

# **KVALITETSBERÄTTELSE 2017**

## **Enheten för Daglig Verksamhet**

7 februari 2018



## **Kvalitetsberättelse för Enheten för Daglig Verksamhet, EDV 2017**

EDV:s kvalitetsberättelse utgår från Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOF 2011:9) i verksamhet om stöd och service för vissa funktionshindrade. Föreskriften trädde ikraft 2012-01-01.

Föreskrifterna reglerar hur EDV:s verksamhet enligt Lagen om stöd och service till vissa personer med funktionsnedsättning (LSS 1993:962) ska arbeta med kvalitet i verksamheten. Daglig verksamhet regleras i 9:10 § LSS och omfattar personer i personkrets 1 (personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd) och personkrets 2 (personer med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder) och som är i yrkesverksam ålder, saknar förvärvsarbete eller som inte studerar/utbildar sig. Målgruppen benämns brukare inom EDV.

### **1 kap. Tillämpningsområde**

Socialstyrelsens föreskrifter ska tillämpas i arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla kvalitén i sådan verksamhet som omfattas av 6 § i LSS.

### **2 kap. Definitioner**

I Socialstyrelsens föreskrifter definitioner och allmänna råd avses:

Den som bedriver verksamhet enligt LSS:

- I kommunal nämnd, i fråga om sådan verksamhet enligt lagstiftningen om stöd och service till vissa funktionshindrade som kommunen eller landstinget har ansvar för och
- Annan juridisk person eller enskild näringsidkare som bedriver verksamhet enligt lagstiftningen om stöd och service till vissa funktionshindrade.

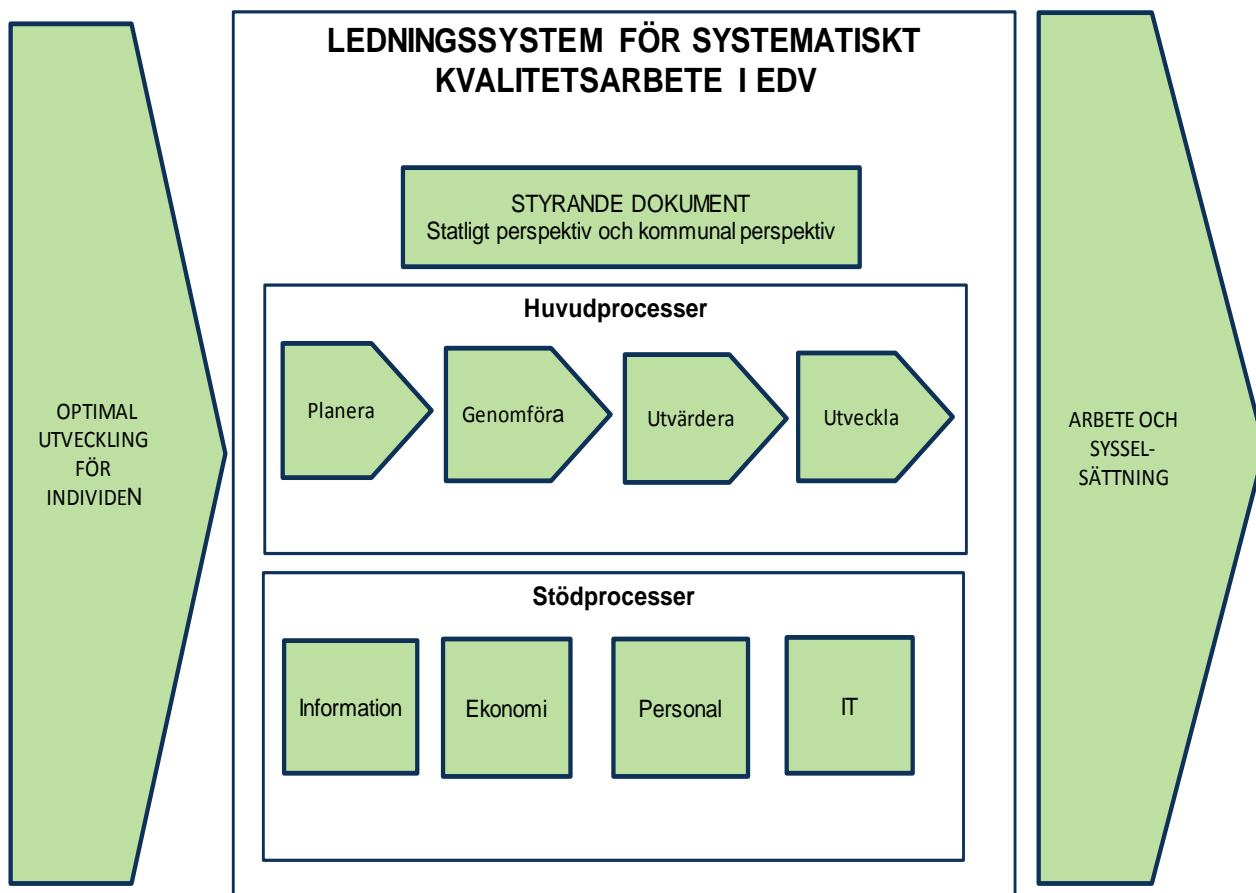
### **3 kap. Ansvar och användning av ett ledningssystem**

1 § Ansvarig nämnd eller den som bedriver verksamhet enligt LSS ska ansvara för att det finns ett ledningssystem för verksamheten. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

2 § Ansvarig nämnd eller den som bedriver verksamhet enligt LSS ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

3 § Ansvarig nämnd eller den som bedriver verksamhet enligt LSS ska ange hur uppgifterna som ingår i arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvalitén är fördelade i verksamheten.

EDV har sedan 2012 ett Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete se EDV:s Rutinpärm 1:6.



EDV:s kvalitetsarbete beskriver **VAD** vi gör och **HUR** vi gör det, i vilken omfattning vi gör det och vilket resultat det leder till.

Verksamheten och vårt arbete har stor betydelse för människors möjligheter och ska ses både ur ett brukar- och personalperspektiv.

## **KOMMUNALT PERSPEKTIV**

Gävle Kommun, Näringsliv och Arbetsmarknadsnämnden (NAN) har uppdraget att bedriva Daglig Verksamhet. Förvaltningen har det statliga perspektivet att utgå från vad gäller lagstiftningar, förordningar och riktlinjer. För att uppnå målbilden med den Dagliga Verksamheten utformar nämnden mål för verksamheten genom styrkort.

### **Enheten för Daglig Verksamhet (EDV)**

Syftet med Daglig Verksamhet är att erbjuda sysselsättning och aktiviteter som leder till optimal utveckling för den enskilde. EDV ska bedriva en verksamhet av god kvalitet i samverkan med interna och externa samarbetspartners.

I verksamheten ska det finnas de medarbetare som behövs för att ge ett gott stöd och god service. Att medarbetarna har rätt kompetens är en förutsättning för att de ska kunna medverka i kvalitetsarbetet och uppnå de mål som finns i EDV:s styrkort.

Genom sysselsättning och aktiviteter ska den enskilde ges möjlighet till att öka sitt deltagande i samhället på lika villkor som andra. Det innebär bland annat ett utökat samarbete med näringslivet och öppna marknaden.

Den enskildes behov av sysselsättning ska styra vilket utbud och innehåll EDV ska ha i verksamheten. EDV får sedan 1995 en "påse pengar" för verksamheten varje år – som alla brukare får del av efter behov av stöd för sin sysselsättning.

Kvaliteten i verksamheten ska fortlöpande utvecklas och säkras, samt utvärderas systematiskt.

## **ANSVARSFÖRDELNING**

Kommunstyrelsen har en målbild med verksamheten i kommunen, NAN och förvaltningschef i Näringsliv och Arbetsmarknad Gävle, har sedan det yttersta ansvaret för att kvaliteten i verksamheten uppnås genom uppsatta mål.

Utifrån nämndens verksamhetsplan 2017, som utgår från Gävle Kommuns, ska EDV arbeta med målen inom perspektiven:

Medborgare och kunder, Medarbetare, Hållbar tillväxt och Ekonomi.

EDV:s strategiska mål innebär att individens utveckling optimeras genom sin sysselsättning inom EDV vilket tydliggörs i enhetens styrkort.

Kvalitet är ett personligt åtagande, där varje chef och medarbetare har det yttersta ansvaret för kvaliteten i sitt eget arbete. Vad ansvaret är för respektive yrkesgrupp specificeras i EDV:s ledningssystem, se EDV:s rutinpärm 1:6.

## VAD ÄR ETT LEDNINGSSYSTEM

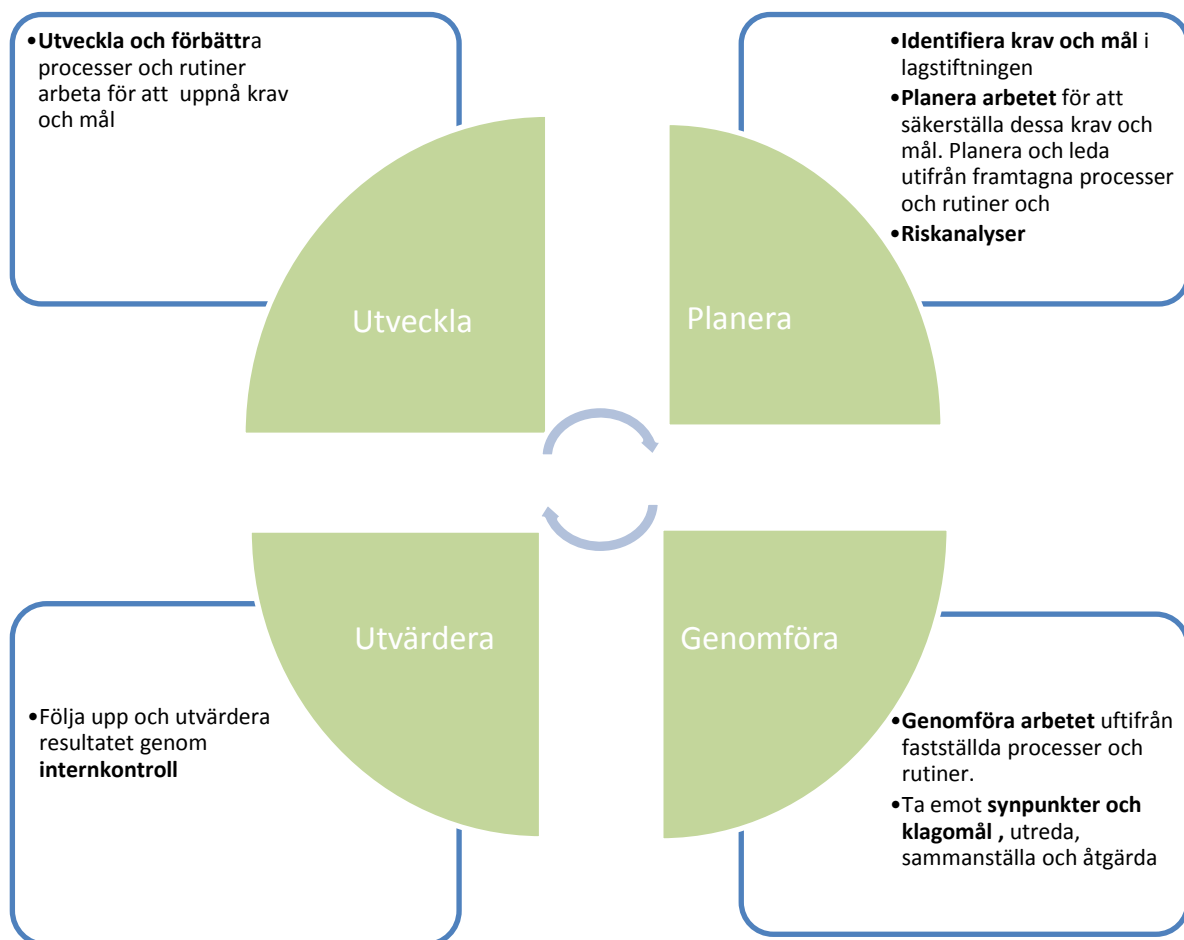
Ett ledningssystem gör det möjligt för verksamheten att utvecklas så att rätt sak görs vid rätt tillfälle och på rätt sätt.

Det är också bra för att få ordning och reda i verksamheten så att händelser inte inträffar som kan leda till missförhållanden eller andra avvikelser, utifrån de krav och mål som gäller för EDV:s verksamhet enligt lagar, förordningar och styrkort.

När ett ledningssystem är systematiskt, innebär det att vi får struktur på hur vi ska arbeta för att bedriva en bra och utvecklande verksamhet.

## LEDNINGSSYSTEMET SOM ETT FÖRBÄTTRINGSHJUL

Bilden nedan visar grunden i uppbyggandet av ett ledningssystem och det systematiska förbättringsarbetet. Då kvaliteten ständigt ska utvecklas och säkras blir ett ledningssystem aldrig färdigt.



# LEDNINGSSYSTEMETS SEX HUVUDPUNKTER MED KOMMENTATER

## 1. Processer och aktiviteter

### **Mottagande av nya brukare**

EDV har under året fortsatt arbetet vid mottagandet av nya brukare (uppdrag från LSS-handläggarna i Omvårdnad Gävle) med att bjuda in till ett välkomstsamtal och studiebesök. Den enskilde brukaren har möjlighet att välja sysselsättning utifrån sitt intresse och sina förutsättningar.

EDV:s verksamhetschef för uppdrag och sysselsättning, tillsammans med EDV:s arbeidskonsulent, medverkar årligen på gymnasiesärskolans utslussningskonferenser där elever och anhöriga möter företrädare för daglig verksamhet, gruppboheter, ledsagning, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan m.fl. EDV:s verksamhetschef är också den som möter alla personer hos LSS-handläggaren, vid välkomstsamtalet och sedan har huvudansvaret för planeringen av plats inom EDV. Då det är samma person som möter brukaren i de olika stegen upplevs ärendegången som mycket trygg och kvalitetsfull av brukaren, deras anhöriga och företrädare.

### **Genomförandeplan och dokumentation**

Hur insatsen daglig verksamhet ska utföras finns i LSS-lagens bestämmelser om dokumentation LSS 21§ a och i Socialstyrelsen föreskrifter och allmänna råd om vad som ska/bör dokumenteras och vad som bör ingå i en genomförandeplan SOFS: 2014:5. Genomförandeplanen är en plan som beskriver hur insatsen daglig verksamhet rent praktiskt ska genomföras. Planen ska bygga på respekt för brukarens självbestämmande och integritet, den ska handla om det som ska genomföras utifrån ett eller flera uppsatta mål. Genomförandeplanen ska ses om en överenskommelse mellan brukaren och handledaren, där den enskilde eller företrädare ska vara delaktiga, det sker genom kontinuerliga vardags- och arbetssamtal med sin närmaste handledare. Individens val av sysselsättning är grunden i verksamheten och genomförandeplanen ska ha mål som stimulerar och utmanar den enskilde att utvecklas.

Genomförandeplanen ska uppdateras minst en gång per år och vardags- och arbetssamtalen följs upp av ansvarig chef varje tertiäl.

Sedan 160101 har EDV en ny genomförandeplan utformad enligt Socialstyrelsens nya rekommendationer som trädde i kraft under hösten 2015.

Rutiner och lathundar kring den nya genomförandeplanen har uppdaterats.

Dokumentationen av genomförandeplanen och utförandet av sysselsättningen ska visa på de beslut, åtgärder samt faktiska omständigheter och händelser av vikt som rör den enskilde. EDV:s medarbetare arbetar aktivt för att möjliggöra verkställandet av dessa planer. För att kunna erbjuda önskade platser samarbetar EDV med övriga enheter inom förvaltningen och med externa företag eller organisationer. EDV:s verksamhet består idag av basverksamhet, företagsgrupper och enskilda platser.

I varje verksamhet har man kontinuerliga träffar med brukarna, där brukarna har möjlighet att påverka sin dagliga verksamhet. Uppföljning av dessa träffar genomförs varje tertiäl av ansvarig chef.

### **Anställning för brukare**

Under året har 7 brukare gått vidare till anställning. Detta har varit möjligt genom intresserade arbetsgivare, engagerade medarbetare i EDV samt ett bra samarbete med Arbetsmarknadsenheten, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Målet var 7 brukare och därmed är målet uppfyllt.

### **Förändring/utveckling av verksamheter**

EDV har under året återupptagit samarbetet med Biltema och avslutat företagsgruppen på Jula. Skälet var att EDV inte kunde verkställa fler platser i affären och enheten kunde då inte ha kvar den handledarresurs som brukarna haft stöd av. En ny företagsgrupp startade i maj på Biltema.

I december kunde äntligen flytten av Möbelpoolen från källaren på Polhemsskolan ske till mer ändamålsenliga lokaler på Utmarksvägen. Här har ett samarbete med Gävle Drift & Service samt Gästrike Återvinnare påbörjats. Under 2018 kommer ett webbaserat datasystem komma igång som hela kommunkoncernen kommer kunna ta del av för återbruk av möbler och annan utrustning.

EDV har därmed som tidigare år anpassat verksamheten utifrån brukarnas önskemål. Under 2017 bytte 109 av 401 brukare (genomsnitt under året) plats i EDV. Möjligheten att byta plats har funnits sedan den dagliga verksamheten i Gävle kommunaliserades 1995. I och med förändringar i verksamheten, pensionsavgångar och nya tjänster bytte 5 av enhetens 87 handledare arbete under året. Att ha möjlighet att byta arbete inom enheten upplevs som attraktivt av medarbetarna och har funnits sedan 1995. EDV som arbetsgivare nyttjar på detta sätt medarbetarnas kompetens inom hela enheten vilket blir en del av det interna lärandet.

### **Undervisning hos LÄRVUX**

Under året har 44 brukare deltagit i undervisningen hos LÄRVUX. 7 brukare deltog i uppdraguttbildningar i röj såg och truckkörkort.

Målet var 72 brukare vilket innebär att målet inte uppnåddes. Skälet är minskat intresse samt att några brukare själva avslutat sin utbildning efter att ha deltagit i flera år.

### **Brukarundersökning**

Brukarundersökning via dataprogrammet Pict-O-Stat har genomförts under oktober-november 2017. Vid undersökningen lämnades 220 lösenord ut och av dem så svarade 175 brukare, en svarsfrekvens på 80 %. I undersökningen är frågorna indelade i kategorier; Självbestämmande/integritet, sysselsättning/ gemenskap, kommunikation/information och kontinuitet/stöd/service. Sammantaget resultat av kategorierna visar en nöjdhet på 89 %, (målet var 87 %). Redovisning av resultatet genomfördes i respektive grupp tillsammans med brukare och personal. Utifrån gruppens resultat skrivs en aktivitetsplan där de beskriver hur de ska fortsätta sitt arbete utifrån gruppens resultat.

## **Delaktighetsmodellen**

Ett arbetssätt som initierats av FoU Skåne som ska underlätta en jämlik dialog mellan brukare och personal har implementerats och slingor (dialogsamtal med objektiv vägledare om aktuella frågeställningar) har genomförts i 6 grupper i enheten under 2017. Under året har 6 nya vägledare utbildats, EDV har nu 18 vägledare. Efter genomförda slingor har grupperna upprättat aktivitetsplaner för fortsatt arbete med resultatet av diskussionerna.

## **Information**

Information som är Lätt Läst har uppdaterats och är aktuell på hemsidan och på kommunens intranät Ankaret. Lättlästa informationsbroschyrer har uppdaterats med aktuell information till EDV:s brukare och övriga intresserade.

## **Medarbetarundersökning (MAU)**

95 % av EDV:s medarbetare svarade i årets MAU vilket är 3 % lägre svarande än 2016. Däremot var resultatet högre än målvärdet både för medarbetarskap där utfallet var 90 och målet var 84 och ledarskap där utfallet var 87 och målet var 85. Handlingsplaner skrivits för förbättringsområden utifrån behov alternativt hur vi arbetar vi vidare för att bibehålla det goda resultatet.

## **2. Rutiner**

EDV har sedan år 2000 en Rutinpärm med kapitel kring Verksamhet, Personal, Brukare, Ekonomi, Lokaler, Fordon och Försäkringar. EDV har också sedan 1995 Arbetsmiljöpärmar för både brukare och personal samt en chefspärm sedan 2014. Dessa pärmar (finns även digitalt) uppdateras kontinuerligt utifrån förändringar som sker. Under året har ett antal rutiner ändrats och några nya har kommit till. Enhetens olika rutiner är till för att medarbetarna själva ska kunna söka information och vara delaktiga utifrån sina olika uppdrag. Samt som stöd för att självständigt kunna utföra sina arbetsuppgifter, för vissa arbetsuppgifter finns speciella delegationer. Enhetschef och verksamhetschef har månatliga uppföljningar av verksamheten.

## **3. Samverkan**

EDV har en systematisk informationsplan, se EDV:s Rutinpärm 1:12. Under året har samverkan skett och information bl.a. riktats till:

### **Medborgare**

Medborgarna har ett allmänt intresse av vad skattemedlen används till i Gävle kommun. EDV har under året informerat och visat verksamheten vid ett 40-tal interna och externa studiebesök.

### **Brukare**

I genomsnitt under året var 401 brukare beviljade insatsen daglig verksamhet. 58 nya uppdrag och 37 personer som avslutat insatsen av olika skäl. Enheten har aldrig haft en sådan stor volymökning något år tidigare. Skälet är att antalet elever som slutar gymnasiesärskolan ökat, antal nyinflyttade och antalet som saknar sysselsättning av



olika skäl har också ökat. Brukarna delges information utifrån enskilda behov samt på olika sätt, ex. Pictogram, bilder, teckenspråk och andra kommunikationssätt.

### **Anhöriga och företrädare**

Anhöriga och företrädare får information i aktuella frågor rörande brukarna. Öppet Hus och anhörigträffar har genomförts i vissa verksamheter under året.

### **Medarbetare i EDV**

EDV:s medarbetare ska kontinuerligt ges aktuell information både intern och extern. Informationen sker via mail, arbetsplatsträffar (APT), verksamhetsmöten, EDV-aktuellt en gång i veckan samt på gemensamma EDV-träffar några gånger per år.

### **EDV:s Samverkansgrupp**

Samverkansgruppen består av företrädare för Sveriges arbetsterapeuter, Kommunal, Lärarförbundet, Vision, HR-strateg från Utbildning Gävle, EDV:s enhetschef och EDV:s kvalitetssamordnare tillika sekreterare i gruppen. Under året har gruppen haft 8 möten.

### **Andra aktörer/samarbetspartners**

EDV samarbetar med andra kommunala verksamheter, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, olika privata företag och målgruppernas intresseorganisationer. EDV har fortsatt samarbetet med företagarföreningen på Fjällbacken. Enheten deltog som tidigare år också på Gävle Företagarförenings Eldklotsgala där vi delade ut årets "Fotenpris" till det privata företag som under året gjort stort avtryck för EDV:s brukare. Under 2017 samarbetade EDV med 104 olika interna eller externa arbetsplatser i Gävle. Sammantaget gör det att EDV idag samarbetar med, 43 privata företag, 31 arbetsplatser/avdelningar inom Gävle Kommunkoncern, 21 föreningar, 5 verksamheter inom Svenska kyrkan/ Frikyrkan, 6 arbetsplatser/avdelningar inom Region Gävleborg och 1 statlig myndighet.

### **Informationskanaler**

Ankaret är en viktig kanal för att nå de kommunanställda medarbetarna med aktuell information rörande EDV:s verksamhet  
Gavle.se är kanalen för övriga medborgare i Gävle där aktuell information finns på hemsidan.

Media är en viktig aktör. Enheten skickar inbjudningar till media vid vissa möten och arrangemang.

Informationsmöten, EDV genomför kontinuerliga informationsmöten med intresseorganisationer till våra målgrupper.

Information till föräldrar och elever i gymnasiesärskolan och Lärvox i Gävle Kommun. Vård och Omsorgscollege och Högskolan vid elevpraktik.

KAF-gruppen (Kommunen, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan), samverkan mellan EDV och LSS-handläggare från Kommunen, handläggare från Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.

Information till LSS-handläggare, chefer inom gruppboheter, personlig assistans i Gävle Kommun, samt till privata utförare av LSS-verksamhet.

Informationsmaterial, informationsfilm och olika foldrar om EDV:s verksamhet finns tillgängliga på kommunens hemsida och i pappersform.

#### **4. Systematiskt förbättringsarbete**

Enligt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:9 ska ledningssystemet säkerställa att det finns rutiner som tydliggör följande områden:

##### **Risicanalys och konsekvensbedömningar**

Arbetet med att analysera risker syftar till att förebygga händelser innan de inträffar. Riskanalysen är den obligatoriska delen i det systematiska förbättringsarbetet. Det är viktigt att det görs riskanalyser inför planerade förändringar i verksamheten, riskerna ska identifieras, analyseras och värderas.

Det är närmast ansvarig chefs ansvar att för sin verksamhet analysera riskerna i verksamheten. Kan händelser inträffa som kan medföra brister i kvaliteten? Vad är sannolikheten för detta? Vad blir konsekvenserna?

Utifrån riskanalyser ska åtgärder vidtas för att säkra verksamhetens kvalitet.

Risicanalys görs fortlöpande, i vissa grupper dagligen utifrån brukare och situation.

I EDV:s arbetsmiljöpärm flik 19 och 20 finns riktlinjer och rutiner för hur vi ska arbeta med riskanalyser och konsekvensbedömningar.

Risicanalys finns med på dagordningen på verksamhetsmöten i EDV:s 28 grupper och diskuteras kontinuerligt i verksamheten. EDV har under året gjort ett tiotal konsekvensanalyser i samband med olika förändringar i verksamheten, stänga grupper, starta nya grupper, förändringar i personalbemanning, flytt av verksamhet osv.

##### **Internkontroll**

Internkontroll handlar om att EDV ska göra jämförelser inom egen verksamhet, men också med andra verksamheter och andra kommuner om jämförelser finns, ansvarig är enhetschef.

Verksamhetschefen ansvarar för internkontroll genom att granska journaler och annan dokumentation inom sitt område.

Båda chefsnivåerna ska vara vaksamma på om det finns förhållningssätt och attityder hos personalen som kan leda till brister i verksamhetens kvalitet.

Utifrån internkontroller ska åtgärder vidtas för att säkra verksamhetens kvalitet.

I arbetet med internkontroll är också personalens uppfattning om sin arbetsmiljö, sina förutsättningar för att utföra arbetet och sitt kompetensbehov, ett viktigt mätinstrument. Det ska ske genom årliga medarbetarsamtal.

## **Synpunkter och Klagomål**

Närmast ansvarig chef ansvarar för att löpande ta emot synpunkter och klagomål från brukare, anhöriga, personal och andra intressenter inom LSS. Särskild blankett finns både på Kommunens och EDV:s hemsida samt pappersblankett i EDV:s verksamheter.

Utifrån inkomna synpunkter och klagomål ska analyser göras och åtgärder vidtas för att säkra verksamhetens kvalitet.

Utifrån verksamheternas systematiska arbete med synpunkter och klagomål ansvarar enhetschefen för att årligen presentera en sammanställning för nämnden av det som inrapporterats, samt vidtagna åtgärder.

I EDV:s rutinpärm 1:10 finns riktlinjer och rutiner för hur vi ska arbeta med synpunkter och klagomål. Information om möjligheten till att lämna synpunkter och klagomål ges dels vid starten av Daglig Verksamhet samt kontinuerligt i verksamheterna.

Under året har en synpunkt inkommit via Gävle Kommuns hemsida. Synpunkten som kom från en kommuninvånare som upptäckt att en av EDV:s anställda hade sin profil med befattning i Gävle Kommun kommunicerat på en rasistisk blogg. Enhetschef och berörd verksamhetschef har haft möte med den berörda medarbetaren och påtalat att inlägget strider mot Gävle Kommuns värdegrund och uppdraget i EDV. Berörd facklig företrädare blev också informerad.

## **Rapporteringskyldighet**

Det finns en lagstadgad skyldighet enligt LSS, 24§ b - e och i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:5 som säger att EDV ska rapportera;

- Missförhållanden och risk för missförhållanden då någon lidit skada eller att det finns en konkret och uppenbar risk för en persons liv, säkerhet, psykiska eller fysiska hälsa (SoL och LSS).

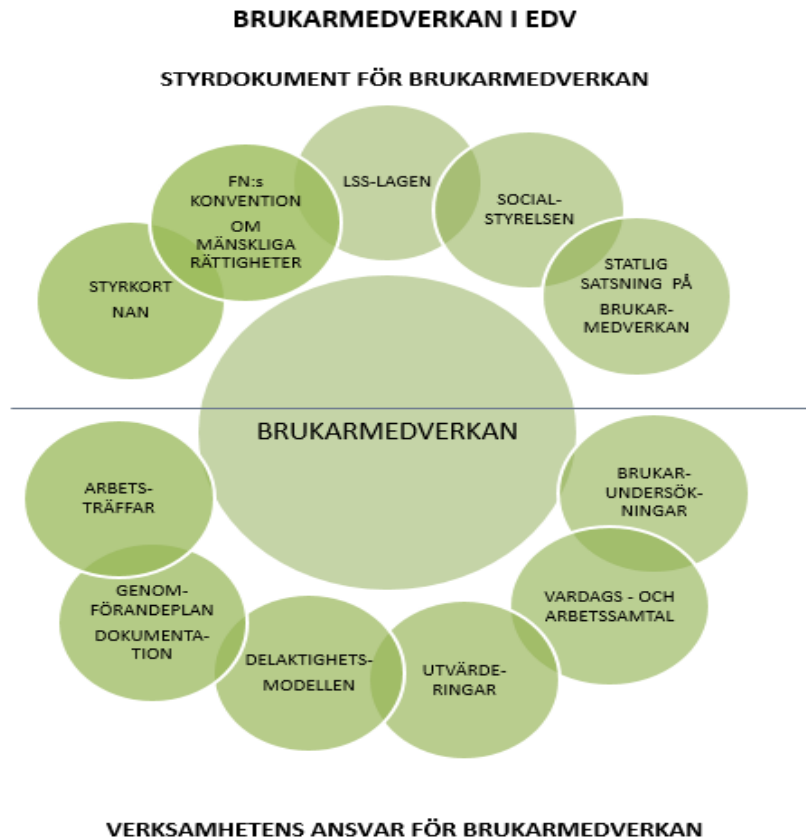
För att de som kommer i kontakt med verksamheten, personal och andra, ska kunna märka att kvalitetsarbetet fungerar är det viktigt att EDV utifrån inkomna rapporter om missförhållanden analyserar och vidtar åtgärder för att säkra verksamhetens kvalitet.

I EDV:s rutinpärm 2:21 finns riktlinjer och rutiner för hur vi ska arbeta med rapportering och utredning av missförhållanden.

Information om rutiner till rapportering gällande missförhållande sker en gång per år på APT-möte i verksamheten. Ansvarig är berörd chef.

Under året har en rapport om missförhållanden inkommit, detta gällde en brukare som kommit överi sin behovsmedicin som vid detta tillfälle inte var inlåst. Brukaren fick inga men av händelsen och anhöriga blev informerade direkt. Nya rutiner har upprättats.

## 5. Brukarmedverkan



## 6. Personalens medverkan

Enligt LSS-lagen ska var och en som fullgör uppgiften enligt denna lag medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet. Enheten ansvarar för att vi har den kompetens som behövs i verksamheten genom ett gott arbetsmiljöarbete, en god personalpolicy, god kompetensutveckling och riktad rekrytering av medarbetare utifrån EDV:s styrkort.

Respektive chef ska säkerställa att personalen arbetar i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i ledningssystemet vilket görs vid medarbetarsamtal, verksamhetsmöten och skyddsronder. EDV har sedan några år tillbaka ett eget system för anmälan av olika åtgärder, "stoppljusmodellen". Medarbetare anmäler behov av åtgärder med motiveringar som sedan åtgärdas av EDV:s lokal & verksamhets-samordnare. Genom denna rutin har arbetet med olika åtgärder kunnat samordnas och åtgärderna har också kvalitetssäkrats.

I EDV:s rutinpärm finns bland annat dokumenten; Introduktionsprogram för nyanställda och elever, arbetsmiljöplan, personalpolicy och kompetensplan som ligger till grund för EDV:s kvalitetsarbete.

Under Socialstyrelsens hemsida finns sedan hösten 2016 **Kunskapsguiden.se** kompletterat med fliken Funktionsnedsättning. Där finns EDV:s introduktionsprogram för nya medarbetare som ett av fyra exempel i Sverige på hur introduktion kan gå till.

Gävle Kommun/EDV var en av 80 kommuner som Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) besökte under hösten 2016. Deras tillsyn gällde Daglig verksamhet för personer med neuropsykiatrisk diagnos och normalbegåvning. Innan besöket skickades enkäter ut till målgruppen, deltagandet var både frivilligt och anonymt. Representanter från IVO intervjuade nämndsordförande, enhetschef och verksamhetschef för uppdrag & sysselsättning vid sitt besök. Rapporten från besöken och enkätsvaren från deltagande kommuner har redovisats under våren 2017 till nämnden. Resultatet från svaren i EDV visade på en uppskattad verksamhet och Socialstyrelsen var nöjda efter tillsynen.

## 7. Dokumentationsskyldighet

Det löpande kvalitetsarbetet ska dokumenteras.

Viktiga saker som ska dokumenteras är:

- Vilka processer och aktiviteter som styr kvaliteten i verksamheten
- Vilka rutiner som finns i verksamheten
- Uppföljning av Lex Sarah statistik, avvikelserapportering.
- Uppföljning av personalens utbildningsnivå
- Uppföljning av inkomna synpunkter och klagomål
- Resultat av brukarenkäter
- Resultat av granskning av social dokumentation, HSL- dokumentation och annan dokumentering
- Uppföljning av verkställda beslut

## 8. Kvalitetsuppföljning och kvalitetsmetoder i EDV

### Kvalitetsmetoder

För att kontinuerligt och fortlöpande arbeta med kvalitetsutveckling arbetar vi efter några övergripande metoder/arbetsätt. Metoderna/arbetsätten ska resultera i att EDV erbjuder en kvalitetsfull verksamhet både ur ett brukar- och personalperspektiv.

Arbetsmetoder/Arbetsätt

- Pedagogiskt förhållnings & arbetsätt (PFA)
- Lågaffektivt bemötande (Studio III)
- Motiverande samtal
- AKK (alternativ och kompletterande kommunikation)
- Specifika metoder som är viktiga för enskilda brukare/inriktningar/verksamheter

EDV har under 2017 arbetat med ett kvalitetsarbete där granskning av 19 av EDV:s 27 verksamheter har genomförts. I arbetet har handledarna svarat på en enkät och sedan haft ett fördjupat samtal utifrån framtagna ämnen/frågor. Efter det fördjupade samtalet har granskningar genomförts av dokumentation och genomförandeplaner. Rapporter har skrivits utifrån resultatet av enkät, fördjupat samtal och granskningar som lämnats till berörd verksamhetschef.

## Kompetensutveckling

Medarbetarna ska vara väl utbildade för sitt uppdrag, därför använder respektive chef kompetensbaserad rekrytering. Relevanta utbildningar/fortbildningar som finns i EDV:s kompetensplan (Rutinpärmen 1:9) erbjuds medarbetaren utifrån den individuella utvecklingsplanen. Under året har EDV genomfört kompetensutveckling genom utbildningar/konferenser i:

- Pedagogiskt förhållnings & arbetssätt (PFA) vilket är grunden i EDV:s uppdrag, det bygger på en gemensam grundsyn och gemensamma värderingar. Det handlar om att skapa bästa möjliga förutsättningar för att brukaren ska må bra, utvecklas och ha en meningsfull tillvaro enligt sin egen definition.  
Internutbildningar har genomförts i egen regi med interna utbildare för samtliga medarbetare. Internutbildningar ska fortlöpande erbjudas till nyanställda medarbetare.
- Utbildningar i Lågaffektivt bemötande och motiverande samtal har genomförts i regi av externa utbildningsarrangörer för medarbetare utifrån behov i kompetensutvecklingsplaner.
- EDV har även satsat på kompetensutveckling/föreläsningar i ämnen som är anpassade för vissa yrkesfunktioner/ämnen.

Under året har EDV anställt 9 nya medarbetare varav 4 har adekvat högskole/yrkeshögskoleutbildning. Vilket är 44 % och målet i EDV:s styrkort är 50 %. Vilket innebär att målet inte uppfyllts helt.

## Internkontroll

EDV har en framtagen årlig uppföljningsplan där det är beskrivet vad som ska följas upp i verksamheten.

## Utvärderingar/undersökningar

Ansvarig chef initierar önskvärda utvärderingar av verksamheterna både ur ett brukar- och medarbetarperspektiv. Metoderna för utvärderingarna kan variera beroende på frågeställningen.

Ansvarig chef ansvarar för att utifrån resultatet formulera förbättringsområden och göra utvärderingar av dem.

I november fick EDV ta emot andrapriset som Sveriges Bästa LSS-kommun vid en prisceremoni i Stockholm. Vilket är ett kvitto på EDV:s arbete som startade redan 1995 med delaktighet och medinflytande för den enskilde. Motiveringen från juryn löd:

*” Vi menar att Gävle genom sitt arbete med daglig verksamhet visar att en hög grad av flexibilitet och goda valmöjligheter för personer med LSS-insatser är möjligt att erbjuda inom kommunal verksamhet. En engagerad ledning, fokus på långsiktighet och låg personalomsättning har bidragit till att skapa utvecklingsmöjligheter och trygghet för de personer som berörs. Vi i juryn hoppas på att Gävle Kommun fortsätter det goda arbetet som påbörjats i den dagliga verksamheten genom att i nästa steg underlätta för fler att gå från daglig verksamhet till löneanställning ”.*

## 9. Arbetsmiljö

Rapporterade arbetsskador och tillbud för personalen – under året inträffade 17 tillbud och 11 arbetsskador utan frånvaro, vilket är lägre än 2016 då det var 33 tillbud och 9 arbetsskador. Tillbudena handlade om hot, våld och nyp från brukare, halkat inom eller utomhus. Arbetsskadorna handlade om färdolycksfall till och från arbetet, skada av matvagn m.m. Samtliga tillbud och arbetsskador har följts upp av ansvarig chef och berörd/berörda medarbetare och finns också som en stående punkt på dagordningen på EDV:s samverkansgrupp. En stor insats som gjorts är utbildning och användandet av lågaffektivt bemötande, ett arbetssätt som resulterat i att antalet hot och våldsanmälningarna har minskat under de senaste åren.

Den externa metodhandledningen kring brukare som EDV haft under de senaste åren fortsatte i vissa grupper under året utifrån behov.

Brukarnas tillbud och olyckshändelser – under året inträffade totalt 39 stycken varav 30 var oönskade händelser och 9 gällde hot och våld från arbetskamrat. Vilket är lägre än 2016 då det totalt var 63 tillbud och olyckshändelser.

Dessa händelser har också följts upp av ansvarig chef och berörda medarbetare, samt redovisats i EDV:s samverkansgrupp.

## 10. Ekonomi

EDV är resurseffektivt och har en långsiktig hållbarhet som främjar målgruppernas utveckling med de resurser som finns till förfogande.

Regelbunden uppföljning och analys är en nyckelfaktor för att kunna följa verksamheten. EDV har en egen budgetprocess se EDV:s Rutinpärm 4:5. Del av driftsbudgeten är sedan år 2000 utlagd på gruppnivå, vilket gör att verksamheten själva kan ansvara för inköp utifrån den ärendegång som finns beskrivet i EDV:s Rutinpärm 4.12 A. Varje medarbetare har också fått skriva på en delegation av ansvar för inköp. Vid behov av möbler och annan större utrustning hör grupperna alltid med enhetens företagsgrupp Möbelpoolen innan de gör ett inventarieinköp. Se EDV:s Rutinpärm 4:20. Beställningar av förbrukningsmaterial sker som tidigare år via enhetens eget materialförråd "Sätraförrådet", där brukarna på Möjligheten arbetar med förrådsbeställningar både till EDV, men numera också till samtliga gruppbestäder inom Omvårdnad Gävle. Då Sätraförrådet gör stora beställningar av förbrukningsmaterial får alla "kunder" del av den mängdrabatt som utgår på vissa varor från upphandlade leverantörer. Det ekonomiska resultatet 2017 blev + 2.3 miljoner vilket beror på en vakant chefstjänst i 6 månader, senarelagda rekryteringar av handledare med anledning av ett ev. införande av Lagen Om Valfrihet (LOV) i daglig verksamhet samt lägre hyror än budgeterat.

## 11. Sammanfattning

EDV har som tidigare år en stabil grund att stå på utifrån ett stort intresse och engagemang från både brukare, medarbetare, förvaltning och nämnd. Som tidigare år har det skett en stor utveckling för enskilda brukare och EDV:s medarbetare har fått få ta del av en helt ny kompetenssatsning gällande Pedagogiskt Förhållnings och Arbetssätt (PFA) utifrån sitt uppdrag.

EDV har nöjda brukare och medarbetare som trivs med sitt arbete, vilket tydligt visas i resultaten både från i delaktighetsslingor och brukar- och medarbetarundersökningen 2017. Antalet tillbud och arbetsskador har minskat avsevärt vilket är mycket positivt. EDV ser därför med tillförsikt fram emot framtiden och nya utmaningar!

Tack alla fina medarbetare, förvaltning och nämnd och övriga samarbetspartners för 2017!

Ann-Helen Dahlqvist  
Enhetschef EDV

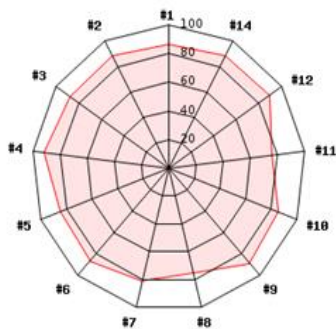


## Resultat av brukarundersökning

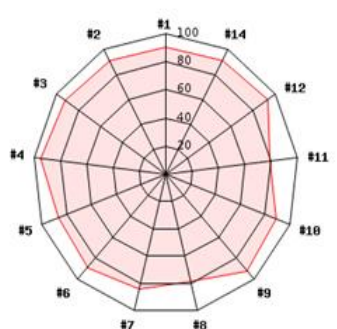
EDV Brukarundersökning via Pict-O-Stat	2013	2015	2017
Antal utlämnade lösenord	282	193	220
Antal svarande	194	154	175
Nöjdhet	86 %	89 %	89 %
Svarsfrekvens	69 %	80 %	80 %

## Redovisning av brukarnas nöjdhet i brukarundersökningarna under 2013 – 2015 - 2017

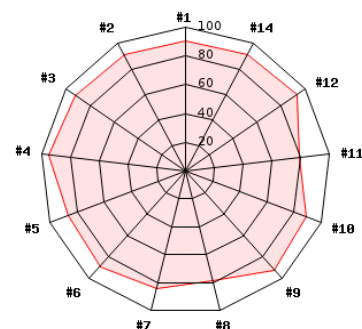
Brukarundersökning 2013



Brukarundersökning 2015



Brukarundersökning 2017



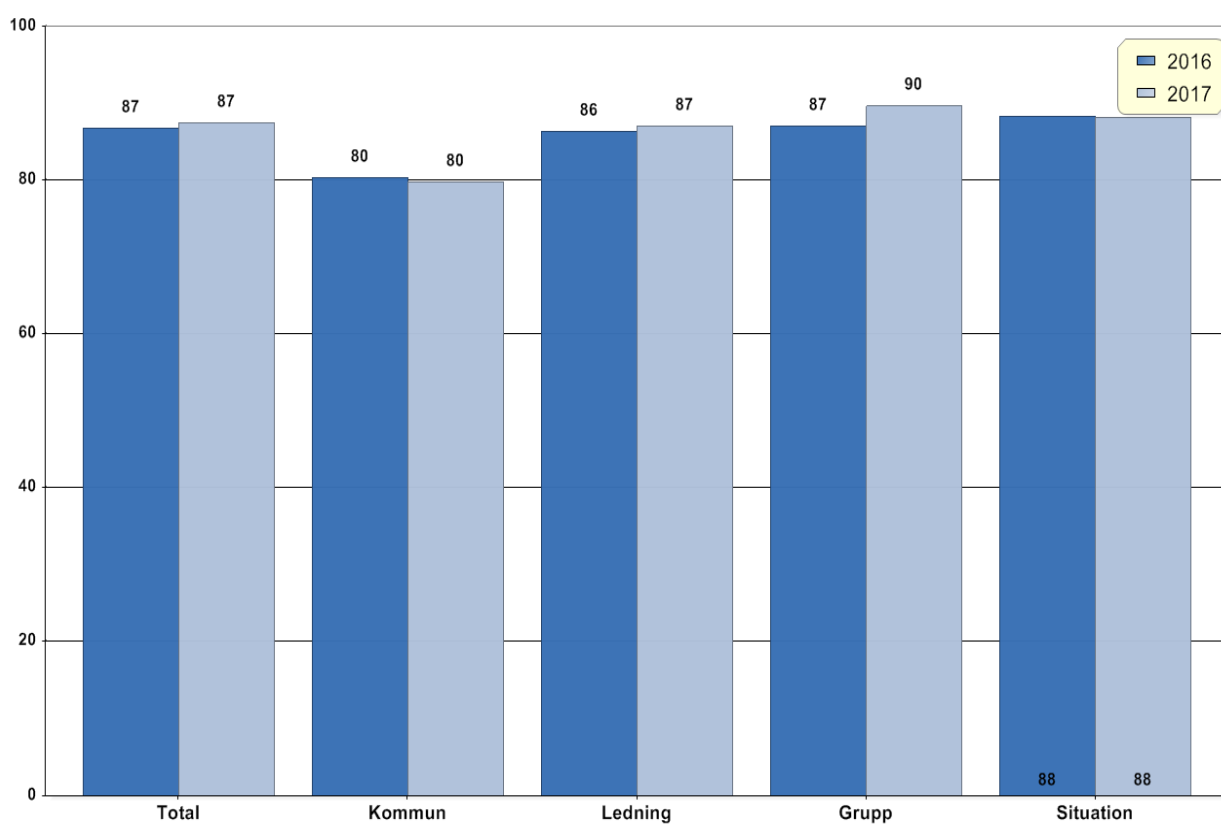
# Medarbetarundersökning 2017

Undersökningsperiod 1 feb - 15 feb

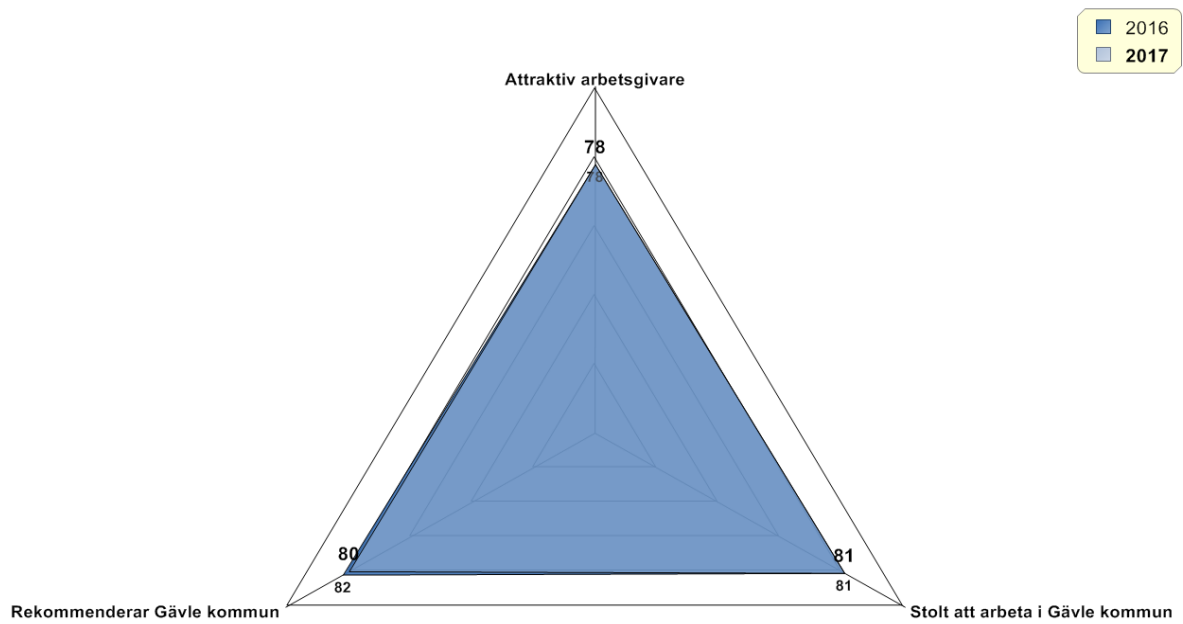
Svarsfrekvens 2016 98%

Svarsfrekvens 2017 95%

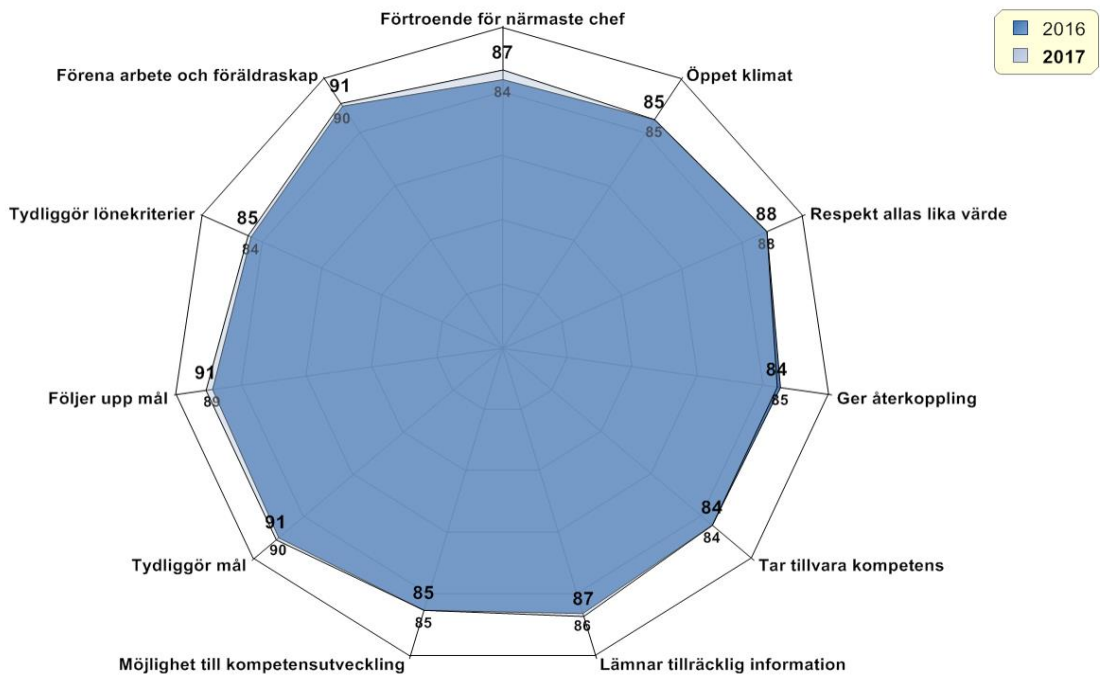
## Översikt



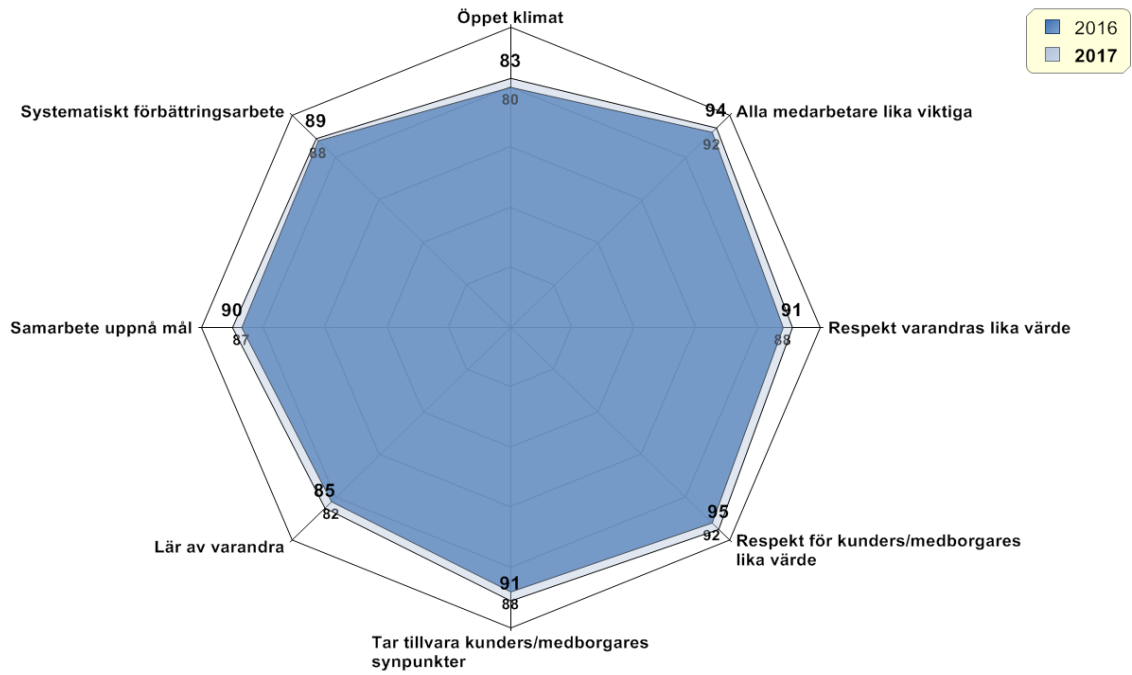
# Kommun



# Ledning



# Grupp



# Situation

