

Sammanfattning, verksamheterna under 2017

Beläggning och ekonomi

Budgeterad beläggning för 2017 i de intäktsfinansierade enheterna, dvs akut-, utrednings-, och behandlingsinstitutionerna samt Familjehemsresursen, var 85,5 %. Det genomsnittliga utfallet blev 78,5 %. Variationerna är stora mellan de olika enheterna. Omsättningen vid institutionerna (inklusive psykolog) var 80 437 tkr (69 643 tkr). Familjehemsresursen omsatte under året 10 592 tkr (9 959 tkr). Omsättningen vid integrationsverksamheterna, var totalt 88 115 tkr (108 851 tkr). Omsättningen vid Stödboendet i Kristianstad var 757 tkr.

Kvalitet – Kundnöjdhet – Inkomna enkäter

Kundnöjdhet vid behandlings- och utredningshem samt familjehems- och psykologresursen

Verksamhet	Avslutade ärenden	Inkomna enkäter	Uppdragsgivaren anser att uppdraget utförts enligt överenskomst			Uppdragsgivaren anser att VoB:s personal kunnat förena flexibilitet och struktur			Uppdragsgivaren anser att VoB har motsvarat/överträffat förväntningarna		
			Ja	Nej	Ej svar	Ja	Nej	Ej svar	Ja	Nej	Ej svar
Högelid	23	22/96 %	20	0	2	22	0	0	21	0	1
Familjehuset i Alvesta	32	17/53 %	15	2	0	15	2	0	14	3	0
Familjehuset i Hörby	31	27/87 %	26	1	0	27	0	0	27	0	0
Psykologresursen	9	9/100 %	9	0	0	8	0	1	9	0	0
Familjehemsresursen	26	23/88 %	22	1	0	21	1	1	21	1	1
Vittskövlegården	17	6/35 %	5	1	0	4	2	0	4	1	1
Amra	3	2/67 %	1	1	0	0	1	1	0	1	1
Totalt (andel ja-svar)	141	106/75 %	98/92 %			97/91,5 %			96/91 %		

Det sammanlagda antalet inkomna enkäter var 106 av möjliga 141 vilket ger en svarsfrekvens om 75 %.

Andelen positiva svar varierar mellan 91 % och 92 % på de tre frågeställningarna vilket visar på en fortsatt hög grad av kundtillfredsställelse. Utfallet är dock något sämre jämfört med tidigare, vilket framgår av nedanstående sammanställning för de senaste fyra åren.

Fråga	2017	2016	2015	2014
1	92 %	99,5 %	94 %	95 %
2	91 %	92,5 %	90 %	92 %
3	90 %	94 %	88 %	92 %
Svarsfrekvens	73 %	82 %	84 %	88 %

Utöver att besvara frågorna med givna svarsalternativ, ges handläggarna möjlighet att i fritext kommentera verksamhetens insats. Uppdragsgivarna ger i många fall kommentarer, vilka dels ger bekräftelse på genomfört arbete vid den berörda enheten, men är också ett viktigt inslag i det löpande förbättringsarbetet vid verksamheterna. I huvudsak är kundernas kommentarer positiva och de kritiska synpunkter som kundenkäterna genererar, är vid sidan av den direkta kontakten med uppdragsgivarna, bolagets

viktigaste redskap för hantering av kundklagomål. VoB har väl inarbetade rutiner för att rapportera klagomål och återkoppla till de uppdragsgivare som på något sätt haft kritiska synpunkter på uppdragets genomförande. Varje verksamhet, som i sina enkätsvar fått ett nej på någon fråga, följer upp och analyserar detta, samt kommunicerar med uppdragsgivaren i varje enskilt fall. Detta är en naturlig del i förbättringsarbetet och avvikelse-rapport skrivs.

Kundnöjdhet vid VoB:s integrationsboenden

Under 2017 avslutades 160 ärenden inom verksamheterna för ensamkommande flyktingungdomar. Av dessa besvarades 88 enkäter, vilket motsvarar en svarsfrekvens om 55 % (47%).

Avseende fråga 1, uppvisas en kundnöjdhet om 89 %. På fråga 2 är kundnöjdheten 84 %. Fråga 3 ger ett resultat på 86 %. Inget av målen, som varierar mellan 90 och 95 % på de olika frågeställningarna, uppnås därmed. Med tanke på omständigheterna där situationen varit orolig och turbulent, både vid integrationsboendena och inom den kommunala organisationen avseende handläggningen av ärendena, bör dock utfallet betraktas som tillfredsställande.

Avvikelse- och klagomålshantering

Avvikelse- och klagomålsrapporter har under 2017 inkommit med en jämn ström och totalt har 100 stycken inkommit under året, mot 109 stycken året innan. Avvikelse- och klagomål registreras och hanteras genom rapportering i ett formulär som omfattar följande områden:

- *Allvarliga kriser eller katastrofer*
- *Klagomål från socialtjänst, klient, anhörig, eller samarbetspartners, nej-svar på kundenkät*
- *Missförhållanden enligt Lex Sarah*
- *Oplanerade avbrott i vården – Sammanbrott*
- *Kvalitetsbrist i klientbemötande (som ej ryms inom lex Sarah)*
- *Polisanmälan mot anställd personal eller mot inskriven klient*
- *Avvikelse från VoB:s riktlinjer/rutiner*
- *Förbättringsförslag*

Många av rapporterna under året kommer från integrationsboenden. Åtta av dessa har lett till Lex Sarah utredningar och en rapport har lett till en anmälan till IVO för vidare utredning. Situationen på boendena har under en period varit mycket orolig. Många ungdomar som inte fått besked om uppehållstillstånd, liksom migrationsverkets besked om att sänka vårdavgifterna, ledde till utflyttning eller överflyttning till stödboenden. Detta har med all sannolikhet bidragit till oron. VoB har under året avslutat ett stort antal integrationsboenden och ungdomar har blivit omplacerade till andra boendeformer.

Ungdomar har uppvisat självskadebeteende samt aggressivt och utåtagerande beteende, med skadegörelse på verksamheten liksom hot om våld. Detta har naturligtvis även påverkat de anställda som fått en alltmer otrygg arbetsplats. Kontinuerliga riskbedömningar och handlingsplaner utifrån både ett klient- och medarbetarperspektiv, har genomförts. Extra stöd och handledning till medarbetare, har varit nödvändigt under den mest intensiva perioden för att kunna hantera situationen och för att de skall kunna ge klienterna den vård och omsorg som behövs. I samtliga rapporter görs bedömningen att personal och ledning agerat utifrån uppkommen situation på ett relevant sätt. Samtliga avvikelser har hanterats och är stängda.

Under året har Lloyd's register LRQA genomfört två uppföljningsrevisioner. Den första genomfördes i Malmö och omfattade VoB Plus, utvecklingsavdelningen samt psykologresursen. Vid genomgång av systemet tillsammans med stickprov i verksamheten, gjordes bedömningen att ledningssystemet inom VoB Syd AB fungerar på ett tillfredsställande sätt. Under oktober månad genomfördes ytterligare en uppföljningsrevision, liksom även planering inför förnyelserevision och övergång till ISO:9001:2015.

Inom ramen för ledningssystemet genomförs interna revisioner och under året har en större revision genomförts, vilken behandlade hur det systematiska arbetsmiljöarbetet fungerar i VoB.

Risker som skulle värderas: - Att arbetsgivare (ledning) och anställda inte följer de regler som gäller enligt AFS 2001:1 (föreskrifterna om systematiskt arbetsmiljöarbete). - Att inte riktlinjer och rutiner som finns i VoB efterföljs. Detta kan på sikt leda till ohälsa hos medarbetarna och även innebära av vi inte heller kan tillgodose de behov och krav som finns hos kunderna.

Revisionen genomfördes genom kollegial granskning av varandras enheter, intervju med personal och chefer, samt enkätkartläggning. Den sammanfattande bedömningen är att ledning och medarbetare anser att arbetsmiljöarbetet är en integrerad del i verksamheten, vilket angavs i 82 % av totalt 121 enkätsvar. De förbättringsförslag som framkom kommer att hanteras, bl.a. ska en tydligare processbeskrivning göras över det arbetsmiljöarbetet, i syfte att framförallt förenkla dokumentationen.

Genomförd riskanalys och internkontrollplan

VoB Syds styrelse och ledning genomförde inför 2017 en företagsövergripande riskanalys och en internkontrollplan upprättades. Under detta arbete identifierades behovet av ett antal prioriterade åtgärder, vilka sammanställdes i en detaljerad aktivitets- och tidplan som bolagsledningen har arbetat med under året. Prioriterade områden och åtgärder rör främst förändringarna inom flyktingområdet. Som tidigare har nämnts pågår fortfarande arbetet med att anpassa VoB:s verksamhet till kommunernas framtida behov. Bedömningen är att det inledda omställnings- och utvecklingsarbetet kommer att innebära att bolaget har goda förutsättningar att möta den förändrade situationen. Övriga aktiviteter som syftar till att förbättra bolagets ställning och konkurrenskraft, när det gäller samverkan med bolagets kunder och rekrytering av personal, har också vidtagits i enlighet med framtagna planer. Effekterna av detta arbete förväntas dock i första hand visa sig på längre sikt. Som ett led i att ytterligare stärka bolagets ställning på marknaden, ingår det även i planerna att genomföra särskilda satsningar på kompetens- och metodutveckling, vilket pågår kontinuerligt.

Ytterligare ett område som har prioriterats är att framarbete rutiner och riktlinjer inom LOU. Arbetet har genomförts och planeringen är att rutinerna skall införas och implementeras under våren 2018.

Riskanalysen har inför 2018 kompletterats med anledning av det pågående omställningsarbetet. Två nya verksamheter har startats under hösten 2017 och ytterligare verksamheter kommer att tas i drift under 2018. Att på kort tid starta flera nya verksamheter som är beroende av hög beläggning för att kunna nå ekonomisk balans, innebär ett ökat risktagande för bolaget. Erfarenheten visar att det tar relativt lång tid att etablera nya verksamheter. Bedömningen är således att det finns stor risk för inledande större underskott i dessa verksamheter. Bolagets sedan tidigare stabila ekonomiska situation innebär dock att denna situation kan hanteras under en period men styrelse och VD har att nära följa utvecklingen och förbereda för åtgärder om behovet av sådana skulle uppstå.