



Rapport uppföljning av privat utförare av daglig verksamhet enligt LSS

Riktad uppföljning

2024-05-17

Innehåll

1	Inledning	3
1.1	Riktad uppföljning.....	3
1.2	Metod	5
1.3	Resultat – sammanfattande bedömning	5
1.4	Krav kommunikation värdighetsgaranti	6
1.4.1	Resultat granskning	6
1.5	Krav kommunikation AKK	7
1.5.1	Resultat enkät.....	7
1.6	Reflektioner	11

1 Inledning

Kommunallagen tydliggör att när verksamhet genom avtal har lämnats över till annan utförare än kommunen ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten. Nämnden ansvarar för denna uppföljning, men även för att följa upp att socialtjänstens insatser för den enskilde är av god kvalitet.

Göteborgs Stad har infört valfrihetssystem enligt lag om valfrihet (LOV) för daglig verksamhet enligt LSS. Enligt överenskommelse med nämnden för funktionsstöd hanterar Enheten för kontrakt och uppföljning (EKU) som organiseras under äldre samt vård- och omsorgsnämnden valfrihetssystemet för daglig verksamhet enligt LSS. EKU följer upp att krav uppfylls i kontrakt/avtal med Göteborgs Stad.

Uppföljning av kontrakt/avtal med privata utförare genomförs på olika sätt:

- Löpande uppföljning
- Händelsestyrd uppföljning
- Uppföljning av ny utförare
- Basuppföljning
- Riktad uppföljning

Denna rapport avser riktad uppföljning av privata utförare inom området kommunikation mars-april 2024. Förvaltningen för funktionsstöd har tidigare följt upp kommunala utförare och konstaterat att det fanns brister inom området.

Rapportens syfte är att ge ansvarig nämnd/förvaltning en bild avseende vilken uppföljning som genomförts och vad den visar. Genom rapporten får ansvarig nämnd/förvaltning inblick i vilken utsträckning utförare lever upp till ställda krav.

1.1 Riktad uppföljning

Syftet med riktad uppföljning är att i högre utsträckning kunna genomföra en uppföljning utifrån ett fokusområde eller ett prioriterat område. Riktad uppföljning är en uppföljning som kan vara mer tidskrävande, kräver andra metoder och underlag än vad som är möjligt i årlig basuppföljning. Syftet är att i högre utsträckning kunna följa upp prioriterade områden.

Riktad uppföljning 2024 avser området kommunikation och kompetens.

Daglig verksamhet ska anpassas till den enskildes individuella behov och tillförsäkra goda levnadsvillkor. Den enskilde ska erbjudas stimulans, utveckling, meningsfullhet och gemenskap efter hens önskemål. Det är avgörande att medarbetare förstår brukaren och att brukaren förstår medarbetare. Det finns också en tydlig koppling mellan problemskapande beteende och brister i verksamhetens förmåga att kommunicera med den enskilde.

Värdighetsgarantier

Nämnden för funktionsstöd har beslutat att införa fem värdighetsgarantier för förvaltningens verksamheter, en garanti avser kommunikation och kompetens. Garantierna gäller även för privata utförare.

Bemötande: Vi respekterar dig, din integritet och dina upplevelser. Vi visar omtanke och bemöter dig med värdighet och medmänsklighet. Vi har förståelse för att din situation är unik.

Kommunikation och kompetens: Du ska kunna förstå oss och vi ska förstå dig. Vi har kunskap om dina funktionsnedsättningar, kommunikationssätt och ger stöd i att använda de hjälpmedel du behöver.

Självständighet och delaktighet: Vi stöttar och möjliggör för dig att kunna vara delaktig och påverka din situation. Vi utgår från dina förmågor och uppmuntrar dig till att vara självständig och självbestämmande.

Trygghet och kontinuitet: Du ska trivas och känna dig trygg. Alla som ger dig stöd ska känna till dina behov och hur du vill att stödet ges. Stödet ska präglas av kontinuitet och förutsägbarhet.

Synpunkter och kontakt: Du ska veta vem du kan vända dig till med önskemål och synpunkter kring ditt stöd. Det ska kännas enkelt och tryggt att kontakta oss. Vi lyssnar på dina synpunkter och du ska få ett tydligt svar.

Krav kommunikation

Utföraren är ansvarig för att stödja och underlätta kommunikationen, vilket innebär att möjlighet till alternativt kompletterande kommunikation ska finnas utifrån den enskildes behov.

Alternativ och kompletterande kommunikation (AKK), är ett samlingsnamn för olika kommunikationssätt och metoder som stödjer kommunikation mellan människor och hjälper personer med kommunikationssvårigheter att förstå andra och att uttrycka sig. Vanliga former av AKK, är tecken som stöd, bilder, symboler, konkreta föremål, talande hjälpmedel och datorer. Personer med behov av kommunikationsstöd är olika vad gäller kognitiva, kommunikativa och motoriska förmågor och behöver därför olika former av AKK för att kunna kommunicera.

Utförare som följts upp:

1. AB Individkraft (två enheter, Individkraft Hisingen och Individkraft Långedrag)
2. Activlink AB (två enheter, Activlink AB och Activlink 2)
3. Concilia LSS AB
4. Dagligverksamhet Kärnhuset ekonomisk förening
5. Forum Skill Ideell förening med firma Forum Skill (tre enheter, Mamas retro, Mamas retro Gårdsten och Beateberg)
6. Frösunda Omsorg AB (två enheter, Frösunda Aktivitetshus och Frösunda Aktivitetshus Sisjön)
7. Föreningen Betaniahemmet (fem enheter, Badvägens dagliga verksamhet, Hanssons hus dagliga verksamhet, Konferens och service Föreningen Betaniahemmet, Nya Varvets dagliga verksamhet och Önnereds dagliga verksamhet)
8. Föreningen Grunden i Göteborg
9. Göteborgs Räddningsmission (två enheter, Kulturlabbet och Mediatorget)

10. Karriär-Kraft Nästa Steg ekonomisk förening (två enheter Karriär-Kraft Nästa Steg och Aardvark)
11. Move & Walk Sverige AB (två enheter, Move & Walk Lillhagasparken och Move & Walk Sisjön)
12. Nytida Solhaga by AB - Nytida Gruvgatan
13. Stiftelsen Bräcke Diakoni (två enheter, Verksam Bräcke Diakoni och Bräcke daglig verksamhet Leffler)
14. TSM Daglig Verksamhet AB/ Munkhuset
15. Ågrenska AB

En utförare är nystartad och har inte kommit upp i volym varför utförarens verksamhet inte har ingått i den riktade uppföljningen.

1.2 Metod

Uppföljningen har genomförts genom att granska social dokumentation, totalt 39 genomförandeplaner, enligt en fastställd mall med två frågor. Urval har gjorts utifrån att utföraren har fått uppdrag som innehåller behov av stöd i kommunikation.

Göteborgs Stad använder sig av strukturerad dokumentation och systematiskt samt behovsinriktat arbetssätt enligt Socialstyrelsens modell Individens Behov i Centrum (IBIC). Både myndighetsutövning och utförande omfattas av IBIC. Socialsekreterare utreder och bedömer behov utifrån olika behovsområden som kallas livsområden. Uppdrag skickas till utföraren strukturerade i de livsområden som brukaren behöver stöd med i sitt dagliga liv. Kommunikation är ett av dessa behovsområden.

Antal genomförandeplaner som granskats per utförare varierar mellan en till fem genomförandeplaner beroende på hur många platser som utföraren har ställt till förfogande för Göteborgs Stad. Utförares storlek varierar mellan åtta platser upp till 100 platser. Om utföraren har två eller flera enheter har en genomförandeplan per enhet granskats.

En utförare hade vid granskningen inget uppdrag som innehöll livsområdet kommunikation. Sammanlagt har 14 utförares genomförandeplaner granskats.

Två olika personer har granskat ett antal planer vardera, men har haft genomgångar och täta avstämningar av bedömningar. EKU har bortsett från om information avseende kommunikationsstöd beskrivits på annat ställe än under livsområdet kommunikation. EKU av genomförandeplanerna har intagit rollen ”om jag var nyanställd medarbetare”.

Utföraren har därutöver fått svara på en webb-enkät med frågor avseende utförarens kompetens inom och brukares behov av alternativ kompletterande kommunikation (AKK). Alla 15 utförare svarat på enkäten.

1.3 Resultat – sammanfattande bedömning

Nio av 14 utförare uppfyller krav avseende värdighetsgaranti kommunikation och kompetens. Fem utförare har tilldelats en anmärkning.

Anmärkning har getts med motiveringen att det finns risk för att värdighetsgarantin inte uppfylls eftersom utförarens genomförandeplan inte ger tillräckligt stöd i hur värdighetsgaranti kommunikation och kompetens ska omsättas i praktiken.

Tio av 15 utförare uppfyller krav avseende möjlighet att erbjuda AKK utifrån den enskildes behov. Fem utförare har tilldelats en anmärkning.

Anmärkning tilldelas med motivering att det finns risk för att utföraren inte kan erbjuda möjlighet till alternativ kompletterande kommunikation utifrån den enskildes behov och brister i kompetens. Anmärkning kan även tilldelas om utföraren behöver arbeta mer strukturerat för att identifiera behov av stöd samt inhämta information om den enskildes behov på fler än ett sätt.

1.4 Krav kommunikation värdighetsgaranti

Följande krav ställs på utförare:

- Värdighetsgarantier uttrycker såväl individens rättigheter som utförarens skyldigheter. Utföraren är skyldig att följa de av nämnden för funktionsstöds beslutade värdighetsgarantier.
- Värdighetsgaranti kommunikation och kompetens: Du ska kunna förstå oss och vi ska förstå dig. Vi har kunskap om dina funktionsnedsättningar, kommunikationssätt och ger stöd att använda de hjälpmedel du behöver.

1.4.1 Resultat granskning

Genomförandeplanens syfte är att beskriva hur insatsen ska utföras för att tillgodose den enskildes behov och ska ge medarbetare ledning i hur insatsen ska utföras. Värdighetsgarantier ska omsättas till vad de konkret betyder för varje individ och ska bland annat kunna följas upp via den enskildes genomförandeplan.

Brukares behov av kommunikationsstöd kan tillgodoses genom alternativ kompletterande kommunikation (AKK.) Annat kommunikationsstöd kan vara behov av anpassad kommunikation (tex. hur fort du talar, ordval). Behov av AKK och annat kommunikationsstöd kan vara aktuellt samtidigt eller självständigt utifrån individens behov.

Totalt 39 genomförandeplaner har granskats utifrån frågeställningar:

- Beskrivs HUR behov av AKK ska tillgodoses i genomförandeplan?
- Beskrivs HUR behov av annat kommunikationsstöd än AKK ska tillgodoses i genomförandeplan?

Sammanfattning av resultat

Nio av 14 utförare har beskrivit hur behov ska tillgodoses.

Hur behov ska tillgodoses har beskrivits i nio av 14 genomförandeplaner som granskats. Exempel på ett vanligt kommunikationsstöd inom AKK är bildstöd och i andra hand tecken som stöd. Exempel på anpassad kommunikation är enkel och förklarande kommunikation, muntlig och skriftlig kommunikation i kombination,

enbart muntlig kommunikation, upprepning, fokus, struktur och tid för kommunikation.

Fem av 14 utförare bedöms inte ha beskrivit, alternativt har delvis beskrivit, hur behov ska tillgodoses.

Bedömningen grundar sig i att inget har tillförts genomförandeplanen utöver handläggarens uppdrag, information som tillförts utöver uppdrag är knapphändig eller att genomförandeplanen är ofullständig och knapphändig.

Bedömning

Om utförare uppfyller krav ska bedömas enligt skalan: uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse. Vid stor avvikelse kan varning och hävning av kontrakt bli aktuellt. Vid avvikelse eller stor avvikelse ska utförare inkomma med en åtgärdsplan som ska godkännas.

Vid bedömning av brister och hur allvarliga bristerna i förhållande till skalan har EKV valt att genomgående tilldela anmärkning. Anledningen är att uppdrag från handläggaren till utföraren inte alltid har innehållit tillräcklig information, anvisningar för vad som ska beskrivas i genomförandeplanen kan uppfattas som otydliga och att urvalet för granskningen är litet.

Om inte samtliga av utförarens genomförandeplaner har beskrivit behov har utföraren tilldelats en anmärkning. Det betyder att utföraren kan ha en eller flera genomförandeplaner som beskriver behoven samtidigt som en eller flera inte uppfyller kraven.

Anmärkning har getts med motiveringen att det finns risk för att värdighetsgarantin inte uppfylls eftersom utförarens genomförandeplan inte ger tillräckligt stöd i hur värdighetsgaranti kommunikation ska omsättas i praktiken.

Fem av 14 utförare har tilldelats en anmärkning.

Utförarna behöver inte inkomma med en åtgärdsplan men behöver se över/arbete med vad anmärkningen berör.

1.5 Krav kommunikation AKK

Följande krav ställs på utförare:

- Utföraren är ansvarig för att stödja och underlätta kommunikationen, vilket innebär att möjlighet till alternativ kompletterande kommunikation ska finnas utifrån den enskildes behov.

1.5.1 Resultat enkät

Vid genomgång av utförarens svar har EKV bedömt antal medarbetare med kompetens inom AKK (eller som är under utbildning/utbildning planeras) i förhållande till antal brukare med behov av AKK.

Vid genomgång av utförares svar har även bedömts om svar beskriver struktur för att bedöma individuella behov av kommunikationsstöd och att behov bedöms utifrån mer än en metod.

Resultat i enkätfrågorna presenteras nedan.

Kompetens - hur många av månadsavlönade medarbetare har kompetens inom AKK?

Utförare har fått uppge antal månadsavlönade medarbetare varav hur många som har kompetens inom AKK. Utförarna har olika stora verksamheter, har endast en eller flera enheter, varför antal medarbetare kan variera mellan tre upp till 42 månadsavlönade medarbetare. Kompetens i och brukarens behov av AKK ska matchas.

- Svaren har en spridning mellan att alla medarbetare har kompetens inom AKK till att cirka hälften eller 75 procent har kompetensen.
- En utförare svarar att de inte har någon medarbetare med kompetensen men att de inte heller har någon brukare med behov av AKK.

Kompetens - Finns behov av kompetenshöjande insatser inom AKK?

- 10 av 15 utförare har svarat att behov av kompetenshöjande insatser finns eller finns delvis.

Vid dessa svar har utförarna fått motivera sitt svar. Några exempel nedan.

"Hitintills har AKK inte behövts operativt men vi inser behovet av kompetenshöjning inom AKK. Vi planerar utbilda samtliga under våren. "

"Då AKK är så brett och många gånger behöver individanpassas finns alltid behov av kompetenshöjande insatser, även för de medarbetare som har mycket god kunskap och erfarenhet. "

"Vi ser dock att utifrån de deltagare vi har i dag så kan vi möta deras behov av AKK. Men om tex en deltagare som kommunicerar med bliss väljer oss så har vi bara just den kompetensen på en av våra verksamheter".

Kompetens - Erbjuds kompetenshöjande insatser?

- Utförarna har svarat att kompetenshöjande insatser erbjuds eller erbjuds vid behov.

Kompetens - Efterfrågas kompetens inom AKK vid nyanställning?

- 10 utförare av 15 har svarat att de efterfrågar kompetens inom AKK vid nyanställning.

Det ställs inga krav i utförares kontrakt på att alla medarbetare ska ha kompetens inom AKK eller att denna kompetens ska efterfrågas vid nyanställning. Behov av kompetens inom AKK kan vara olika viktigt utifrån vilken inriktning/målgrupp verksamheten har. EKV har ändå valt att ställa frågan då den kan vara väsentlig för utförares möjlighet att tillgodose behov av AKK. Kompetens inom AKK kan vara viktig vid rekrytering eller för att identifiera behov av kompetenshöjande insatser.

Behov - Hur många brukare har behov av kommunikationsstöd AKK?

Utförarna har olika stora verksamheter och därav även varierande antal brukare. Utförarna har också olika inriktningar och vänder sig till olika målgrupper. Antal brukare varierar mellan åtta upp till 98 brukare.

Svaren kan variera mellan att alla brukare i verksamheten har behov av AKK till att ingen brukare behöver AKK. Behov och kompetens ska ”matcha”.

- Tre utförare av 15 uppger att alla brukare har behov av AKK.
- Sex utförare av 15 uppger i varierande grad att mellan cirka 40 - 65 procent av alla brukare har behov av AKK.
- Fem utförare av 15 uppger att brukare behöver AKK i mycket låg utsträckning.
- En utförare av 15 uppger att ingen brukare har behov av AKK.

Behov - Hur bedömer ni om brukaren har behov av kommunikationsstöd AKK?

Utförarna har fått svara på en öppen fråga om hur utföraren bedömer behov av AKK.

Vanligast är att ta del av uppdraget från handläggaren, studiebesök, intervju, ankomstsamtal, mottagningssamtal. Andra metoder är egen kartläggning, testar och provar oss fram, samverkan med och informationsöverföring från andra, deltagargenomgångar.

Exempel på metoder:

”Vi läser uppdraget från handläggaren för att se om information finns där. Vi intervjuar brukaren och/eller god man/ stödpedagog/ boendepersonal utifrån en intervjumall där frågan om kommunikationssätt finns. Vi provar också över tid genom att ta fram egna kommunikationskort för individen även om hen saknar AKK och vi inte någon information om att behovet finns från boende etc.”

”Genom uppdragsbeskrivningen, och beskrivningen av diagnosen. Sedan dialog med lots, ställföreträdande och brukare. ”

”Uppdraget ligger till grund för en initial bedömning, i samband med studiebesök och ankomstsamtal ställs frågan direkt till deltagaren eller om det är aktuellt till ev. företrädare. Därefter tilldelas deltagaren en kontaktperson som tillsammans med deltagaren upprättar en genomförandeplan med delmål, som ligger till grund för det fortsatta arbetet/bedömningen. När deltagaren är i verksamheten sker därefter en löpande bedömning.”

”Läser uppdraget samt för dialog med deltagare + eventuellt boende/anhörig. Tar upp i med medarbetare på verksamhetsmöten och utvärderar/diskuterar behov och vilka sätt kring kommunikation som fungerar väl”

”I enskilda fall finns detta beskrivet i uppdraget från handläggare. I andra fall kan personal i samråd med deltagare prova sig fram i olika aktivitets och arbetsmoment där AKK kan vara ett stöd i vardagen. Det framkommer även i samråd med flera deltagare under genomförandeplansmöte att behov av AKK finns eller önskas. ”

"Vi utgår efter uppdraget, och gör sedan en egen kartläggning av förmågor, behov och intressen tillsammans med individen vid intro. Vi kollar till exempel på hur väl brukaren kan följa en arbetsuppgiftsbeskrivning, och om bildstöd i beskrivningen underlättar. "

"Genom uppföljning som vi har minst en gång i månaden individuellt samt deltagargenomgångar som vi har gemensamt på personalmöten där vi går igenom alla deltagare utifrån genomförandeplan. Brukarundersökning(SKR) "

"Står i uppdraget, information vid inskolning (kartläggning) via genomförandeplansarbetet observationer".

Behov - Vi kartlägger vilken kommunikationsmetod vi behöver använda.

- 11 av 15 utförare instämmer i att de kartlägger vilken kommunikationsmetod de behöver använda.
- 4 av 15 utförare instämmer delvis.

Behov - Kan individuella behov av kommunikationsstöd AKK tillgodoses?

- 11 av 15 utförare har svarat att individuella behov kan tillgodoses.
- 4 av 15 utförare har svarat att individuella behov delvis kan tillgodoses.

Det finns utförare som håller på eller planerar att utbilda medarbetare i AKK. Det finns även svar som beskriver att AKK är så brett med olika metoder att specifika behov inte alltid kan tillgodoses på en gång och på alla enheter.

Exempel på svar om utföraren svarat delvis:

"Behov kan tillgodoses. Men viktigt att ha med sig att AKK är brett och därför har vi troligen inte sett det sista alternativet ännu. "

"Vi behöver förstärka kompetensen inom AKK då vi vill att samtliga medarbetare ska ha lika förutsättningar att arbeta med enskilda deltagare med behov av AKK. I dagsläget saknas framförallt behov av kunskap inom TAKK samt taktisk kommunikation. Kompetensen finns bland personalen men vi ser ett behov av att större delar av personalgruppen har kompetensen för att kunna tillgodose gruppen och enskildas behov."

Värdighetsgaranti kommunikation:

Vi har kunskap om brukarens kommunikationssätt.

Vi använder de hjälpmedel brukaren behöver för att förstå oss.

Vi ger brukaren stöd att använda de hjälpmedel brukaren behöver för att göra sig förstådd.

Frågor har ställts till utföraren om utförarens uppfattning om värdighetsgaranti kommunikation uppfylls.

- 13 av 15 utförare instämmer helt i att värdighetsgarantin uppfylls.
- 2 av 15 utförare instämmer delvis.

Sammanfattning av resultat

- **10 av 15 utförare bedöms ha säkerställt att möjlighet till behov av kommunikationsstöd AKK kan tillgodoses.**
- **5 av 15 utförare bedöms inte ha säkerställt att möjlighet till behov av kommunikationsstöd AKK kan tillgodoses.**

Av de fem utförare som inte har säkerställt att behov av AKK kan tillgodoses bedöms att tre inte har säkerställt att kompetens inom AKK finns i tillräcklig omfattning för att tillgodose brukarnas behov.

Två bedöms inte ha säkerställt att behov av AKK kan tillgodoses eftersom de inte har struktur/tillräcklig struktur/tillräckligt antal metoder för att bedöma brukares behov.

Bedömning

Om utförare uppfyller krav ska bedömas enligt skalan: uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse. Vid stor avvikelse kan varning och hävning av kontrakt bli aktuellt. Vid avvikelse eller stor avvikelse ska utförare inkomma med en åtgärdsplan som ska godkännas.

Utförare behöver både ha tillräckligt antal medarbetare med kompetens AKK utifrån brukares behov och struktur för att bedöma brukares behov för att bedömas kunna uppfylla krav.

Vid bedömning av brister och hur allvarliga bristerna i förhållande till skalan har EKV valt att genomgående tilldela anmärkning. Motiveringen är att utförare kan ha missuppfattat enkätfrågor och kan även ha valt att vara fåordiga i sina svar. Det är inte heller definierat i kontraktet vad möjlighet till AKK utifrån brukarens behov innebär.

Anmärkning tilldelas med motivering att det finns risk för att utföraren inte kan erbjuda möjlighet till alternativ kompletterande kommunikation utifrån den enskildes behov och brister i kompetens. Anmärkning kan även tilldelas om utföraren behöver arbeta mer strukturerat för att identifiera behov av stöd samt inhämta information om den enskildes behov på fler än ett sätt.

Fem av 15 utförare har tilldelats en anmärkning.

Utförarna behöver inte inkomma med en åtgärdsplan men behöver se över/arbota med vad anmärkningen berör.

1.6 Reflektioner

EKV är införstådda i att granskning av genomförandeplaner endast är en metod för att undersöka hur utförare arbetar med kommunikationsstöd. För att komplettera granskningen har frågor ställts till utförarna om hur de arbetar med att kartlägga och tillgodose behov och kompetens inom området.

Behov

EKU har kännedom om att det kan finnas annan information om kommunikationsstöd i muntlig informationsöverföring mellan medarbetare och i introduktion, t.ex. i brukarens introduktionskort och kommunikationspass och liknande hjälpmedel.

EKU har upplevt svårigheter i att granska genomförandeplaner utifrån olika perspektiv. I uppdrag från handläggare tillämpas IBIC (Individens behov i centrum) i olika grad. Uppdragen till utförare är skickade under perioden år 2016–2024, vilket medför att både innehåll och struktur ser olika ut.

Uppdraget till utföraren är utgångspunkten för hur genomförandeplanen ska utformas (med hänsyn till den enskildes självbestämmanderätt och integritet). Den som fattar beslut om insatser enligt LSS ansvarar också för att beslutet verkställs och följs upp. Beslut och uppdrag som inte följs upp regelbundet riskerar att bli en felaktig grund när genomförandeplan ska tas fram eller revideras.

Även utförarens genomförandeplaner har olika struktur och rubriker. Ibland har handläggarens bedömning förts över till uppdraget och ibland inte. Brukarens behov inom livsområdet kommunikation beskrivs inte alltid under kommunikation, istället beskrivs stödbehovet under andra livsområden eller rubriker såsom arbetsmetod eller bemötande.

Det finns risk att de svårigheter som EKU upplevde vid granskning av genomförandeplaner med olika innehåll och struktur även kan medföra svårigheter för brukare. Innehållet och strukturen kan vara komplex att förstå vilket kan påverka brukarens möjlighet att lämna klagomål och synpunkter på sin genomförandeplan.

I granskningen framgår att livsområde kommunikation får mindre utrymme både i uppdrag och genomförandeplaner i jämförelse med andra livsområden, såsom utbildning, arbete och sysselsättning och mellanmänniska interaktioner och relationer. Hur omfattande beskrivningen av stödbehovet är inom livsområdet kommunikation varierar och EKU noterar att beskrivningen inte alltid speglar omfattningen av stödbehovet hos brukaren.

Verksamheterna har olika målgrupp och inriktning och därmed kan behov av AKK variera, men EKU har reflekterat kring om omfattningen speglar brukares behov av kommunikationsstöd i praktiken.

EKU noterar att behov av kommunikationsstöd och vilken form av eventuellt hjälpmedel som ska användas beskrivs, men att beskrivning av HUR kommunikationsstöd ska tillämpas inte är tillräckligt beskrivet. Konsekvensen av att inte tillräckligt kartlägga HUR kommunikationsstöd ska användas kan medföra att kommunikationen inte beskrivs och anpassas utifrån den enskildes behov.

Kompetens

Värdighetsgarantin omfattar *"Du ska kunna förstå oss och vi ska förstå dig"*.

EKU noterar att det i uppdrag och genomförandeplaner är fokus på hur medarbetare ska göra sig förstådda, men att det i mindre utsträckning framgår hur verksamheter

arbetar med att brukare ska känna sig förstådda. I brukarundersökningen för utförarverksamheter inom funktionshinderområdet för 2023 kan samma mönster utläsas, då brukare tenderar att förstå medarbetare men att de inte alltid känner sig förstådda.

EKU noterar att majoriteten av brukarna i daglig verksamhet bedöms behöva kommunikationsstöd och därmed är kompetens inom kommunikation avgörande. Utföraren är ansvarig för att stödja och underlätta kommunikation, vilket innebär att möjlighet till AKK ska finnas utifrån den enskildes behov. EKU har haft svårigheter i att bedöma vad möjlighet till AKK utifrån den enskildes behov innebär. Möjlighet till AKK är vagt formulerat och beskriver till exempel inte hur ofta behovet ska tillgodoses eller vad som ingår i AKK.

Utförare har beskrivit hur kartläggning av stödbehov inom kommunikation görs inom verksamheten, vilket är en möjlighet för utföraren att fånga upp vad som inte framgår i uppdraget och stödja brukaren utifrån individuella behov. Det framgår inte i vilken grad individuella behov kan tillgodoses då kompetensen i kommunikation hos medarbetare inom en arbetsgrupp varierar.

I förfrågningsunderlag och kravspecifikation ställs krav på att de medarbetare som möter brukaren dagligen (90 % av arbetad tid) ska ha godkänd utbildning enligt en bilaga. För verksamheten ska det finnas de medarbetare som behövs för att kunna ge gott stöd, god service och omvårdnad med rätt kompetens. EKU reflekterar kring om grundläggande utbildning innehåller kompetens inom AKK eller om utföraren måste säkerställa denna kompetens på annat sätt.