

Verksamhetsbesöket är genomfört av:  
Emelie Berglund och Susanna  
Dennerlov

## Verksamhetsbesök på Arbetscentrum

Intervjuade:

enhetschef Sepideh Erfani  
före detta enhetschef Elisabeth Axelsson  
arbetskonsulent Gunilla Ström  
arbetskonsulent Susanne Wahlström  
samt en kund

### Sammanfattande bedömning

Personalen på Arbetscentrum har god kompetens och lång erfarenhet inom området. De har tydligt kundfokus och de har stor följsamhet för kundernas önskemål och målsättningar.

Kraven på dokumentation som ställs i villkoren för kundvalet sysselsättning uppfylls inte. Kvalitetsledningssystem finns men är inte integrerat i arbetet. Anordnaren säkerställer inte att personalen iakttar de rutiner som finns gällande synpunkts- och klagomålshantering. Detsamma gäller för rapporteringsskyldigheten om missförhållanden.

### Allmänt

Arbetscentrum erbjuder sysselsättning för personer med psykiska funktionsnedsättningar. De tar även emot kunder från arbetsförmedlingen, försäkringskassan och arbets- och företagarenheten i Nacka kommun. Verksamheten drivs av den kommunala produktionen, Valfärd samhällsservice och är sedan en kort tid tillbaka belägen på Ektorpsvägen 2 i Ektorps centrum. Arbetscentrum låg tidigare i Fisksätra.

Arbetscentrum erbjuder främst individuell sysselsättning där kunden integreras på ordinarie arbetsplatser. De har även en textilverkstad som är belägen i samma lokal, där verksamhet bedrivs i gruppform.

Sammanlagt har Arbetscentrum ungefär 185 kunder. Av dessa är det i nuläget 10 kunder som beviljats biståndsbeslut av Nacka kommun om sysselsättning och som har psykiska funktionsnedsättningar. Dessa är en liten del av Arbetscentrums totala antal kunder. I snitt har varje arbetskonsulent cirka 30-40 kunder. Under de senaste åren har antalet kunder från målgruppen minskat kraftigt. Personalen och enhetschefen tror att



minskningen är en följd av kundvalet och de upplever själva att de inte kan konkurrera på samma villkor som privata anordnare.

## **Avtal och villkor**

Verksamheten är godkänd i Nacka kommuns kundvals-system enligt LOV för individuell sysselsättning på externa arbetsplatser samt för sysselsättning i grupp.

## **Verksamhetsinnehåll och arbetsmetoder**

Insatsen inleds med en kartläggningsperiod på tre månader. Intervju genomförs med kunden för att arbetskonsulenterna ska få en uppfattning om kompetens, egenskaper och färdigheter som kan vara användbara i en arbetskontext. Kundens individuella mål står hela tiden i fokus. Utifrån intervju och kartläggning söker arbetskonsulenterna lämplig sysselsättning på externa arbetsplatser. Det kan vara inom både privat och offentlig sektor. Ibland behöver kunden prova sysselsättning på flera arbetsplatser innan de hittar lämplig plats utifrån arbetsinnehåll, målsättningar och egna önskemål. På arbetsplatsen utses en handledare åt kunden. Arbetskonsulenterna har kontinuerlig kontakt med både kund och handledare. Regelbundna besök på arbetsplatsen görs av arbetskonsulenterna. Kunden och arbetskonsulenterna har även regelbunden kontakt per telefon och i form av möten på Arbetscentrum.

Omfattningen på sysselsättningen kan variera från ett pass i veckan (vilket motsvarar en halvdag) till fem pass i veckan beroende på biståndsbeslutets omfattning. I nuläget har sysselsättningen genom Arbetscentrum lett till att en kund från målgruppen är aktuell för studier och för två kunder ser man potentiella lönebidragsanställningar längre fram.

## **Ledning och personal**

Sepideh Erfani är enhetschef på Arbetscentrum sedan november 2014. Sepideh är den tredje enhetschefen på två och ett halvt år. Sepideh uppger att Arbetscentrum haft en turbulent tid, dels på grund av chefsbyten, dels på grund av nedskärningar samt lokalbyte. Sepideh uppger vidare att hon är medveten om att mycket behöver åtgärdas vad gäller kvaliteten i verksamheten men att det först och främst är många praktiska frågor som behöver prioriteras, exempelvis arbetsmiljöfrågor.

Sammanlagt är 13 personer anställda på Arbetscentrum. Sex personer arbetar mot den aktuella målgruppen, de är arbetskonsulenter. Fem av dessa är kvinnor och en man. Just nu pågår rekrytering av två personer, en som ersätter en person som slutat och en ny resurs.



## Kompetens och kompetensutveckling

Enhetschefen är utbildad barnmorska. Sociala kvalitetsenheten saknar vid tillfället för uppföljningen ändringsansökan för byte av verksamhetsansvarig. Ändringsansökan inkom till Sociala kvalitetsenheten den 7 april 2015 efter att bristen påtalats.

Samtliga sex arbetskonsulenter som har kunder med psykisk funktionsnedsättning har socionomutbildning. Alla har lång erfarenhet av att arbeta med målgruppen och flera av dem har tidigare arbetat inom psykiatri. Arbetscentrum har delat upp målgruppen i grupperna yngre och äldre kunder. Vissa arbetskonsulenter arbetar bara med yngre kunder och andra bara med äldre. Personalen upplever att grupperna oftast har olika målsättningar med sysselsättningen. Personalen har genom uppdelningen även möjlighet att nischa sig mer och därmed utveckla sin kompetens i en viss riktning.

Vad gäller kompetensutveckling deltar personalen vid olika föreläsningar och utbildningsdagar. Personalen uppger att de själva bevakar området för att hålla sig uppdaterade. Utbildning i synpunkts- och klagomålshantering är planerad i mars månad. De har extern handledning minst en gång i månaden. För närvarande har de temat bemötande som en stående punkt på möten där bemötande diskuteras utifrån kortare filmer som berör ämnet.

Kompetensutvecklingsplan finns för hela verksamheten samt för varje medarbetare enligt enhetschef. Enhetschef bjuder in föreläsare för att kompetensutveckla hela arbetsgruppen med jämna mellanrum. En gång per månad får personalen förslag på relevanta utbildningar som de kan anmäla sig till.

## Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Välfärd samhällsservice inklusive Arbetscentrum använder sig av verktygslådan SMART (Skydd Mot Alla Risker). Den innehåller rutiner, checklistor och andra dokument som behövs för att verksamheten ska kunna arbeta systematiskt inom områdena säkerhet, arbetsmiljö och kvalitet. Vid verksamhetsbesöket framkommer att systemet inte är känt för medarbetarna och att det inte används i praktiken. Handlingsplan för hot och våld innefattas exempelvis i SMART men personalen uppfattade inte att det finns skriftliga rutiner för detta.

För synpunkts- och klagomålshantering samt anmälan om missförhållanden, finns även här skriftliga rutiner. Vid verksamhetsbesöket framkom att de inte kända för personalen och används inte i praktiken. Enligt enkäten för 2014 har Arbetscentrum uppgivit att det inkom nio synpunkter/klagomål under året vilket är något motsägelsefullt. Siffran verkar dock avse hela verksamheten och behöver nödvändigtvis inte beröra målgruppen psykisk funktionsnedsättning. Inga anmälningar om missförhållanden inkom under 2014.

## Dokumentation

Genomförandeplan finns inte för någon av de tio kunderna. Enligt personalen har de inte som rutin att skriva genomförandeplaner. Det finns heller inga sociala journaler.



Enhetschefen beskriver dokumentationen som ett prioriterat utvecklingsområde. Två till tre gånger per termin skriver arbetskonsulenterna istället lägesrapporter till handläggarna vilket de anser fungerar bra. De upplever att samarbetet med handläggarna är bra och beslutet följs upp tillsammans med handläggare och kund en gång per år. Enhetschefen anser dock att beställningarna ofta är diffusa och behöver bli tydligare, särskilt nu när de ska börja skriva genomförandeplaner.

## **Deltagarnas inflytande**

Insatsen utformas tillsammans med kunden och det sker en ständig dialog mellan arbetskonsulent och kund vad gäller innehåll, mål, önskemål med mera. Välfärd samhällsservice gör brukarundersökningar varje år. Resultatet av undersökningarna har inte använts tidigare av Arbetscentrum. Under 2015 planerar de att ta tillvara svaren från förra årets brukarundersökning för att utveckla verksamheten.

## **Mål och resultat**

Mål för varje enskild kund finns. Däremot finns inga gemensamma mål för hela verksamheten eller metoder för att uppnå eventuella mål. Arbetscentrum kommer att satsa på just målbeskrivning och metodutveckling under våren och kommer att avsätta extra resurser för att utveckla området.

## **Samverkan**

Samarbetet med handläggarna fungerar enligt både personal och enhetschef bra. Vid uppföljning av beslut sker alltid ett trepartsmöte mellan kund, arbetskonsulent och handläggare. Enhetschefen anser att samarbetet med försäkringskassan och andra externa aktörer kan förbättras och upplever det ibland som trögflytande.

## **Handläggarnas erfarenheter**

Samtliga handläggare inom socialpsykiatri anser att den del av Arbetscentrum som arbetar med sysselsättning fungerar väldigt väl. De upplever att arbetskonsulenterna är mycket kompetenta och kunniga och de försöker alltid hitta lösningar för alla kunder, även i de fall där ingen trodde det var möjligt. Handläggarna bekräftar att de inte fått in några genomförandeplaner. De anser att de skriftliga lägesrapporterna som arbetskonsulenterna skickar regelbundet är likvärdiga en genomförandeplan och minst lika utförliga. Handläggarna uppges att samarbetet med Arbetscentrum fungerar väl.

## **Intervju med kund**

Kunden berättar att denne är väldigt nöjd med insatsen. ”Det känns lugnt och bra på alla sätt, jag är jättenöjd”. Kunden upplever sig blivit bemött på ett bra sätt av arbetskonsulenten och att de har god kontakt. Kunden har stort förtroende för arbetskonsulenten och känner sig trygg med insatsen. Kunden upplever vidare att möjligheten att påverka insatsen har varit mycket god och att det gjort att kunden känt sig delaktig i utformningen. Kunden är även nöjd med vad insatsen resulterat i och ser positivt



på framtiden. Kunden har inte varit i kontakt med sin handläggare på Nacka kommun på väldigt länge men upplever att den kontakt som funnits varit god.

## Förbättringsområden

- Dokumentationen är ett stort förbättringsområde. Varken genomförandeplaner eller sociala journaler finns för kunderna vilket det måste göra enligt villkoren i avtalet med Nacka kommun. Se villkor 27 i *Villkor för att vara godkänd anordnare av sysselsättning*. Se även *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2014:5 och Tillämpningsanvisningar för anordnares och utförares dokumentation*.
- Arbetscentrum har ett kvalitetsledningssystem som är gemensamt för Välfärd samhällsservice. De har även skriftliga rutiner för synpunkts- och klagomålshantering och för anmälan om missförhållanden, lex Sarah. Systemet och rutinerna används inte i praktiken och de är inte kända av personalen.
- Målen för verksamheten behöver tydliggöras och man behöver ta fram metoder för hur målen ska uppnås.
- Verksamheten behöver arbeta mer systematiskt med brukaruppföljning och brukarinflytande för att kunna se mönster och för att främja ett ständigt förbättringsarbete.
- Rutinerna vid byte av verksamhetsansvarig behöver ses över.

## Bilagor

1. Villkor för att vara godkänd anordnare av sysselsättning
2. Tillämpningsanvisningar för anordnares och utförares dokumentation