



## **AVTALSUPPFÖLJNING AV NORRMALMS PERSONLIGA ASSISTANS**

Norrmalms stadsdelsförvaltning, nedan kallad beställaren, arbetar med uppföljning och kvalitetskontroll av de verksamheter stadsdelsnämnden ansvarar för. Utförare av verksamheterna ska ge stadsdelsförvaltningens representanter möjlighet till full insyn i verksamheten inklusive tillgång till dokumentation. Kvalitetskontrollen innehåller olika moment och redovisas sammanfattningsvis i denna uppföljning.

### **Verksamheten**

Norrmalms personliga assistans drivs sedan den 1 oktober 2011 på entreprenad av Carema Care AB. Avtalstiden omfattar perioden fr.o.m. den 1 oktober 2011 t.o.m. den 30 september 2014 med möjlighet till förlängning med ytterligare ett år. Avtalet gäller som längst t.o.m. den 30 september 2016.

Verksamheten erbjuder personlig assistans för barn, ungdomar och vuxna enligt 9 § 2 p lagen om stöd och service till viss funktionshindrade (LSS) bosatta inom Norrmalms stadsdelsområde och som valt Norrmalms stadsdelsförvaltning som assistansanordnare. Verksamheten använder namnet Personlig Assistans Stockholm på stadens webbplats Jämför Service för att tydliggöra att de även vänder sig till brukare utanför Norrmalm.

Personlig assistans ska vara en insats som ger personen inflytande över sin egen situation och förutsätter ett personligt utformat stöd som ges av ett begränsat antal assistenter. Inflytande och självbestämmande över den enskildes egen livssituation är viktiga grundläggande principer för utformandet av insatsen personlig assistans. En personlig assistent kan inte tillgodose flera personers behov samtidigt under en och samma tidsperiod. Ett nära samarbete med beställarens biståndshandläggare är en förutsättning för arbetet, liksom samarbete med den enskildes övriga professionella nätverk.

För närvarande utför totalt 97 personliga assistenter insatser till 16 brukare, som alla är bosatta på Norrmalm. Vid övergången till entreprenadverksamhet valde samtliga brukare och nästan samtliga medarbetare att följa med till den nya utföraren. Verksamheten leds av en verksamhetschef med två underställda gruppchefer. Det finns även en bemanningsassistent. Sedan övertagandet har



ledningen förstärkts med en chef.

### **Genomförandet av uppföljningen**

Beställaren och utföraren har under det gångna året haft fyra möten för uppföljning av övertagandet av driften och för att följa upp hur utföraren arbetat med det som utlovats i anbudet. Utöver detta har biståndshandläggarna haft ett antal möten med utföraren som rört olika frågor beträffande brukarnas insatser.

Socialtjänstavdelningens chef och en av HR-konsulterna har under året träffat de personliga assistenterna på en arbetsplatsträff för att följa upp verksamhetsövergången.

Socialtjänstavdelningens chef och utvecklingssekreterare träffade den 12 september 2012 verksamhetschefen samt ytterligare en representant för utföraren för en samlad genomgång av utförarens övertagande av driften och en belysning av det gångna årets verksamhet. Efter detta möte följde en granskning av dokumentation och genomförandeplaner för de brukare som beviljats insatser av Norrmalms stadsdelsnämnd.

### **Sammanfattande bedömning**

Norrmalms personliga assistans håller en god kvalitet och verksamheten följer avtalet. Ett förbättringsområde har konstaterats vad gäller den sociala dokumentationen i ParaSoL, som varit för knapphändig. För att komma till rätta med detta har en ny rutin nu införts. Se under rubriken *Databaserad dokumentation*.

### **Uppföljningens olika delar**

#### ***Krav på tjänstens utförande (§§ 7 och 8 i avtalet)***

De aktuella insatserna utförs på ett sådant sätt att de vid varje tidpunkt uppfyller de krav som ställs i gällande lagstiftning, förordningar och föreskrifter och andra bindande regler inom området samt mål och riktlinjer och politiska program utfärdade av Stockholms stad.

#### ***Mål och inriktning för verksamhetsområdet (§ 9 i avtalet)***

Stödet är personligt utformat och ges av ett begränsat antal assistenter. Den enskilde har inflytande och medbestämmande över de insatser som ges.

#### ***Tillstånd och lokaler (§ 10 i avtalet)***

Carema Care AB har tillstånd av Socialstyrelsen för att bedriva verksamheten.

Utföraren hade inför övertagandet svårigheter att hitta lämpliga lokaler på Norrmalm och hyrde till en början in sig i ett kontorshotell. Utföraren hyr sedan den 1 juli 2012 egna lokaler på Drottninggatan 101. Lokalerna, som är i två plan, är tillgänglighetsanpassade och förutom kontorslokaler finns personalutrymmen och konferensrum/ möteslokal där assistenterna kan träffas för till exempel arbetsplatsträffar. Utföraren planerar att inom kort ta över ytterligare lokalyta av fastighetsägaren och kommer då även att inrätta ett servicecenter för brukarna.

#### ***Samarbete mellan beställare och utförare (§ 11 i avtalet)***

Utförare och beställare informerar varandra om viktiga förändringar som kan påverka förutsättningarna för vardera partens åtaganden och ansvar. Utföraren informerar fortlöpande beställaren om insatserna för den enskilde inte följer uppgjord genomförandeplan.

#### ***Personal (§ 12 i avtalet)***

Det är 97 personer anställda, varav 28 månadsanställda (inklusive administrativ personal), 34 timanställda (inklusive anhöriganställda) samt 35 personer som arbetar vid behov. Sjukfrånvaron är 3,4 %.

Utföraren har tillräckligt med personal med tillräcklig kompetens och adekvat utbildning för att upprätthålla en god kvalitet. Utföraren har årliga kompetensutvecklingsplaner samt genomför personalens kompetensutveckling kontinuerligt.

All personal behärskar det svenska språket på ett sådant sätt att han eller hon kan kommunicera med den enskilde, dennes närstående och övrig personal samt föra och ta del av den skriftliga dokumentation som krävs. Det finns vid varje tidpunkt på dygnet en ansvarig arbetsledare som personalen och den enskilde kan nå vid behov. Den som förestår driften har en relevant högskoleutbildning.

Den ordinarie assistenten har minst gymnasiekompetens. Det är dock svårt att hitta timvikarier med gymnasiekompetens. Brukarens önskemål är utgångspunkten vid valet av assistent.

Kompetensutvecklingsplanerna utformas vid medarbetarsamtalen.Handledning samt vidareutbildning ges vid behov. Denna kan vara inriktad på den specifika funktionsnedsättningen eller ske i form av en processhandledning. En webbaserad utbildning i arbetsmiljö håller på att tas fram.

Utföraren framhåller att det är viktigt att höja statusen för personliga assistenter. De ska kunna se funktionen personlig assistent som ett yrke, inte som en tillfällig sysselsättning.

Assistenternas uppfattning är att verksamhetsövergången gått bra, mycket på grund av att enhetschefen också följt med i övergången och att mycket är likt att arbeta i kommunen. Skillnaden är att jourersättningen i de privata vård-förtagarnas upplevs som sämre.

Utanför kontorstid anlitar utföraren Rent A Nurse som jourpatrull. Caremas nattpatrull kan också användas vid akuta situationer.

#### ***Registerkontroll (§ 13 i avtalet)***

Verksamheten följer lagen (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder.

#### ***Genomförandeplaner (§ 15 i avtalet)***

Utföraren påbörjar upprättandet av en genomförandeplan så snart beställningen inkommer. Det kan ibland ta något längre tid än 15 dagar innan den bekräftats och godkänts av brukaren eller dennes företrädare. Kartläggning av dagliga rutiner görs dock omgående. Av nio slumpvis utvalda assistansärenden fanns det aktuell genomförandeplan i sju av fallen och i de övriga två fanns en genomförandeplan under bearbetning men där planen ännu inte hade godkänts av brukaren eller dennes företrädare.

#### ***Individuell plan enligt 10 § LSS (§ 16 i avtalet)***

I det fall den enskilde har en individuell plan enligt 10 § LSS ser utföraren till att den individuella planen följs. I de fall den enskilde begär en individuell plan bistår utföraren med det stöd den enskilde behöver.

#### ***Lokal avvikelshantering och hantering av missförhållanden (§ 17 i avtalet)***

Utföraren har rutiner för lokal avvikelshantering och för anmälan om missförhållanden enligt 24 b § LSS, respektive för anmälan om missförhållanden eller risk för missförhållanden enligt 14 kap SoL (lex Sarah), samt ser till att dessa rutiner är väl kända av personalen. I rutinen ingår att utföraren omedelbart informerar beställaren såväl när en rapport om ett allvarligt missförhållande har tagits emot som när utredning med anledning av en anmälan har avslutats. Även brukarna får information om lex Sarah. Avvikelser rapporteras i rapporterings-systemet Kvalimax. Sedan starten har en avvikelse rapporterats, vilken rörde en nu åtgärdad arbetsmiljöfråga.

#### ***Dokumentation och databaserad dokumentation (§§ 18 och 19 i avtalet)***

Dokumentationen sker enligt gällande lagar, förordningar och andra bindande regler samt enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Utföraren



förvarar dokumentationen så att obehöriga inte får tillgång till den. Verksamheten saknade vid besöket i september ett brandsäkert aktskåp, men skåpet är nu beställt.

Beställarens genomgång av den sociala dokumentationen har visat att det är sparsamt med anteckningar i journalerna. Utföraren dokumenterar i stadens elektroniska system, ParaSoL. Utföraren erbjöd vid övertagandet alla brukare en dator i bostaden som ett arbetsverktyg för assistenterna då det generellt är svårt att få en regelbundenhet i dokumentationen. Några av brukarna ville inte ha en sådan dator i bostaden. I dessa fall har man därför införts en ny rutin för att förbättra den sociala dokumentationen, vilket innebär att assistenterna skriver ner händelser av vikt för hand i en journal som förvaras hemma hos brukaren. Varje vecka gör den som är dokumentationsansvarig en sammanställning som överförs till ParaSoL, vilket sker från kontoret där uppkoppling mot ParaSoL finns. Akuta händelser som inte kan vänta ska givetvis meddelas ansvarig chef som då dokumenterar.

Till en början hade utföraren svårt med uppkopplingen mot ParaSoL men problemet är nu löst.

#### ***Kvalitet (§ 20 i avtalet)***

Utföraren arbetar fortlöpande med kvalitetssäkring av verksamheten och följer Socialstyrelsens föreskrifter gällande ledningssystem.

#### ***Uppföljning (§ 21 i avtalet)***

Utföraren och beställare har regelbundna möten för uppföljning och dialog. Utföraren anser att man har en god och välfungerande dialog med respektive handläggare. Beställarsidans handläggare är av samma uppfattning.

#### ***Samverkan (§ 22 i avtalet)***

Utföraren samverkar vid behov och om den enskilde så önskar med andra myndigheter, hälso- och sjukvård, anhöriga och andra för den enskilde viktiga personer och organisationer, liksom med legala ställföreträdare.

#### ***Klagomålshantering (§ 23 i avtalet) och brukarundersökning***

Den enskilde informeras om vart han eller hon kan vända sig med synpunkter och klagomål på verksamheten. Utföraren har rutiner för hur synpunkter och klagomål på verksamheten tas om hand, utreds och åtgärdas.

Utföraren ska på begäran av beställaren när som helst under avtalstiden kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som



vidtagits med anledning av dessa. Inga formella klagomål har dock inkommit. Utföraren menar att tät arbetsledning kontinuerligt löser de frågor som uppstår.

En brukarundersökning färdigställdes i juni 2012. Den visade goda resultat för verksamheten men byggde på ett underlag där mindre än hälften av brukarna deltagit i undersökningen.

***Sekretess och tystnadsplikt (§ 24 i avtalet)***

Utföraren ombesörjer att medarbetarna får kunskap om gällande lagstiftning.

***Försäkringar (§ 32 i avtalet)***

Utföraren har ansvarsförsäkring som håller beställaren skadeslös vid skada. Ansvarsförsäkringens maxbelopp är lägst 10 mnkr vid sakskada såväl som vid personskada.

***Antidiskriminering (§ 36 i avtalet)***

Utföraren följer gällande antidiskrimineringslagstiftning.

***Mervärdespoäng (från anbudsutvärderingen)***

Utöver kraven på en blivande utförare vid upphandlingen av Norrmalms personliga assistans noterades ett antal positiva mervärden i Carema Care AB:s anbud. Det var dessa som avgjorde att Carema Care AB tilldelades entreprenaden.

Mervärdena var:

***Säkerställande av assistans och kontinuitet:***

- Anbudsgivaren har en primär (brukarspecifik) och en sekundär (företags-gemensam) vikariepool.
- Tillgång finns till en jourpatrull med företagsbil och lokaler (servicecenter) inom stadsdelsområdet.
- Varje enskild och personalgrupp erbjuds en bärbar dator med trådlös Internetanslutning i den enskildes hem för att öka informationsutbytet, vilket t.ex. kan bidra till snabba åtgärder om assistansen uteblir.

***Inflytande vid rekrytering och anställning:***

- Den enskilde har medbestämmande och är delaktig under hela rekryteringsprocessen och erbjuds alltid att medverka vid anställningsintervjuer samt får delta i utformningen av introduktionen.
- Anbudsgivaren har ett brukarråd, i vilket den enskilde uppmanas vara delaktig för ökat inflytande och medbestämmande över gemensamma utvecklingsområden, som bland annat rör rekryteringsprocess och introduktion av assistenter.



- Anbudet visar att barnperspektivet kan appliceras på frågan om deltagande i rekryteringsprocessen, t.ex. genom det beskrivna kommunikationsstödet.

*Inflytande över assistansersättningens användning:*

- Användningen av assistansersättningen utformas alltid individuellt efter den enskildes behov och önskemål. Den enskilde erbjuds medverka vid lönesättning.
- Den enskilde erbjuds utbildning en gång per halvår i frågor som rör assistansersättningens användning och budget/kalkyl.

*Personalutveckling:*

- Medarbetarna erbjuds kontinuerlig handledning.
- Kompetensanalys, kompetensutvecklingsplan och utbildningsutbud är väl beskrivna. Forskningsanknuten samverkan finns med flera universitet och högskolor.
- Anbudsgivaren lyfter fram sina värderingar som en central fråga i personalutvecklingen.

Utföraren uppfyller mervärdena i enligt med anbudet.