

Tyresö kommun  
Socialförvaltningen  
Helena Wiberg  
Utredare

**TJÄNSTESKRIVELSE**

2018-03-15

1 (3)

Diarienummer

2018/SN 0052

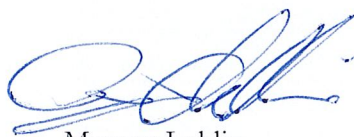
Socialnämnden

## Kvalitetsgranskning av Omsorgshuset personlig assistans

### Förslag till beslut

1. Granskningen noteras.
2. Åtgärder till följd av granskningen återrapporteras till socialnämnden senast till socialnämnden den 31 oktober 2018.

Socialförvaltningen



Magnus Lublin  
Förvaltningschef



Gunny Bäckström  
Stabschef

### Beskrivning av ärendet

Kvalitetsenheten i Tyresö kommun har, i enlighet med kommunstyrelsens granskningsplan för kommunal och privat verksamhet, genomfört granskning

av Omsorgshuset i Stockholm AB. Omsorgshuset är kommunens utförare av personlig assistans.

Syftet med kvalitetsgranskningen är att undersöka kvaliteten i verksamheten ur ett medborgarperspektiv. Granskningen har genomförts genom intervjuer och samtal med chefer, personal, gode män och brukare. En enkätundersökning med frågor kring brukarnas nöjdhet med assistansen har genomförts, och den sociala dokumentationen som rör enskilda har granskats. Dokument som rör verksamheten har också granskats. Granskningen genomfördes under perioden november 2017 – februari 2018.

Resultatet av granskningen återkopplas både muntligt och skriftligt till verksamheterna. Den färdiga rapporten publiceras på Tyresös hemsida.

Sammanfattningsvis visar granskningen att det finns flera utvecklingsområden i verksamheten. Verksamheten behöver utveckla sitt kvalitetsarbete och göra personalen mer delaktig, genomförandeplanerna behöver utvecklas och ledningen behöver säkerställa att personalen har tillräcklig kompetens. Verksamheter uppvisar också brister vad avser den löpande sociala dokumentationen, vilka behöver åtgärdas.

### **Omsorgshuset, personlig assistans**

Omsorgshuset är kommunens utförare av personlig assistans. Personlig assistans som tidigare drevs i kommunal regi upphandlades och togs över av Omsorgshuset i februari 2017. Enligt uppgift från Omsorgshusets ledning fick verksamheten inga uppgifter om personalens kompetens vid övertagandet, och kan därmed inte redogöra för vilken kompetens personalen har. Ledningen behöver säkerställa att personalen har tillräcklig kompetens, vilket lyfts som ett utvecklingsområde.

Granskningen visar att de assistansberättigade överlag är nöjda med hur insatserna genomförs. Verksamheten ersätter dock inte alltid assistansomkostnader, vilket kan innebära en risk för att den enskilda inte kan leva som alla andra och ha goda levnadsvillkor (LSS § 5). Enligt ledningen på Omsorgshuset beror det på att flera assistenter har en relativt hög lön, vilket krymper utrymmet för omkostnader.

Varje arbetsgrupp inom Omsorgshuset har en arbetsledare, kallad servicegarant, som bland annat har ansvar för bemanning och är tillgänglig dygnet runt. Funktionen lyfts upp som positiv eftersom den skapar trygghet för brukare och personal.

Alla brukare har en genomförandeplan. Genomförandeplanerna är dock av varierande kvalitet, och behöver utvecklas. Omsorgshuset har inte full tillgång till verksamhetssystemet Treserva. Förvaltningen måste utveckla verksamhetssystemet så att Omsorgshuset kan föra all sin sociala dokumentation i Treserva. Den löpande sociala dokumentationen har brister som gör det svårt att få en överblick av hur assistansen fungerar för den enskilde.

Granskningen visar att personalen har tillräcklig kunskap om rapporteringen kring lex Sarah. Däremot behöver verksamheten skapa en struktur för att involvera personalen i kvalitetsarbetet. Exempelvis har inte arbetsplatsträffar kunnat genomföras regelbundet.

### **Förvaltningens synpunkter**

Granskningen visar att Omsorgshusets personliga assistans har flera utvecklingsområden. Verksamheten behöver utveckla sitt kvalitetsarbete och göra personalen mer delaktig, genomförandeplanerna behöver utvecklas och ledningen behöver säkerställa att personalen har tillräcklig kompetens.

Verksamheten uppvisar särskilda brister vad avser den löpande sociala dokumentationen, vilka behöver åtgärdas.

### **Åtgärder**

Med anledning av kvalitetsbristerna kommer socialförvaltningen att kräva in en åtgärdsplan där Omsorgshuset redogör för hur de ska komma tillrätta med sina utvecklingsområden och åtgärda bristerna. Detta ska återrapporteras till socialnämnden under hösten 2018. Förvaltningen kommer vidare att uppdraga åt kvalitetsenheten att göra en uppföljande granskning av Omsorgshuset.