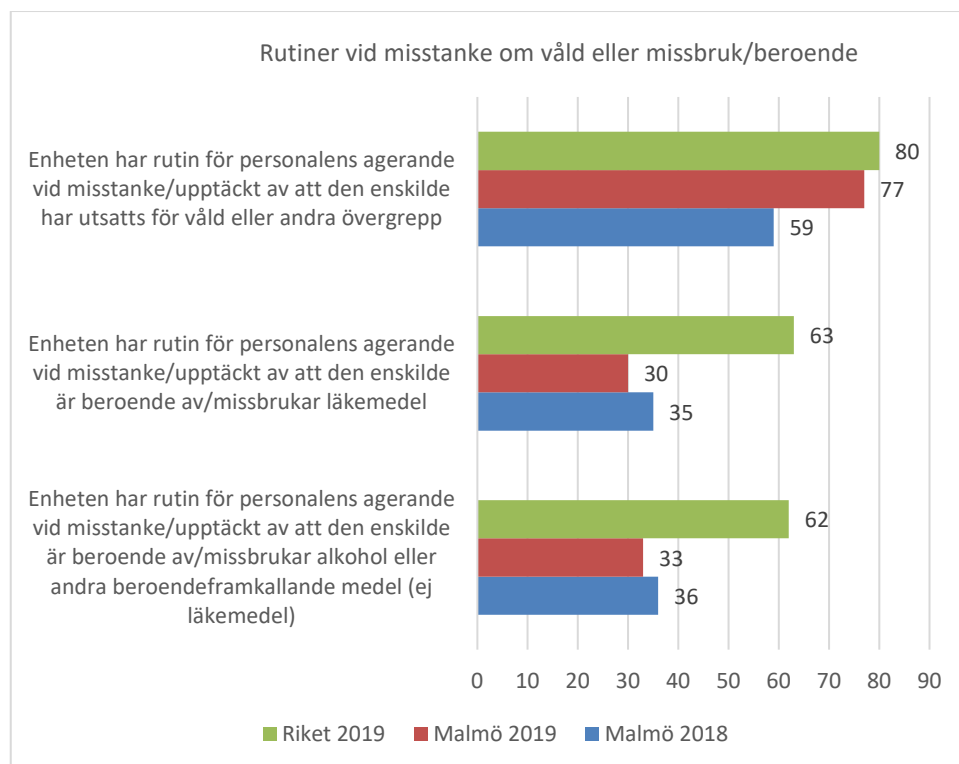
Gällande handledning har förvaltningen satsat på internt organiserad och verksamhetsnära handledning utförd av omsorgspedagoger istället för externa handledare, då detta har visat sig ge ett större värde för medarbetarna, verksamhetens kvalitet och brukarna. Enhetsundersökningens indikator fångar inte denna form av handledning, då den avser extern handledning. Det förklarar varför Malmös siffror är så pass låga i jämförelse med riket som helhet.



Rutiner vid misstanke om våld eller missbruk/beroende

Enhetsundersökningen visar en mycket låg förekomst av och eller/kännedom om rutiner för missbruk och/eller beroende i verksamheterna under 2019, endast lite drygt 30%. Detta uppmärksammades redan i samband med enhetsundersökningen 2018 och funktionsstödsförvaltningen initierade då ett arbete för att utveckla en rutin för agerande vid misstanke om eller upptäckt av missbruk/beroende hos personer som erhåller insatser från förvaltningen. Rutinen togs fram under 2019 och fastställdes under hösten. Det har också genomförts ett implementeringsarbete i förvaltningen för att både säkerställa kännedom om rutinerna och för att höja kompetensen hos medarbetarna i att på olika sätt arbeta med missbruk hos brukarna. Förvaltningen bedömer att det finns en god kännedom om rutinerna i verksamheterna i nuläget, och ytterligare arbete med att utveckla och implementera arbetet kring att förebygga missbruk planeras under 2020.

Vad gäller rutiner för agerande vid upptäckt eller kännedomen om rutinerna för personalens agerande vid misstanke om/upptäckt av att den enskilde har utsatts för våld eller andra övergrepp upplevs som god i förvaltningen. Under 2020 kommer verksamheterna att arbeta aktivt för att ytterligare levandegöra denna fråga hos medarbetarna.



Enhetsundersökningen Daglig verksamhet

Avdelning stöd, hälsa och daglig verksamhet har analyserat resultaten av enhetsundersökningen och identifierat vilka utmaningar i verksamheten som undersökningen belyser. Avdelningen har sedan tidigare tagit fram åtgärder för att skapa förbättring på samtliga områden, och förväntar sig en förflyttning under 2020.

Tabell 3: Sammanställning enhetsundersökningen daglig verksamhet*

	Malmö 2018	Malmö 2019	Alla Kommuner 2019**
Genomförandeplan			
De dagliga verksamheterna har aktuella genomförandeplaner för samtliga deltagare	62	50	71
Andel personer i den dagliga verksamheten med en aktuell genomförandeplan.	90	89	93
De dagliga verksamheterna har dokumentation om delaktighet i genomförandeplanen för samtliga deltagande personer med aktuell genomförandeplan	64	44	63
Andel personer i den dagliga verksamheten med en aktuell genomförandeplan som innehåller dokumentation om delaktighet	87	85	88
De dagliga verksamheterna har individuellt utformade mål i genomförandeplanen för samtliga deltagande personer med aktuell genomförandeplan	66	50	67
Andel personer i den dagliga verksamheten med en aktuell genomförandeplan som innehåller individuellt utformade mål.	92	89	90
Brukarinflytande på verksamhetsnivå			
Metoder för inflytande - De dagliga verksamheterna håller regelbundna, gemensamma möten	53	50	64
På enheten används enskildas uppfattning för att utveckla verksamheten för deltagande personer	51	42	67
Personalens kompetens			
Individuella kompetensutvecklingsplaner finns för samtliga i personalgruppen i den dagliga verksamheten.	84	98	74
Samlad kompetensutvecklingsplan för personalen inom den dagliga verksamheten.	68	50	53
Kompetensutveckling inom Alternativ och Kompletterande Kommunikation (AKK) har erbjudits till personalen på den dagliga verksamheten.	96	89	60
Kontinuerlig handledning har erbjudits till personalen på den dagliga verksamheten.	21	10	32
Rutiner vid misstanke om våld eller missbruk/beroende			
Den dagliga verksamheten har rutin för personalens agerande vid misstanke/upptäckt av att den enskilde har utsatts för våld eller andra övergrepp.	66	60	54
Den dagliga verksamheten har rutin för personalens agerande vid misstanke/upptäckt av att den enskilde är beroende av/missbrukar läkemedel	21	16	36
Den dagliga verksamheten har rutin för personalens agerande vid misstanke/upptäckt av att den enskilde är beroende av/missbrukar alkohol eller andra beroendeframkallande medel (ej läkemedel)	23	30	37

Källa: Institutet för kvalitetsindikatorer/Kolada

*Värdena i tabellen är angivna i procent

**Värdena i kolumnen Alla kommuner anger ovägt medel, dvs. tar inte hänsyn till storleken på befolkningen i respektive kommun.

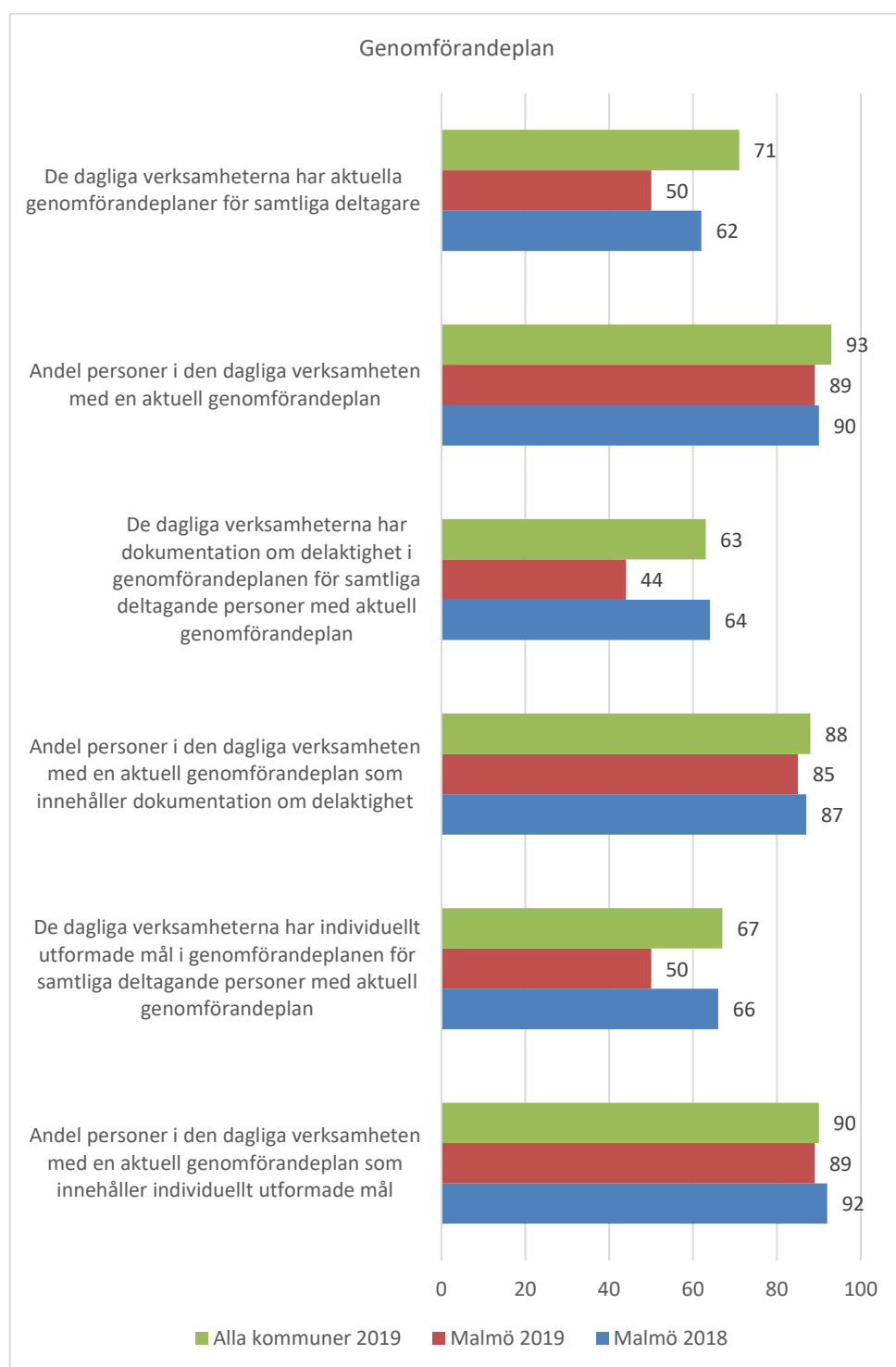
Genomförandeplan

- Under 2019 har en omsorgspedagog anställts för att stödja de verksamheter som endast har en handledare, bland annat med att ge stöd till kollegor i upprättandet och uppdatering av genomförandeplaner samt kvalitetssäkring av verksamheterna. Detta arbete kommer att fortsätta under 2020.
- Under våren 2020 kommer ytterligare två omsorgspedagogstjänster att tillsättas inom daglig verksamhet. Dessa medarbetare kommer bland annat ha i uppdrag att kvalitetssäkra arbetet med genomförandeplaner i de två verksamheter där de har sin anställning.
- En utbildning i metoden Individens behov i centrum² (IBIC) för omsorgspedagoger har genomförts för att öka kvaliteten i genomförandeplanerna och säkra att de utgår från brukarens behov och mål. Ett arbete för att sprida omsorgspedagogernas kunskaper i IBIC i verksamheterna har genomförts under 2019 och planeras att fortsätta under 2020.
- Egenkontroll av genomförandeplaner inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet genomfördes under 2019. Under 2020 fortsätter arbetet med att kvalitetssäkra den sociala dokumentationen.

Att andelen brukare inom daglig verksamhet med aktuella genomförandeplaner är förhållandevis låg kan delvis förklaras av att det tar omkring tre veckor att upprätta genomförandeplaner för nya brukare i verksamheten, samt att genomförandeplanerna för sjuka eller av annan anledning frånvarande brukare inte kan uppdateras förrän de åter deltar i verksamheten. Det innebär att det alltid finns en grupp brukare inom daglig verksamhet som inte hunnit få en upprättad eller uppdaterad genomförandeplan. Eftersläpningen är en effekt av verksamheternas arbete för att säkerställa att genomförandeplanerna upprättas i dialog med brukarna och utgår från brukarnas egna behov och målsättningar. Under 2019 hade daglig verksamhet ett inflöde på 108 nya brukare och 146 byten mellan verksamheter, vilket motsvarar en omsättning på 32% (nya+byten) i verksamheten som omfattar totalt ca 800 brukare.

Avdelningen har identifierat att det finns ett behov av att utveckla arbetet med genomförandeplaner och har ett pågående arbete med att ta fram ytterligare åtgärder.

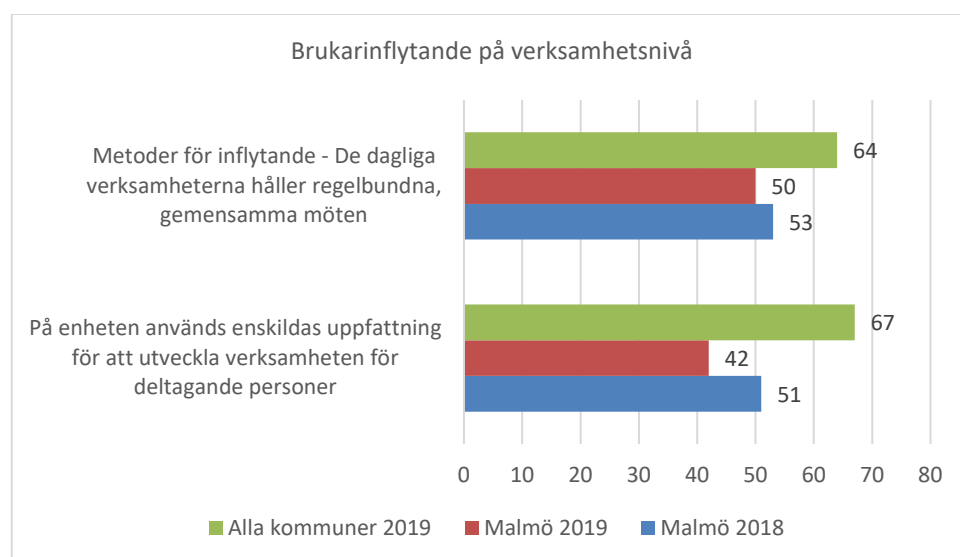
² <https://www.socialstyrelsen.se/stod-i-arbetet/aldre/individens-behov-i-centrum/>



Brukarinflytande på verksamhetsnivå

De dagliga verksamheterna bedriver ett omfattande arbete för att säkerställa brukarnas inflytande. Verksamheterna har planeringsdagar där brukarna är med och planerar, och serviceverksamheterna är helt brukarstyrda med stöd av handledare. Enskildas uppfattning används i stor utsträckning för att utveckla verksamheten i det löpande arbetet. Detta fångas dock inte på ett rättvisande sätt i enhetsundersökningen för 2019.

Analys av svaren har visat att de relativt låga värdena (50% resp. 42% för 2019) förklaras dels av att enkätfrågorna missförstås och därför besvarats fel, dels av att daglig verksamhet inte genomfört någon brukarundersökning mellan 2017-2019, vilket var en förutsättning för att kunna svara jakande på frågan ”På enheten används enskildas uppfattning för att utveckla verksamheten för deltagande personer”. Avdelningen kommer att genomföra en brukarundersökning under 2021.

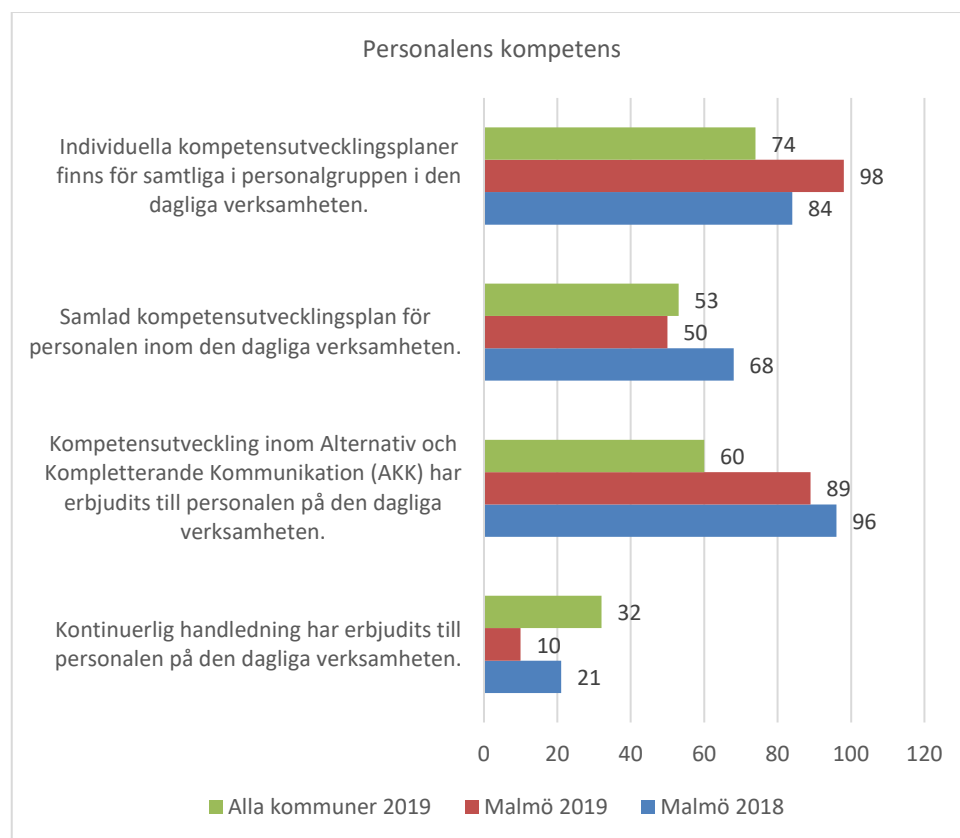


Personalens kompetens

Avdelning stöd, hälsa och daglig verksamhet har aktivt fokuserat på att samtliga medarbetare ska ha en individuell kompetensutvecklingsplan. Eftersom medarbetarna arbetar i team med olika kompetenser och professioner ser avdelningen ett stort värde i att fokusera på medarbetarna individuellt, eftersom varje profession har sitt eget kompetensutvecklingsbehov.

Kompetens i alternativ kompletterande kommunikation (AKK) finns i alla verksamheter där brukare har behov av det. Om behov uppstår i en verksamhet så rekryteras medarbetare med AKK-kompetens.

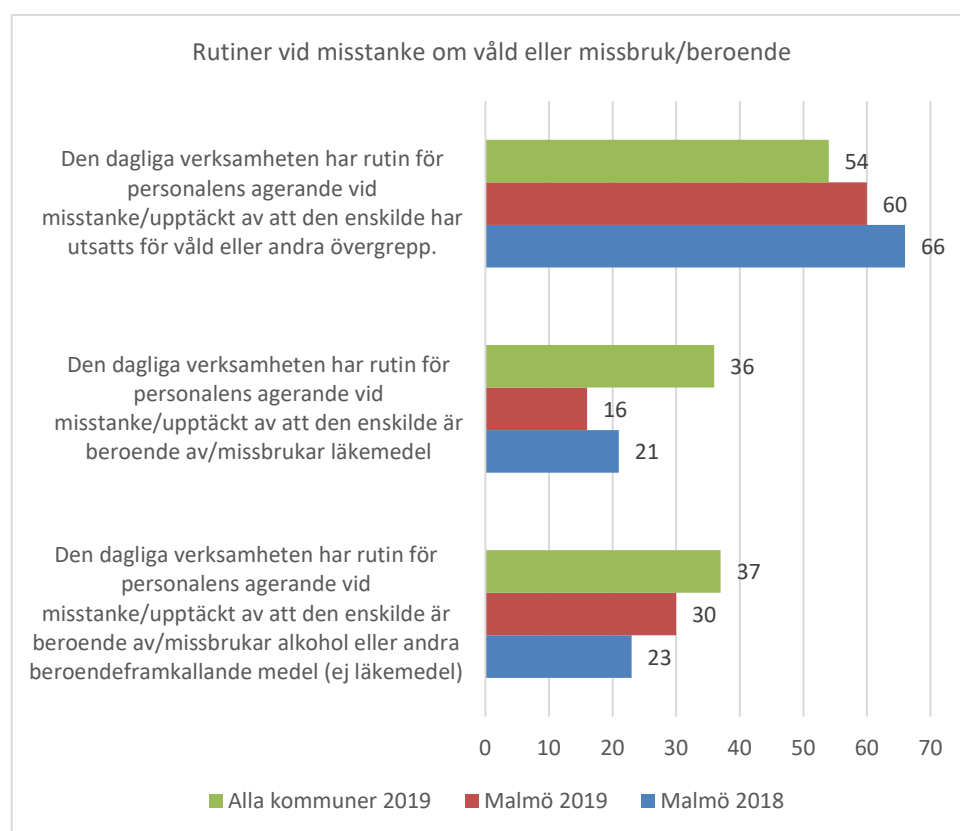
Gällande handledning så har funktionsstödsförvaltningen valt att de omsorgspedagoger som är anställda i verksamheten har som en del av sitt uppdrag att stödja och handleda kollegor vid behov, istället för att ta in extern handledning. Detta skapar i regel en större kontinuitet och kvalitet i verksamheten. Om behov uppstår kan handledare lånas över från andra verksamheter inom avdelningen.



Rutiner vid misstanke om våld eller missbruk/beroende

Verksamheterna tillämpar Malmö stads rutiner vid misstanke/upptäckt av att brukare utsatts för våld. Sektionschefer och medarbetare uppfattar dessa som användbara och väl implementerade i verksamheten. Det låga värdet på indikatorn förklaras av att många chefer uppfattat frågan som att den avser verksamhetsspecifika rutiner, vilket inte funnits.

Under andra halvåret 2019 tog funktionsstödsförvaltningen fram rutiner för personalens agerande vid misstanke om missbruk. Då enhetsundersökningen genomfördes hade rutinerna ännu inte implementerats. Verksamheterna har välkomnat rutinerna och uppfattar dem som väl implementerade och kända.



Sammanfattning och nästa steg

Sammanfattningsvis bekräftar undersökningarnas resultat de utvecklingsområden som verksamheterna sedan tidigare haft god kännedom om och där det pågår ett aktivt arbete för att förbättra stödet och servicen. Undersökningarnas resultat har utgjort ett viktigt kompletterande underlag för att ringa in ytterligare förbättringsområden. Åtgärder som avdelningarna tagit fram utifrån undersökningarnas resultat kommer att följas upp bland annat inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet och i vissa fall inom ramen för målarbetet.

Enligt beslut från Socialstyrelsen genomförs inte enhetsundersökningen 2020. Beslutet att inte genomföra undersökningen fattades med hänsyn till verksamheternas förutsättningar och behov att fokusera på sitt grunduppdrag i samband med följderna av spridningen av covid-19. Det innebär att enhetsundersökningen kommer att genomföras nästa gång under 2021.

Brukarundersökningen ska enligt nuvarande plan genomföras i avdelning myndighet och socialpsykiatri under hösten 2020. Vid tidpunkten för denna rapportens författande kvarstår ännu beslutet om att genomföra undersökningen både från SKR:s och förvaltningens sida, men detta kan komma att ändras av smittskyddsskäl.

Bilaga 1: Brukarundersökningen Tabeller

