

Kvalitetsdeklaration Individ- och familjeomsorg

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

Misa AB

556473-5230

2018

Att arbeta med kvalitet är en självklarhet för offentliga och privata verksamheter inom vård och omsorg. Men fram till idag har det inte funnits en gemensam modell för hur detta ska redovisas.

Branschorganisationen Vårdföretagarna har därför tagit fram en *kvalitetsdeklaration*, där medlemsföretagen tydligt beskriver sitt kvalitetsarbete. Målet är att detta blir en norm för hela branschen.

Det här dokumentet – Kvalitetsdeklaration Individ- och familjeomsorg – underlättar ett kunskapsbaserat och välgrundat val av vård och omsorg. Här kan du exempelvis läsa om hur verksamheten arbetar med evidensbaserad praktik och om resultaten i enkätundersökningar som brukarna/klienterna har svarat på. Allt för att göra det enklare för dig att jämföra och välja den verksamhet som passar ditt behov bäst.

1. Eget kvalitetsarbete

- 1.1 Verksamhetens värdegrundsarbete
- 1.2 Externa granskningar
- 1.3 Verksamhetens ledningssystem och arbete med riskanalyser, egenkontroll, eventuella internrevisioner, hantering av avvikelser och förbättringsarbete
- 1.4 Verksamhetens arbete med att förebygga missförhållanden och vårdskador, samt statistik kring Lex Maria och Lex Sarah
- 1.5 Verksamhetens arbete med att skapa trygghet och säkerhet för medarbetare
- 1.6 Verksamhetens utvecklingsarbete inom ledarskap, medarbetarutveckling, delaktighet och kompetensutveckling

2. Nationella krav

- 2.1 Trygghet
- 2.2 Självbestämmande och integritet
- 2.3 Deltagande i samhällslivet
- 2.4 Genomförandeplaner – arbetssätt och uppföljning
- 2.5 Hälso- och sjukvårdsinsatser

3. Evidens- och kunskapsbaserad praktik

- 3.1 Evidens- och kunskapsbaserad praktik
- 3.2 Resultat från verksamheten

4. Nationella enkäter/Upplevd kvalitet

- 4.1 Verksamhetens resultat i nationell enkätundersökning
 - 4.1.1 Verksamheten använder nationell enkätundersökning för att följa upp och utveckla verksamheten
 - 4.1.2 Den nationella enkätundersökningen är genomförd av?
 - 4.2 Använder verksamheten egna enkätundersökningar för att följa upp och utveckla vården?
 - 4.2.1 Resultat av egna enkätundersökningar
 - 4.2.2 Verksamheten använder egna enkätundersökningar för att följa upp och utveckla verksamheten
 - 4.2.3 Den egna enkätundersökningen är genomförd av?

1. Eget kvalitetsarbete

För att säkerställa kvaliteten arbetar verksamheten med flera olika verktyg, metoder och utvecklingsarbeten. Här kan du läsa om hur det går till och om resultaten.

1.1 Verksamhetens värdegrundsarbete

Här beskrivs verksamhetens värdegrund och hur värdegrunden förankras inom hela verksamheten

1.1

Allt arbete med kvalitet på Misa utgår från Misas värdegrund. Vår grundidé är att alla människor kan delta i samhället och i arbetslivet med rätt stöd. Verksamheten bygger på att personens egna idéer, intressen och resurser tas tillvara. Utgångspunkter på Misa är att den vi möter i vårt arbete i första hand är en människa som alla andra, med en mängd egenskaper, tillgångar och intressen. Det är viljan och önskan att bli respekterad som en fullvärdig människa som är det viktigaste i vårt jobb.

Värdegrundsarbete bedrivs för att vi som jobbar på Misa ska ha en gemensam bild av vad som är viktigt i det dagliga arbetet på Misa. Vad är det på Misa som gör oss stolta, vad är det för värderingar som ligger i Misas DNA? Om vi har en gemensam bild av det så ökar chansen att vi i smått och stort kan fatta förankrade och bra beslut och ha bra förhållningssätt i samarbetet med våra medarbetare, deltagare och uppdragsgivare.

Misa har under alla år haft en stabil värdegrund. Sedan 2017 har mål och strategi satts i fokus bland annat genom arbetet med affärsplanen. Affärsplanen beskriver Misas vision, affärsidé och värderingar i kort version och affärsplanen formulerar också fem strategiska mål för arbetet.

Arbetet med värdegrund och definition av medarbetarskapet har skett på flera fronter. Genom en process som inleddes i september 2017, där hela personalgruppen på företagskonferensen tog fram värderingsord kom förslag till ledstjärnor för Misa. Förslaget, inklusive definitioner på vad vi menar med att vi har ett medarbetarskap på Misa, har bearbetats och diskuterats vid stora chefsmöten, i Misas ledningsgrupp samt i Misas HR-grupp. Gruppen har också hållit utfrågning av VD samt affärsutvecklingschef för att närmare ringa in innebörden av medarbetarskapet.

Misas ledstjärnor/värderingar:

Utmana

Vi vill påverka människors livskvalitet och göra skillnad. Alla människor kan delta i samhället och arbetslivet med rätt stöd. Värderingsord: engagemang, utmanande, kreativ, tankeledande, opposition, självkritik, normpåverkande, modiga, rättvisa.

Professionalitet

Vi skapar förutsättningar för positiv förändring genom vår kompetens och lärande. Värderingsord: kompetens, kunskap, kvalitet, professionell, nyfiken, trygg, hållbarhet, autonomi.

Föredöme

Vi vill vara föredömen vad gäller tillit, lyhördhet och empati på våra arbetsplatser. Vi lever som vi lär. Värderingsord: inkludering, lyhördhet, tillåtande, flexibel, empati, prestigelös, tillitsfull, delaktighet, lösningsfokuserade, relationsbyggare, alliansskapande, individanpassad, jämställdhet.

1.2 Externa granskningar

Utförare av vård och omsorg kan granskas av myndigheter och kommuner. Exempel på myndigheter som kan granska verksamheten är Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Arbetsmiljöverket. Här beskrivs statistik om vilka externa granskningar som skett för verksamheten under föregående kalenderår. Fördjupad information kan fås från verksamheten eller från den kommun eller myndighet som har granskat verksamheten.

1.2

Våra granskningar som gjorts under 2017 är gjorda av olika kommuner och stadsdelar. För de enheter inom Misa som arbetar med SOL verksamhet har följande kommuner gjort avtalsuppföljning:
Stockholms stad har varit på Misa Fridhemsplan
Nacka kommun har varit på Misa Nacka

För de enheter inom Misa som arbetar med LSS verksamhet har följande kommuner gjort avtalsuppföljning:
Lunds kommun på Misa Lund
Stockholms kommun, Norrmalms stadsdel har varit på Misa Kungsgatan
Stockholms kommun, Norrmalms stadsdel har varit på Misa Katarina
Stockholms kommun, Enskede Årsta Vantör stadsdel har varit på Misa Globen

IVO var på besök på Misa Katarina i samband med att vi sökte ändrat tillstånd för ny lokal.

Inga avvikelser eller anmärkningar har inkommit

1.3 Verksamhetens ledningssystem och arbete med riskanalyser, egenkontroll, eventuella internrevisioner, hantering av avvikelser och förbättringsarbete

Om verksamhetens ledningssystem för att utveckla, följa upp och säkra kvaliteten och för att förbättra verksamheten.

1.3

1.1. Misas ledningssystem

Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete på Misa AB finns dokumenterat i denna kvalitetsmanual som är tänkt som en översikt av verksamhetens styrdokument för kvalitetsarbete.

I vårt kvalitetsledningssystem har vi samlat allt ledningsarbete inom verksamheten i ett och samma styrdokument, dels det som rör deltagararbetet, dels det som rör andra krav, interna och externa. Arbets sättet ska vara detsamma i alla processer.

Det systematiska kvalitetsledningsarbetet på Misa AB är uppbyggt kring ett antal processer, med tillhörande aktiviteter och rutiner, som alla utgår ifrån samma arbets sätt.

Misas kvalitetsledningssystem säkerställer att:

- vi möter våra kunder och samarbetspartners krav och förväntningar
- vi följer lagar och avtal
- vi kan uppnå mål som sätts för verksamheten
- det är lätt för Misas medarbetare att göra rätt
- organisationen har en tydlig struktur och bedriver ett systematiskt förbättringsarbete i verksamhetens alla processer

Vårt ledningssystem bygger på SOSFS 2011:9.

Processägare för Misas systematiska kvalitetsledningsarbete är Kvalitetschefen Misa.

1.2. Vår definition av kvalitet

Misa ska leverera tjänster som möter våra kunders (våra deltagare) och samarbetspartners (myndigheter på kommunal och statlig nivå) krav och förväntningar. De ska utföras enligt Misas värdegrund, samt uppfylla krav och mål enligt gällande lagar, förordningar och föreskrifter.

Kvalitet för Misa innebär att:

- verksamhetens bedrivs i enlighet med lagar, förordningar, föreskrifter och avtal
- vår personal har relevant utbildning och erfarenhet
- vi systematiskt arbetar med att förbättra vår verksamhet
- vi bedriver vårt arbete i samverkan med andra aktörer, samhällsorgan och myndigheter
- **vår verksamhet är grundad i på respekt för den enskildes rätt till självbestämmande, integritet och delaktighet**
- våra deltagare upplever att de får en insats av god kvalitet som gör skillnad

1.3. Misas kvalitetsmål

Misa har fem strategiska målområden som omfattar både deltagare, medarbetare och uppdragsgivare.

1. *Hållbara resultat och stegförflyttningar*

Deltagare som får stöd av Misa får en resa (en förflyttning) mot arbete på den ordinarie arbetsmarknaden och inkludering i samhället.

2. *Nöjda deltagare*

Deltagare som har valt Misa är nöjda med Misa och det stöd som de får.

3. *Kompetenta och engagerade medarbetare*

Medarbetare på Misa är kompetenta, engagerade och trivs.

4. *Stärkta relationer med våra uppdragsgivare, arbetsgivare och samarbetspartners*

Misas anseende och förtroende hos uppdragsgivare och arbetsgivare ökar genom att vi arbetar aktivt med att skapa och fördjupa Misas relationer med nya och befintliga uppdragsgivare, arbetsgivare och samarbetspartners.

5. *Ekonomi i balans*

Misa har en stabil och balanserad ekonomi.

1.4. Misas värdegrund

Allt arbete med kvalitet på Misa utgår från Misas värdegrund. Vår grundidé är att alla människor kan delta i samhället och i arbetslivet med rätt stöd. Verksamheten bygger på att personens egna idéer, intressen och resurser tas tillvara. Utgångspunkter på Misa är att den vi möter i vårt arbete i första hand är en människa som alla andra, med en mängd egenskaper, tillgångar och intressen. Det är viljan och önskan att bli respekterad som en fullvärdig människa som är det viktigaste i vårt jobb.

1.5 Samverkan

Misa samverkar systematiskt med våra uppdragsgivare, anhöriga till våra deltagare, våra deltagares arbetsgivare och med intresseorganisationer, IVO och socialstyrelsen samt med branschkollegor.

2. Ledningssystemets delar

2.1. Processer i verksamheten

Misas kvalitetsledningssystem utgår från kärnan i vår verksamhet, *leveransprocessen*, samt *styrande och stödjande processer*. I varje process har aktiviteter kartlagts och rutiner tagits fram för de aktiviteter som ingår i respektive process.

2.2. Systematiskt förbättringsarbete i alla processer

Av föreskriften SOSFS 2011:9 framgår att vårdgivaren ansvarar för att det finns ett ledningssystem där det framgår hur ansvar och uppgifter är fördelade i verksamheten, och hur man ska planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra den.

I beskrivning av processer, aktiviteter och rutiner ska framgå hur verksamheten fördelar ansvar, samverkar internt och externt, analyserar risker, utför egenkontroll samt hanterar klagomål och synpunkter, rapporterar missförhållanden samt avvikelser, med tillhörande händelseanalyser.

Med utgångspunkt från föreskriften och PDCA-hjulet (Plan, Do, Check, Act – d.v.s. planera, genomföra, studera och agera) har vi tagit fram ett arbetssätt som ska användas i alla processer och aktiviteter. Tanken är att arbetssättet ska vara självklart och enkelt att använda oavsett vad som görs.

Det planerade kvalitetsarbetet för året finns dokumenterat i verksamhetsplan och årshjul. Resultat från avvikelser, riskbedömningar, egenkontroller mm sammanställs och rapporteras som en stående punkt i ledningsgrupp och chefsmöten.

Arbetet har fyra steg som kontinuerligt upprepas:

1. **Plan**
 - **Planera**
 - Arbeta enligt plan
 - Vilka är målen och hur ska de mätas?

2. **Do**
 - **Genomföra**
 - Samla information
 - Observera
 - Dokumentera
 - Mäta
 - Rapportera avvikelser inkl. klagomål och synpunkter och missförhållanden
 - Händelser

3. **Check - Följa upp**
 - Analysera insamlad information och risker

4. **Act**
 - **Förbättra**
 - Fatta beslut om förbättringsåtgärder
 - Vem ska göra det?
 - Hur ska det göras?
 - När ska det göras och vara klart

2.3. Ansvarsfördelning

I ledningssystemet ska det anges hur uppgifterna som ingår i arbetet är fördelade i verksamheten. Ansvaret för arbetsuppgifterna i systemet följer den befintliga fördelningen av ansvar och befogenheter i organisationen där VD är processägare och ytterst ansvarig för det systematiska kvalitetsledningsarbetet och där alla chefer har ett ansvar för att arbeta med kvalitet.

Processägaren tillika Misa VD ansvarar för att det tas fram en operativ verksamhets- och affärsplan för respektive process, som omfattar innehåll och svarar på frågor enligt nedan och hur detta omsätts i enlighet med vårt arbetssätt. Planen ska vara färdig senast 31 januari varje år och revideras i samband med framtagning av kvalitetsberättelse/verksamhetsberättelse.

All personal är delaktiga i kvalitetsarbetet och på enhetsnivå är framför allt enhetsmötena kontinuerligt ett forum för kvalitetsfrågor.

2.4. Årshjul

För att veta när i tiden under året som olika arbetsmoment ska göras för bland annat det systematiska kvalitetsarbetet finns ett årshjul framtaget som beskriver de största händelserna under året med tillhörande rutiner och riktlinjer.

2.5. Uppföljning av kvalitet

Grunden i kvalitetssäkringsarbetet är att vi kontinuerligt säkerställer att vi följer upp vår verksamhet. Inom Misa följs kvalitet upp på tre nivåer.

- Avtal

- Misa
- Lag/föreskrifter

Nedan beskrivs hur vi följer upp dessa nivåer mer ingående.

2.5.1. Lagar och föreskrifter

I alla våra processer bedrivs ett systematiskt förbättringsarbete enligt kraven för SOSFS:s 2011:9. Detta sker genom Processtruktur, Riskanalys, Egenkontroll och Avvikelser

Kvalitetssäkringsarbetet inkluderar rapportering, hantering, sammanställning, analys och återföring gällande:

Verksamhetsavvikelser

Synpunkter och klagomål

Riskanalyser

Egenkontroll

För detta ändamål används bland annat systemet Infosoc. Varje medarbetare har en egen inloggning och avvikelser och riskanalyser på verksamhetsnivå lämnas direkt i Infosoc. Nya idéer och angreppssätt, synpunkter och klagomål från deltagare, beställare och medarbetare kan lämnas direkt på Misas hemsida via länken "Tyck om oss", registreringarna exporteras direkt in i Infosoc. I Infosoc finns möjlighet att förutom hantera de enskilda registreringarna även övergripande sammanställa och analysera. Utifrån dessa analyser förbättrar Misa verksamheten enligt kraven i SOSF: S 2011:9.

För att säkerställa att vi alltid håller oss uppdaterade med tillämpliga lagar, förordningar och föreskrifter använder vi oss av tjänsten Lagportalen via Aptor AB. Vid uppdateringar i lagar och författningar erhåller avtalsansvarig ett mail med information avseende vilka ändringar som är gjorda i lagar och författningar. Avtalsansvarig skickar informationen vidare till alla enhetschefer som säkerställer att all Misas personal är införstådd i rådande lagstiftning.

Vi genomför årligen internrevision vad gäller deltagardokumentation enligt kraven i SOSF: S 2014;5. Som en del i vår egenkontroll genomför vi dessutom olika former av mätningar vad gäller avtalsefterlevnad samt utfall och resultat både på verksamhetsnivå, avtalsnivå och individnivå.

Årligen genomförs 4Q som består av fyra delar och omfattar kundnöjdhet, brukarundersökning, arbetsgivares nöjdhet och medarbetare.

2.5.2. Misas interna kvalitetskrav

Misa har satt upp egna "SKA-krav internt Misa" som är kopplat till att de interna kvalitetsrutinerna används som avsett och att de leder till kontinuerlig förbättring till nytta för deltagare, medarbetare och uppdragsgivare.

Misas kvalitetsmanual ska årligen genomgå internrevision.

2.5.3. Avtalskrav

I våra avtal har ofta beställaren specifika SKA-krav utöver lagkraven. Vi säkerställer därför kontinuerligt och minst en gång per år att samtliga avtalskrav är uppfyllda. Vi använder checklistor

2.6 Systematisk uppföljning och kvalitetssäkring säkerställer att uppdrag utförs enligt överenskommelse

Misa har ett smörgåsbord av möjliga uppföljningsparametrar. I samband med att Misa tecknar ett avtal beslutas vilka uppföljningsparametrar som är aktuella för det specifika avtalet. Vilka som blir aktuella beror på aktuellt lagrum och avtalskrav i det specifika avtalet. Detta för att säkra att omfattning och kvalitet uppnås och upprätthålls på såväl individnivå som avtals- och verksamhetsnivå som tas fram specifikt för varje enskilt avtal.

Misas uppföljnings- och kvalitetssäkringsmatris:

Risk	Risk verksamhetsnivå	Risk Individnivå
	Infosoc, EC-(enhetschef)	(risk-bedömning Lime, EC-enhetschef)
	<ul style="list-style-type: none">• Lex Sarah• Lex Maria• Arbetsmiljö	
Avvikelse	Verksamhetsavvikelse	Deltagaravvikelse
	Inkl:	(Lime, EC- enhetschef)
	<ul style="list-style-type: none">• Externa klagomål• och synpunkter• Lex Sarah• Lex Maria• Avtalsavvikelse	
Egenkontroll (process och struktur)	Allmän del per enhet (EC) bestående av Checklista avseende	Internrevision Dokumentation (Lime, IT, Huvudkontoret)
	<ul style="list-style-type: none">• Tillstånd• Brandskydd• utbildning och• bemanning	

	Ska-krav Avtal Ska-krav	
	Checklista (EC)	Internt Misa
Egenkontroll Mätningar (utfall och resultat)	4Q-Intern enkät bestående av	Uppföljning Individnivå:
	<ul style="list-style-type: none"> • kundnöjdhet • deltagarnöjdhet • arbetsgivarnöjdhet • medarbetarnöjdhet 	Måluppfyllelse i förhållande till genomförande plan (AK månadsvis, stickprov av avtalsansvarig)
	Externa Brukarundersökningar (avtalsansvarig)	Effektmätning - deltagare till anställning - deltagare till studier med egen försörjning

3. Ledningssystemets underlag och systemstöd

I arbetet med att ta fram det systematiska kvalitetsledningssystemet har bl.a. följande underlag använts:

- Svenska Vårds handledning kring ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- Uppföljningsguiden - Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SKL
- Bedömningskriterier ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, IVO

I det löpande systematiska kvalitetsledningsarbetet används främst följande IT-systemstöd:

- Infosoc- Avvikelsehantering
- 4Q Kvalitetsmätning
- Lime- Deltagardokumentationssystem
- Intranätet/Sharepoint

4. Ledningssystemets dokumentstyrning

Dokumentstyrningen finns för att ledningssystemets dokument ska upprättas, godkännas och publiceras på rätt sätt. På så vis säkerställer vi att samtliga har tillgång till de nu gällande dokumenten som ledning för vårt arbete. Dokumentstyrningen hanteras inom processen IT.

Bilaga 1. Kvalitetsdokument

- Rutin deltagaravvikelse i Lime
- Rutin verksamhetsavvikelse
- Rutin för synpunkter och klagomål
- Rutin för rapportering och hantering av missförhållanden enligt Lex Sarah
- Rutin för anmälan vid misstanke om att barn far illa
- Rutin för riskanalys på enhetsnivå
- Rutin för riskanalys på företagsnivå

	<ul style="list-style-type: none"> • Rutin för sammanställning och analys av inkomna rapporter, synpunkter och klagomål på enhetsnivå • Rutin för sammanställning och analys av inkomna rapporter, synpunkter och klagomål på företagsnivå • Lagöversikt LSS • Lagöversikt SoL
--	--

1.4 Verksamhetens arbete med att förebygga missförhållanden och vårdskador, samt statistik kring Lex Maria och Lex Sarah

Om verksamhetens arbete för förebygga missförhållanden och vårdskador och om statistik kring Lex Maria och Lex Sarah (vardagliga namn för anmälningsskyldighet) samt beslut från Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

1.4	Det finns inga ärenden hos IVO och därav inga beslut.
-----	---

1.5 Verksamhetens arbete med att skapa trygghet och säkerhet för medarbetare

Om verksamhetens arbete för att skapa trygghet och säkerhet för alla medarbetare.

1.5	<p>Rutin vid hot och våld/annan akut händelse Handlingsplan för medarbetare och chef</p> <p>Enligt AFS 1993:2 "Våld och hot i arbetsmiljön" ska arbetet ordnas så att risk för våld eller hot om våld så långt som möjligt förebyggs. Arbetstagare ska ha utbildning och information och få tillräckliga instruktioner för att kunna utföra arbetet säkert och med tillfredställande trygghet. Målet inom Misas verksamheter är att personal och deltagare upplever att verksamheten och arbetsituationen är så ordnad att risk för våld och hot om våld är minimerad utifrån arbetets och verksamhetens förutsättningar.</p> <p>Checklista vid akut fara för deltagarens hälsa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se till att den drabbade är i säkerhet. Ring 112 vid behov 2. Se till att den drabbade får vård. 3. Underrätta dem som deltagaren godkänt att vi talar med. 4. Informera EC/VD. (EC = Enhetschef) 5. Gör polisanmälan vid behov. 6. Om fara för liv eller hälsa ska Arbetsmiljöverket kontaktas. Görs av Enhetschef. 7. Se till att övriga inblandade tas omhand. <p>Checklista vid akut fara för medarbetares hälsa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se till att den drabbade är i säkerhet. Ring 112 vid behov.
-----	---

2. Se till att den drabbade får vård.
3. Underrätta anhöriga. Kontaktuppgifter finns i Lime på medarbetarkortet.
4. Informera EC/VD.
5. Gör polisanmälan vid behov.
6. Om fara för liv eller hälsa ska Arbetsmiljöverket kontaktas. Görs av EC.
7. Se till att berörda medarbetare tas omhand.

1.6 Verksamhetens utvecklingsarbete inom ledarskap, medarbetarutveckling, delaktighet och kompetensutveckling

Om utveckling av ledarskap och medarbetare

1.6

Kompetensutvecklingsplan

Introduktion vid anställning, fortlöpande metoddiskussion, metodutveckling

På Misa ingår lärande i arbetet. Vi tror att utveckling av våra arbetssätt och mot nya målgrupper och metoder är viktigt för våra medarbetare och deltagare, och till fördel för vår affärsutveckling.

På Misa arbetar vi efter metoderna **Supported employment (SE)**, (*Supported Employment är en metodik utarbetad av Marc Gold. Enligt denna metod kan alla människor oavsett grad av funktionshinder vara en del av arbetslivet. Målet enligt metoden är en anställning med lön. För att nå detta mål arbetar man genom att ge fortlöpande stöd och träning på vanliga arbetsplatser. En stödperson lär sig arbetet och finns med på arbetsplatsen för att stötta deltagare och arbetskamrater under obegränsad tid*) samt **ISA-metoden**, (*ISA-metoden är den svenska versionen av SE som tar hänsyn till vårt socialförsäkringssystem. Arbetet behöver inte innebära att personen har anställning med lön. Försörjning kan vara ordnad via pension eller socialbidrag mm. Misa har avtal med arbetsplatsen för att reglera förhållandena. I de fall personen har en anställning med lönebidrag utgår stöd ifrån Misa efter andra konstruktioner än som daglig verksamhet enligt LSS, kan variera från stöd enligt SoL till ledsagarservis enligt LSS*)

Misa arbetar intensivt med kunskapsutveckling hos sin personal.

Den kunskap vi bygger inom organisationen får sitt värde först då den når våra deltagare genom de tjänster vi levererar. Länken dit är att våra medarbetare fortlöpande får utbildning i arbetssätt och metoder, vilket inleds med en grundlig introduktionsutbildning på 6 dagar för alla nyanställda och därefter återkommande utbildningar i våra metoder och målgrupper.

Introduktionsutbildning Vi utbildar vår personal i SE samt ISA inom ramen för introduktionsutbildningen som omfattar sex heldagarsutbildning. Metoddagarna, fyra heldagar, fokuserar på metodintroduktion och praktisk övning i Supported Employments fem grundstenar: överenskommelse med deltagare, analys av yrkesprofil, jobbsökande, arbetsgivarengagemang samt stöd på och utanför arbetet. I utbildningsdagarna varvas teori och metodsteg med praktiska övningar t.ex. utövande av systematisk instruktion, diskussion och samtalscoaching om inlärningsstilar, jobbsök och jobbmatchning, hur vi bygger relationer med arbetsgivare, tips för studiebesök mm. I metoddagarna ingår också grundläggande introduktion i socialförsäkringssystemet och de möjligheter till stöd till anställning som erbjuds. Metoddagarna

avslutas med handledning med Mimmi Darbo, mångårig ordförande för SFSE och utbildningsansvarig Misa Kompetens, om metodarbetet på Misa.

Misas introduktionsutbildning innehåller också två dagars introduktion i socialjuridik, avtalskrav och systematiskt kvalitetsarbete, Lex Sarah samt Misas eget system för avvikelse- och riskhantering Infosoc. Vi går igenom lagkraven i LSS, SoL, samt hur dokumentation och sekretess ska hanteras. Vi introducerar också strukturerna på Intranät och Lime, våra system för att hantera styrdokument, dokumentation och leveranser enligt avtal. I introduktionsutbildningen ingår också genomgång av personalriktlinjer och rutiner. Också det feedbacksystem vi använder på Misa ingår i introduktionsutbildningen. Feedbacksystemet FIT introduceras från hösten 2017.

Medarbetare/ledare på Misa har möjlighet att engagera sig i utvecklingsprojekt och i ansvarsgrupper. På så vis tar vi vara på kunskap och det engagemang som föds i mötet med deltagare samtidigt som det är viktiga forum för kunskaps- och erfarenhetsutbyte.

Som ett led i vår resurssäkring och kunskapsspridning har vi bildat bolaget Misa Kompetens. Deras uppgift är att sätta samman utbildningar baserade på den kunskapsutveckling vi bedriver avseende metoder och målgrupp. Misa Kompetens genomför kompetensutveckling av Misas personal men genomför också utbildningar för uppdragsgivare och organisationer.

Metodutveckling

På Misa har vi en ständigt pågående utveckling av våra metoder och våra verksamheter och har en egen FoU-enhet som kontinuerligt arbetar med dessa frågor. Gruppen bevakar metodutveckling och utbildningsmöjligheter i vår verksamhet och omvärld.

Genom utvärderingsrutiner och andra kvalitetsåtgärder så som t.ex. handledning, opponentskap, samverkan samt intern- och vidareutbildning säkerställer vi god nivå på utförande och utveckling av våra verksamheter. I 25 år har Misa utvecklat lämpliga metoder för ett arbetsinriktat individuellt stöd.

Personalen hålls kontinuerligt uppdaterad om stödinsatser och service som våra deltagare kan vara berättigade till. Workshops, utbildningar och information hålls och erbjuds löpande kring aktuella ämnen. Denna breda bas av kompetens skapar flexibilitet i utbudet av våra insatser och ger även bra bas för individualisering, trygghet och inflytande för våra deltagare.

Varje år erbjuds anställda på Misa möjlighet att höja sin kompetens inom olika områden genom olika utbildningar samt föreläsningar. Personalen på Misa har utvecklingssamtal/medarbetarsamtal för att kunna arbeta fortlöpande med individuell kompetens- och kunskapsutveckling.

Handledning för personal Vi har inom ramen för det dagliga arbetet fortlöpande metoddiskussioner i vår professionella handledning. Den externa handledningen hjälper de anställda att utveckla sig professionellt så de kan erbjuda våra deltagare bästa möjliga stöd.

Kompetensutveckling chefer och skyddsombud Misas chefer får särskild chefsintroduktion inkl. arbetsmiljöintroduktion och erbjuds utbildning i grundläggande brandskydd samt SBA-

dokumentation, heldagsutbildning hos Presto samt 1:a hjälpen och hjärt-lung-räddning inkl. hjärtstartare, halvdagsutbildning hos HLR-Proffsen. Vi har också särskild chefshandledning. Misas utsedda skyddsombud får introduktion i arbetsmiljöarbete inom ramen för Misas Arbetsmiljökommitté samt erbjuds utbildning i grundläggande brandskydd, halvdagsutbildning hos Presto samt 1:a hjälpen och hjärt-lung-räddning inkl. hjärtstartare, halvdagsutbildning hos HLR-Proffsen.

2. Nationella krav

Det finns lagar och krav som riktar sig till verksamheter inom Individ- och familjeomsorg, exempelvis kring trygghet, självbestämmande, integritet och personliga genomförandeplaner. Dessa krav utgår ifrån individens perspektiv. Här kan du läsa om hur några viktiga och relevanta krav uppfylls.

2.1 Trygghet

Om verksamhetens arbete för att skapa trygghet för klienter/brukare

2.1

Riskbedömning deltagare med åtgärd.

Proaktivt arbetssätt: skapa handlingsplan för incident i förväg

Detta dokument beskriver ett proaktivt arbetssätt som kan användas som stöd för deltagare med riskbeteenden, exempelvis missbruk, hot och våld, självmordsrisk/självskada, tvångsbeteenden eller annat som gör att enskilda personer kan komma till skada. Genom att utreda risken kan vi tillsammans med deltagaren i förväg skapa en handlingsplan för hur vi på Misa ska agera vid en incident.

Frågor att ställa vid riskbedömning hos deltagare:

- Beskrivning av risken
- Hur kan man se att det är på gång
- Vad är det som triggar/sätter igång beteendet
- På vilket sätt kan man avleda
- Om en incident uppstår, vad gör man då
- Vilka andra kontakter finns som känner till problematiken, t.ex. psykiatri, boendestöd, anhörig
- Samtycken vid behov, specificera i vilken situation det används

Att tänka på:

Betona att vid risk för liv och hälsa är vi på Misa skyldiga att agera och får bryta sekretessen.

Beskriv enbart risker som rör vår verksamhet med deltagaren, d.v.s. vad kan inträffa inom ramen för aktiviteter på Misa?

Dokument som ligger på deltagarkortet i Lime kan begäras ut av deltagaren, var därför noga med att deltagaren är med på vad som skrivs.

Är det så att deltagaren utgör en arbetsmiljörisk för Misas personal ska detta läggas in i Infosoc. EC-(enhetschef) har det yttersta arbetsmiljöansvaret.

Åtgärder

Socialtjänsten ska alltid informeras om alkohol och droger upptäcks i samband med utförandet av uppdraget.

Misa ska i samråd med socialtjänsten, polisanmäla om alkohol och droger upptäcks i samband med utförandet av uppdraget.

Utföraren ska alltid informera socialtjänsten om våld upptäcks i verksamheten. Utföraren ska efter samråd med socialtjänsten, polisanmäla om våld- och hotsituationer uppstår i verksamheten.

2.2 Självbestämmande och integritet

Om verksamhetens arbete för att skapa självbestämmande och integritet

2.2

Misa arbets sätt utgår helt från ett individuellt stöd med respekt för personens självbestämmanderätt och integritet.

På många plan inom Misa nämns och arbetas det med individens självbestämmande och integritet.

När det gäller samverkan med andra aktörer ska detta ske med respekt för deltagarens självbestämmande och integritet. Därför ska insatser utformas och genomföras tillsammans med deltagaren. Det är viktigt att känna till att vi ofta har sekretess jämt emot myndigheter och andra aktörer som endast kan brytas med deltagarens samtycke.

I Misas kvalitets- och ledningssystem går att läsa:

Kvalitet för Misa innebär att:

- verksamhetens bedrivs i enlighet med lagar, förordningar, föreskrifter och avtal
- vår personal har relevant utbildning och erfarenhet
- vi systematiskt arbetar med att förbättra vår verksamhet
- vi bedriver vårt arbete i samverkan med andra aktörer, samhällsorgan och myndigheter
- **vår verksamhet är grundad i på respekt för den enskildes rätt till självbestämmande, integritet och delaktighet**
- våra deltagare upplever att de får en insats av god kvalitet som gör skillnad

I rutin för missförhållande enligt Lex Sarah går att läsa:

Med missförhållanden avses övergrepp och brister i omsorgen som utgör hot mot den enskildes liv, hälsa och säkerhet. Det handlar också om bemötande som klart avviker från grundläggande krav på respekt för självbestämmande och integritet.

2.3 Deltagande i samhällslivet

Om verksamhetens arbete för att skapa deltagande i samhällslivet

2.3

Jag startade Misa 1994 för att ge stöd så att människor kan finnas med i det vanliga arbetslivet. Jag hade jobbat med institutionsverksamhet i över femton år och såg att det fanns ett stort behov. För mig är det självklart att var och en av oss kan bidra med arbete. Därför ska samhället utgå från att alla människor ska få möjlighet att vara med och bidra. Som tur är, är vi människor olika med olika förutsättningar, och vi duger som vi är.” Lennart Jönsson, grundare.

Vi vet att alla människor kan delta i arbetslivet - om de får rätt stöd!

Grundläggande gemensamma värderingar genomsyrar företagets aktiviteter och en strävan finns att förändra attityden i samhället för att skapa ”ett arbetsliv för alla”.

Vår fasta övertygelse är att en plats i det ordinarie arbetslivet på olika sätt ger människor styrka, självförtroende och möjlighet att vara delaktiga i samhällslivet. Dessutom öppnar arbete dörren till en värld av situationer och relationer som ger människor möjligheter till ett rikt liv.

Misa grundades 1994 och erbjuder arbetsinriktad verksamhet för människor med arbetshinder. Misas grundidé är att alla människor kan delta i samhället och arbetslivet med rätt stöd. Verksamheten bygger på att personens egna idéer, intressen och resurser tas tillvara. Vår inriktning är att ge personer stöd i arbetet, arbetslivsinriktade åtgärder och i daglig verksamhet/sysselsättning med arbetsinriktning.

Misas kärnverksamhet riktar sig i första hand till fyra stora målgrupper. Vi arbetar med personer som har neuropsykiatriska svårigheter, utvecklingsstörning/inlärningssvårigheter, svårigheter inom autismspektrumet, och personer med förvärvad hjärnskada i vuxen ålder samt med personer som har svårigheter till följd av psykisk och social ohälsa, vilka har en önskan att ta sig fram i arbetslivet. Vi har även erfarenhet av andra slags funktionsnedsättningar från olika typer av uppdrag.

Misa har sedan år 2009 stöttat drygt 1200 deltagare till anställning vilket innebär att flera av våra deltagare kommer till anställning där flertalet av dem tidigare bedömts till att inte stå till arbetsmarknadens förfogande.

Misas främsta insatser sker inom LSS-Daglig verksamhet, SOL-Daglig sysselsättning och arbetsinriktade insatser för personer med funktionshinder hos Arbetsförmedlingen.

Våra beställare är i första hand olika kommuner och Arbetsförmedlingen. De flesta kommunerna i

Stockholmsområdet köper tjänsterna daglig verksamhet (LSS), sysselsättning (Sol) och andra arbetsmarknadstjänster från Misa. Likaså gör kommunerna i Skåne, Uppsala och Västerås.

Arbetsförmedlingen köper tjänster som arbetsträning, sysselsättningsplatser och förberedande utbildningar.

Utöver detta erbjuder vi även praktikstöd till gymnasie- och gymnasiesärskolor, och erbjuder tjänsten

personligt biträde via arbetsförmedlingen till olika arbetsgivare. Vi har även samarbete med HVB hem i Stockholm. Dessa insatser sker enligt vår metod ISA och har en tydlig arbetsinriktning.

På Misa har vi i 25 år arbetat med att inkludera personer med funktionsvariationer i samhälle och arbetsliv. Vi strävar efter att bryta social isolering och passivitet genom att ge stöd till personer som önskar ta del av ett socialt sammanhang och/eller närma sig arbetsmarknaden. Vi arbetar för att synliggöra de konkreta resultat som en ökad delaktighet kan ge, både på individ och samhällsnivå. Vi strävar efter att vidareutveckla och förbättra våra insatser som bygger på vedertagna metoder och beprövad erfarenhet, som ex Supported Employment (SE), Individual placement and support (IPS) och motiverande samtal (MI). Dessa metoder bygger på ett individuellt stöd och fokus på personens delaktighet i sin insats och dess utformning. Aktiverande insatser riktar sig till personer som bedömts ha en arbetsförmåga men som utifrån sina individuella förutsättningar behöver träna upp denna inom ett eller flera arbetsområden. Exempel på detta kan vara att få struktur på sin vardag, använda hjälpmedel eller förstå och hantera samt det sociala samspelet på en arbetsplats. Insatsen ska planeras långsiktigt och ge redskap och struktur som tränar upp förmågan att finna, få och behålla ett arbete.

Vi erbjuder en variation av aktiviteter för att kunna möta deltagarnas skilda behov, både individuellt och i grupp. Varje aktivitet ska vara framåtsyftande och dess innehåll ska ge deltagaren kunskap, insikter och ökad personlig motivation för att komma i arbete. I dessa aktiviteter ingår praktiska övningar som stimulerar deltagarens aktivitetsförmåga. De ska ge deltagaren ökad självkännet och medvetenhet om de resurser som han/hon kan använda sig av för att komma i arbete. Det ska skapa förståelse och insikt om individens förutsättningar för arbete och kartläggning av arbetsmarknadens kompetenskrav och behov. Med eller utan diagnos behöver alla deltagare ha en insikt om sin nuvarande livssituation och dess påverkan på sin arbetsförmåga. Det är även yttersta vikt att deltagaren är med och utformar sin egen insats och planerar hur aktiviteterna ska utföras för att tillgodogöra sig insatsens innehåll och nå sina mål då deltagarnas funktion och förutsättningar varierar. För att må bra och ha ett arbetsliv/delaktighet som är hållbart över tid krävs en balans mellan arbete, familj, fritid och hälsa. Deltagarens medvetenhet om livsstilens betydelse för det fysiska och psykologiska välbefinnandet och dess samband är därför viktigt att arbeta med. Ökad självkännet och medvetenheten om de egna resurserna med arbetsförmåga främjar aktivitet och stimulerar deltagarens eget ansvar för ökat välbefinnande.

Vi tillämpar ett lösningsfokuserat arbetssätt där ett tillitsfullt och relationsbyggande bemötande är avgörande. Vi utgår från att det är enklare och mer givande att skapa lösningar istället för att lösa problem. Tonvikten läggs på att deltagaren gör mer av redan existerande framgångsrika handlingar och beteenden snarare än att försöka ändra det som är problematiskt. Vi ser dock värdet i medvetenhet kring det som skapar problem och arbetar därför även med lösningsstrategier och hur man kan undvika, förebygga eller hantera dessa. Under aktiviteterna arbetar vi med att ge deltagaren ökade insikter och förståelse för sina egna och andras arbetsrelaterade värderingar samt att förbereda deltagaren inför att möta och hantera de krav och förväntningar som finns på arbetsmarknaden och specifika arbetsplatser. Vi har aktiviteter som stödjer deltagaren i att få struktur på sin vardag, utvecklas socialt och förstå de stödstrukturer som kan behövas för att gagna en positiv utveckling i relation till arbetslivet.

I Misas metoder ingår att tillsammans med deltagaren identifiera de behov av anpassningar som behövs för att deltagaren ska närma sig arbetsmarknaden.

I och med att Misas uppdrag är att skapa ett inkluderande arbetsliv investerar företaget årligen stora resurser för att stödja interna och externa satsningar i syfte att stärka våra deltagares position i samhället och på arbetsmarknaden. Detta sker genom att vi deltar i forskningsprojekt, utför egen forskning, uppsatssamarbete med olika universitet, genomför interna och externa projekt och deltar i flera nätverk. Misa har blivit nominerad till flera utmärkelser under åren när det gäller delaktighet för deltagare.

2.4 Genomförandeplaner - arbetssätt och uppföljning

Om verksamhetens arbete för att ta fram, använda och följa upp genomförandeplaner för alla brukare/klienter

2.4

Bakgrund

När en deltagare påbörjar sin insats inom tjänsterna SoL och LSS ska en genomförandeplan upprättas inom 2 veckor från startdatum. Denna rutin beskriver hur du upprättar en genomförandeplan i Misas eget system Lime. Genomförandeplanen är en överenskommelse mellan deltagare och arbetskonsulent om hur hjälpen ska utformas och konkret beskriva hur beslutet från handläggaren skall omsättas i praktisk handling. Den ska tydliggöra insatsens genomförande på ett begripligt sätt som går att följa upp samt revideras vid förändringar så att den alltid är aktuell. Detta är dels ett krav enligt lag och från våra uppdragsgivare, samt en del av Misas arbetssätt att göra överenskommelser med deltagaren. Genomförandeplanen stäms också av löpande i vårt feedbackbaserade arbetssätt, när vi frågar hur arbetet med mål och metoder fungerar för deltagaren.

Med en genomförandeplan får deltagaren:

- Inflytande över sin egen insats
- Överenskommelse – AK (Arbetskonsulent) och deltagare sätter tillsammans mål
- Tydliggörande – insatsen konkretiseras och blir överskådlig
- Lätt att följa upp och återkoppla till – säkerställer att vi gör det vi ska

Innehåll enligt Socialstyrelsens författningssamling, SOSFS 2014:5

- vilket eller vilka mål som gäller för insatsen enligt nämndens beslut,
- om insatsen innehåller en eller flera aktiviteter hos utföraren,
- vilket eller vilka mål som gäller för varje aktivitet,
- vem hos utföraren som ansvarar för genomförandet av varje aktivitet,
- när och hur olika aktiviteter ska genomföras,
- hur utföraren ska samverka med nämnden, andra utförare eller andra huvudmän, t.ex. hälso- och sjukvården, skolan eller Arbetsförmedlingen,
- när och hur insatsen som helhet eller olika aktiviteter som ingår i insatsen ska följas upp,
- om den enskilde har deltagit i planeringen och i så fall vilken hänsyn som har tagits till hans eller hennes synpunkter och önskemål,
- vilka andra personer som har deltagit i arbetet med att upprätta
- när planen har fastställts, och
- när och hur planen ska följas upp.

2.5 Hälso- och sjukvårdsinsatser

Om hur verksamheten säkerställer att brukare/klienter får sina hälso- och sjukvårdsbehov uppfyllda

2.5

Misa arbetar bara med ett fåtal avtal som kräver detta. Arbetet sker som följer:

Misa har en organisation med Verksamhetschef och MAS enligt Hälso och Sjukvårdslagen 2017:30

Misa har avtal med Accresco Hälsa om tjänsten MAS, Medicinskt Ansvarig Sjuksköterska, enligt Patientsäkerhetsförordningen (2010:1369)

Misa har avtal med Accresco Hälsa om tjänsten OAS Omvårdnadsansvarig Sjuksköterska

Misa AB är anmäld som Vårdgivare hos IVO, enligt Patientsäkerhetslagen (2010:659) med MAS som anmälningsansvarig. Utföraren har en rutin för Lex Maria ärenden.

Misa har avtal om tjänsten Arbetsterapeut och Fysioterapeut med Smart Care Team

Tjänsten förmedlas dagtid, vardagar och följer Misas öppettider på enheterna.

Utföraren är förtrogen med och följer alla inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter samt samverkansavtal.

Misa följer utföraren HSL-riktlinjer samt aktuella antagna samverkansavtal med SKL och HSF.

Utföraren arbetar alltid utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet och med ett hälsoinriktat och rehabiliterande arbetssätt.

Utföraren har rutiner för hur kontakt med hälso- och sjukvårdspersonal ska fungera i sitt ledningssystem.

Utföraren har upprättat och följer nödvändiga rutiner för hälso- och sjukvård.

Utföraren samverkar med deltagarnas övriga kontakter inom hälso- och sjukvården.

Utföraren har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete allt enligt SOSFS 2011:9.

Utföraren följer kundens krav gällande rapportering, registrering och medverkan i dvs aktiviteter.

Utförarens dokumentation följer helt gällande lagstiftning och föreskrifter.

Utföraren följer kundens krav gällande dokumentation.

Utföraren beaktar de regler om sekretess och tystnadsplikt som gäller enligt lag samt gällande säkerhets- och sekretessföreskrifter för kommunen.

I övrigt följer utföraren alla krav i respektive kommuns riktlinjer gällande Hälso- och sjukvård i Daglig verksamhet enligt LSS

3. Evidens- och kunskapsbaserad praktik

Individ- och familjeomsorg ska baseras på evidens- och kunskapsbaserad praktik och olika kunskapsstöd kan användas. Om verksamheten omfattas av Socialstyrelsens nationella riktlinjer, ska dessa följas.

Syftet med evidensbaserad praktik är att varje individ ska få den insats som är mest lämpad för just honom eller henne. I evidensbaserad praktik strävar man efter att vård och omsorg ska bygga på bästa tillgängliga kunskap, som hämtas från forskning, från den enskilde och från praktiken.

Här kan du även läsa om hur verksamheten uppfyller mål i genomförandeplaner.

3.1 Evidens- och kunskapsbaserad praktik

Om hur verksamheten arbetar med evidens- och kunskapsbaserad praktik och vilka metoder, pedagogiker och/eller program som används. Om verksamheten omfattas av Socialstyrelsens nationella riktlinjer, beskrivs här verksamhetens arbetssätt för att följa de nationella riktlinjerna.

3.1	<p>Vi strävar efter att vidareutveckla och förbättra våra insatser som bygger på vedertagna metoder och beprövad erfarenhet, som ex Supported Employment (SE), Individual placement and support (IPS) och motiverande samtal (MI). Dessa metoder bygger på ett individuellt stöd och fokus på personens delaktighet i sin insats och dess utformning.</p> <p>Personalen genomför kontinuerligt utvärdering och uppföljning av klientarbetet.</p> <p>Personalgruppen möts regelbundet för att gemensamt diskutera det som kommit fram i klientarbetet. Man utmanar sig själva och varandra i att identifiera och koppla samman erfarenheterna med metoderna som används. Man formulerar utvecklingsformer och synliggör framgångsfaktorerna för att hela tiden utvecklas och säkerställa metodtrogenhet och evidens.</p> <p>Personalen får också fortbildning och handledning i de metoder som används. Dessa metoder är bla SE, IPS och FIT.</p> <p>Supported Employment och IPS är metoder som kompletterar evidensbaserad praktik (EBP), för att se hur profession, metod och klient samverkar till ett positivt utfall. Det är också en del av egenkontrollen enligt kraven på egenkontroll i SOSFS 2011:9 om systematiskt kvalitetsledningsarbete.</p> <p>Metoderna säkerställer också deltagarens aktiva medbestämmande och delaktighet i den egna insatsen, utöver EBP också ett krav enligt SoL och LSS. SE/IPS skapar empowerment för deltagaren.</p> <p>SE</p> <p>Metoden utvecklades i USA på 70-talet. Den är en av världens mest spridda metoder för att öka deltagande på den öppna arbetsmarknaden för personer som av olika anledningar befinner sig i</p>
-----	---

arbetslöshet på grund av utanförskap. Misa använder sig av SE i alla sina tjänster.

Metoden bygger på fem grundstenar:

1. Överenskommelse med klient
2. Yrkesprofil
3. Jobbsökande
4. Arbetsgivarengagemang
5. Stöd på och utanför arbetsplatsen

Supported Education evidens i USA visar att Supported Education-program leder till följande resultat:

Mer tillgång till och deltagande i utbildningsprogram (Unger, Pardee & Shafer, 2000; Mowbray, Collins, & Bybee, 1999; Lieberman, Goldberg, & Jed, 1993; Hoffman & Mastrianni, 1993; Cook & Solomon, 1993; Wolf & DiPietro, 1992; Dougherty, Hastie, Bernard, Broadhurst, & Marcus, 1992; Unger, Sciarappa, & Rogers, 1991);

Ökad konkurrenskraftig sysselsättning (Unger et al., 1991; Dougherty et al., 1992; Solomon et al., 1993; Unger et al., 2000);

Förbättrad självkänsla (Unger et al., 1991; Cook & Solomon, 1993; Mowbray et al., 1999);

Reducerad sjukhusvistelse (Unger et al., 1991; Isenwater, Lanham, & Thornhill, 2002);

IPS

Socialstyrelsen rekommenderar som evidensbaserad metod en särskild modell som kallas för "Individual Placement och Support" (IPS). IPS är en manualbaserad modell för SE som har testats i internationella kontrollerade studier. IPS har dock skapats i USA och är därför anpassad till amerikanska förhållanden

Individual Placement and Support (IPS) bygger på samma principer som Supported Employment (SE) men är anpassad till personer med psykiska funktionsnedsättningar.

FIT

Feedbackinformerade tjänster – är en metodik för att kontinuerligt följa utfallet av stöd till klienter, och samtidigt också ta reda på hur stödet kan förbättras. Utgångspunkten är att våra deltagare vet bäst hur de mår, och om insatsen de får av oss funkar för dem. Den kunskapen kan vi regelbundet samla in och använda för att kontinuerligt anpassa insatsen, och hela tiden stämna av att den ger önskat resultat.

Skattningen genomförs genom att deltagaren regelbundet, normalt varje gång hen träffar sin arbetskonsulent, skattar sin livssituation genom ORS-skalan (Outcome Rating Scale). Detta utfall följs sedan för att säkerställa att stödet bidrar till att livssituationen förändras till det bättre. Om den försämras ska konsulenten ta reda på anledningarna till detta, alternativt stötta deltagaren till att utforska detta via annat stöd, t ex handläggare eller psykiatri.

	<p>På varje möte skattar deltagaren också stödet genom SRS-skalan (Session Rating Scale), som följer upp att arbetsallians, mål och metod fungerar för deltagaren. Med grund i skattningen säkerställs dels att stödet fungerar som det ska, dels hur stödet kan förbättras för deltagaren.</p> <p>Misa påbörjade implementeringen av FIT i september 2017. I dag är alla medarbetare på Misa utbildade och alla enheter arbetar med FIT.</p> <p>FIT som mätmetod kompletterar evidensbaserad praktik (EBP), för att se hur profession, metod och klient samverkar till ett positivt utfall. Det är också en del av egenkontrollen enligt kraven på egenkontroll i SOSFS 2011:9 om systematiskt kvalitetsledningsarbete.</p> <p>FIT säkerställer också deltagarens aktiva medbestämmande och delaktighet i den egna insatsen, utöver EBP också ett krav enligt SoL och LSS. FIT är också ett sätt att skapa empowerment för deltagaren, vilket är grundläggande i Supported Employment.</p> <p>FIT och ORS/SRS är evidensbaserat av SAMHSA (The Substance Abuse and Mental Health Services Administration) i USA. Metoden rekommenderas av Socialstyrelsen i Danmark och av Napha (Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid) i Norge.</p>
<p>3.2 Resultat från verksamheten <i>Om hur verksamheten uppfyller mål i genomförandeplaner samt eventuella andra resultat från evidensbaserad praktik</i></p>	
<p>3.2</p>	<p>Målen i Genomförandeplaner blir kontinuerligt synliga i den struktur som den evidensbaserade metoden SE/IPS har i uppföljning och utvärdering.</p> <p>Studier som gjorts visar kopplingen mellan evidensbaserad praktik i form av det kontinuerliga stöd som finns i metoden SE/IPS. (<i>Supported Employment: Evidence for an Evidence-Based Practice.</i></p> <p>By Bond, Gary R. Psychiatric Rehabilitation Journal, Vol 27(4), Spr 2004, 345-359)</p>

4. Nationella enkäter/Upplevd kvalitet

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har i samråd med Vårdföretagarna tagit fram ett upplägg för enkätundersökningar som riktar sig till brukare/klienter inom Individ- och familjeomsorg. Frågorna i enkäterna avser att fånga tre kvalitetsområden: självbestämmande, trygghet och bemötande. Från resultaten kan allmänheten få information om brukarnas/klienternas upplevelser av vården och omsorgen. För HVB-hem har SKL utvecklat en separat enkät. Här kan du läsa mer om verksamhetens resultat i enkätundersökningar

4.1 Verksamhetens resultat i nationell enkätundersökning

Här visas resultat från den senaste enkätundersökningen.

Resultat ska max vara två år gamla. Nedan framgår om enkätundersökningen är genomförd av ett oberoende undersökningsföretag eller om verksamheten själv har genomfört undersökningen.

Resultat i enkätundersökning:

4.1.1 Verksamheten använder nationell enkätundersökning för att följa upp och utveckla verksamheten

Att ta tillvara klienters/brukares erfarenheter av och synpunkter på vården och omsorgen är viktigt för verksamhetens utvecklings- och förbättringsarbete. Resultaten ska användas för att utveckla och förbättra vården och omsorgen utifrån ett brukar/klient-perspektiv. Det är även ett underlag för jämförelser, ledning och styrning samt för information till allmänheten.

Här beskrivs hur resultaten från den senaste brukar/klient-undersökningen används i verksamheten

4.1.1

Inga nationella jämförelser finns, endast jämförelser hos beställare t.ex. Stockholms stad. De brukarundersökningar som görs av våra beställare bryts ned på enhetsnivå och jämförs med tidigare års brukarundersökning. På personalmöten för vi en dialog om resultatet och förbättringsområden ringas in. Förbättringsområdena leder sedan till aktiviteter eller mål under kommande årets arbete. Vid slutet av året jämförs återigen de nya resultaten med föregående årets resultat med fokus på de förbättringsområden som utsetts. På en del enheter används brukarundersökningarna som underlag för samtal med våra brukare för att fånga upp individuella förbättringsområden.

4.1.2 Den nationella enkätundersökningen är genomförd av?

4.1.2

- Undersökningen är genomförd av ett oberoende undersökningsföretag
 Undersökningen är genomförd av verksamheten själva

4.2 Använder verksamheten egna enkätundersökningar för att följa upp och utveckla vården?

4.2	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
-----	---

4.2.1 Resultat av egna enkätundersökningar (Om "Ja" på fråga 4.2)

Om resultat från verksamhetens egna enkäter och hur klienternas/brukarnas eller remittenternas synpunkter tas tillvara och vilka förbättringsområden som finns.

4.2.1	<p>Syftet med att genomföra en egen deltagarundersökning är att vi då kan ställa mer relevanta frågor utifrån vårt arbetssätt med arbetsplatsförlagd verksamhet. Efter att resultatet samlats in och sammanställts bryts det ned på enhetsnivå och varje enhet får ta del av sitt eget resultat. På personalmöten för vi en dialog om resultatet och förbättringsområden ringas in. Förbättringsområdena leder sedan till aktiviteter eller mål under kommande årets arbete. Vid slutet av året jämförs återigen de nya resultaten med föregående årets resultat med fokus på de förbättringsområden som utsetts.</p>
-------	---

4.2.2 Verksamheten använder egna enkätundersökningar för att följa upp och utveckla verksamheten

Här beskrivs hur resultaten från den senaste egna brukar/klient- eller remittentundersökningen används i verksamheten

4.2.2	<p>2017 års deltagarundersökning innehöll 24 frågor om bland annat bemötande, praktikplatser, delaktighet och genomförandeplaner. Svaren angavs på en fyrgradig skala. Nedan följer några exempel på resultatet:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Fråga</th> <th style="text-align: left;">Nöjdhet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jag har fått möjlighet att välja praktik/arbete utifrån mitt eget intresse</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>Min kontaktperson på Misa gjorde så att jag kände mig förberedd inför praktik/arbetsstarten</td> <td>93 %</td> </tr> <tr> <td>Jag trivs med personalen på Misa</td> <td>98 %</td> </tr> <tr> <td>Min kontaktperson är bra på att lyssna och förstå mig</td> <td>95 %</td> </tr> </tbody> </table> <p>På en femgradig skala värderades frågan "Om jag skulle ge ett betyg till Misa och deras arbete så skulle betyget bli?" till ett medelvärde på 4,3.</p> <p>Analys av resultat: Vi har länge haft positiva resultat från brukarundersökningarna vilket vi tror beror på de individuella lösningar vi tillämpar. Den höga skattningen på frågan "Jag har fått möjlighet att välja praktik/arbete utifrån mitt eget intresse" tyder på att vi är bra på att matcha deltagare med arbetsplatser. En bra matchning ökar chansen att deltagaren trivs och får goda förutsättningar. Vi tolkar också resultatet som att många är nöjda med kontakten med oss och anser att vi ger ett bra stöd. Medelvärdena jämförda mellan män och kvinnor var snarlika, vilket vi tolkar som att vi ger likvärdigt stöd till både män och kvinnor.</p>	Fråga	Nöjdhet	Jag har fått möjlighet att välja praktik/arbete utifrån mitt eget intresse	100 %	Min kontaktperson på Misa gjorde så att jag kände mig förberedd inför praktik/arbetsstarten	93 %	Jag trivs med personalen på Misa	98 %	Min kontaktperson är bra på att lyssna och förstå mig	95 %
Fråga	Nöjdhet										
Jag har fått möjlighet att välja praktik/arbete utifrån mitt eget intresse	100 %										
Min kontaktperson på Misa gjorde så att jag kände mig förberedd inför praktik/arbetsstarten	93 %										
Jag trivs med personalen på Misa	98 %										
Min kontaktperson är bra på att lyssna och förstå mig	95 %										

	<p>Utveckling:</p> <p>Utifrån frågan <i>"Jag har fått möjlighet att välja praktik/arbete utifrån mitt eget intresse"</i> diskuterades de deltagare som av olika anledningar inte kommer ut i praktik, ofta på grund av att de mår för dåligt. Vi satte därför som mål för 2018 att söka sätt att utöka utbudet i vår verksamhet.</p> <p>Vi har infört en ny rutin att arbetskonsulenter går igenom undersökningen enskilt med sina deltagare. Detta ska ge möjlighet till dialog om resultaten och individuella förbättringar. Särskilt viktigt är att fånga upp det fåtal som varit negativa och erbjuda lösningar.</p>
--	--

4.2.3 Den egna enkätundersökningen är genomförd av?

4.2.3	<input type="checkbox"/> Undersökningen är genomförd av ett oberoende undersökningsföretag <input checked="" type="checkbox"/> Undersökningen är genomförd av verksamheten själva
-------	--

Kontaktperson:	Kerstin Östling
Datum:	20181018
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.misa.se