

Tyresö kommun  
Socialförvaltningen  
Maria Johansson, kvalitetsinspektör

**TJÄNSTESKRIVELSE**

2010-03-15

1 (7)

Diariennr 0004/10-013

## **Granskning av enheterna för personlig assistans**

### **Beslut**

Tillsynen avslutas

Socialförvaltningen

Anita Brynje  
Förvaltningschef

### **Beskrivning av ärendet**

Enligt den tillsynsplan som antogs av Socialnämnden i februari 2009 har kvalitetsinspektör Maria Johansson genomfört granskning av personlig assistans i Tyresö kommun. Granskningen har genomförts i form av besök, enskilda intervjuer av verksamhetschef, enhetschefer, en brukare och två gode män och en anhörig samt granskning av dokumentation och rutiner.



**Personlig assistans**

Den 1 januari 1994 infördes lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, samt lagen (1993:389) om assistansersättning, LASS. Lagstiftningens syfte är att främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för människor med omfattande funktionshinder och ska grundas på respekt för den enskildes självbestämmande och integritet. En av insatserna inom LSS är personlig assistans. Personlig assistans är ett personligt utformat stöd som kan ges under hela dygnet, i olika situationer och av ett begränsat antal personer. Stödet ska ges till den som på grund av omfattande funktionsnedsättning behöver hjälp att tillgodose de grundläggande behoven i vardagen. Den enskilde har rätt till insatser enligt LASS om behovet av hjälp med grundläggande behov överstiger 20 timmar per vecka. Insatsen är individuellt anpassad utifrån beslut från Försäkringskassan. Vid dessa beslut har kommunen ekonomiskt ansvar för de 20 första timmarna. Om de grundläggande behoven understiger 20 timmar per vecka kan kommunen bevilja personlig assistans enligt LSS. Vid insatser enligt LASS kan brukaren välja om assistans ska utföras av kommunen eller få ekonomiskt bidrag från Försäkringskassan och själv vara arbetsgivare, anlita ett kooperativ eller privat assistansföretag.

Personlig assistans för vuxna personer i Tyresö kommun utförs inom avdelningen verksamheter för personer med funktionshinder och är organiserad i fem enheter med var sin enhetschef. Enhetscheferna har ansvar för ett antal brukare och deras personal. Två bemanningsassistenter är anställda för att ansvara för att tillsätta vikarier vid korttidsfrånvaro. En av enheterna arbetar även med att rekrytera och administrera ledsagare samt kontaktpersoner enligt LSS.

**Målgrupp**

Vuxna personer under 65 år med omfattande funktionsnedsättning och beviljad insats enligt LSS. Om insatsen har beviljats innan personen har fyllt 65 år får personen behålla insatsen och ersättningen efter 65 årsdagen, insatsen med stöd av LASS får dock inte utökas.

Vid granskningstillfället har 33 personer stöd med hjälp av personlig assistans som utförs av Tyresö kommun.

**Avdelningschef**

Gunny Bäckström är avdelningschef för verksamheter för personer med funktionshinder, hon är utbildad socialpedagog med examen från 1978, med 120 högskolepoäng. Hon har gått chefsutbildningar genom anställning inom kommun och landsting. Gunny har sedan 1983 arbetat som chef i Tyresö, hösten 2004 blev hon avdelningschef.

**Enhetschefer**

Gun-Britt Lindskog tog sociala omsorgsexamen 1995 och har studerat etik på socialhögskolan och organisatoriskt ledarskap, med sammanlagt 180 högskolepoäng. Hon har erfarenhet av att arbeta som biståndshandläggare och som chef i 15 år. Gun-Britt arbetar även med att rekrytera kontaktpersoner, ledsagare, avlösare och korttidstillsyn.

Gun-Britt ansvarar för 11 brukare som tillsammans har ca 30 anställda, 35-40 personer som arbetar med ledsagning och 70 kontaktpersoner.

Per Thomsen har utbildat sig på PA-programmet 120 högskolepoäng och tog sin examen 1998, han har arbetat på Frösunda assistans som arbetsledare och började år 2005 i Tyresö kommun som enhetschef inom personlig assistans.

Per ansvarar för fem brukare som tillsammans har ca 30 anställda.

Katrin Andersson har studerat social omsorg 120 högskolepoäng och tog sin examen år 2000. Hon har innan studierna arbetat som gruppleddare i hemtjänsten i sju år. Sedan examen har Katrin arbetat som enhetschef inom personlig assistans och social psykiatri. Katrin har sedan i slutet av år 2007 arbetat som enhetschef inom personlig assistans i Tyresö kommun.

Katrin ansvarar för sex brukare med drygt 40 anställda.

Carina Kallström har utbildat sig via Carpe, ett projekt inom Stockholms län för utveckling och fortbildning av personal, där hon har gått LSS-utbildning och värdebaserat ledarskap som tillsammans ger 15 högskolepoäng.

Carina har gymnasieutbildning och tidigare erfarenhet av administrativt arbete, drivit ett eget företag under 10 år .

I Tyresö kommun arbetade hon först med att bygga upp bemanningspoolen under ett år och sedan har hon arbetat som enhetschef sedan år 2004.

Carina ansvarar för fem brukare med tillsammans 23 anställda.

Mia Arestål har gymnasieutbildning med en gymnasial påbyggnadsutbildning inom utvecklingsstörning och social habilitering. Hon har gått arbetsledarutbildning via tidigare anställning. Via Carpe har Mia en LSS-utbildning motsvarande 7,5 högskolepoäng. Mia har arbetat med utvecklingsstörda på Björnkulla vårdhem, fem år på Alby korttidshem och 23 år i Skarpnäck som föreståndare på gruppobstad samt vikarierat som biträdande enhetschef.

Mia ansvarar för sex brukare som tillsammans har 24 anställda.

Enhetscheferna har gruppmöte med avdelningschefen var 14:e dag.

Personalomsättningen i enhetschefgruppen är låg och även sjukfrånvaron.

Enhetschefernas kompetens utvecklas bland annat genom chefshandledning var 14:e dag.

I SOSFS 2008:32 allmänna råd, framgår att den personal som arbetar med handläggning och uppföljning av ärenden som avser personer med funktionshinder bör ha socionomexamen eller social omsorgsexamen enligt tidigare studieordning. Den personal som saknar erfarenhet bör efter en planerad introduktion under en period av minst ett år få planerat stöd och successivt få ta ansvar för ärenden.

### **Personal**

I dagsläget finns inget krav enligt lagstiftning på speciell utbildning för att få arbeta som personlig assistent, enligt LSS ska det finnas den personal som behövs för att ett gott stöd och en god service och omvårdnad ska kunna ges. Sammanlagt är ca 155 personer varav 25 enligt PAN, (anställda på anmodan av brukaren) anställda inom personlig assistans inom Tyresö kommun. Därtill kommer bemanningspoolen där sex personer arbetar som har fasta tjänster samt ca. 35 timvikarier. Åsa Carlsson är chef för personalen som är anställd inom bemanningspoolen.

Brukarens behov styr kompetensen hos personalen och hur den är organiserad hos brukaren. Om det är möjligt deltar brukaren eller god man vid rekryteringen av personal.

Utbildningsnivån är olika i grupperna, i en grupp har 70 % någon form av vårdutbildning. I en annan grupp är det få som har gymnasieutbildning inom vårdområdet.

De personliga assistenterna har APT och personalmöte med enhetschefen var tredje vecka eller en gång per månad, vid behov förlängs mötena med brukarorienterad tid.

I alla personalgrupper är personalomsättningen låg, det är inte ovanligt att personalen har arbetat i fem år hos samma brukare.

Sjukfrånvaron inom personlig assistans var 8,7 % under år 2009.

Personalens kompetens utvecklas genom Carpe och om det finns behov ordnas handledning.

### **Rutiner**

Rutiner och information finns angående Lex Sarah.

Hantering av privata medel sker via god man, förvaltare eller brukaren själv.

Hos brukaren finns en brukarpärm och en personalpärm. I brukarpärmen finns de rutiner som ska följas vid arbete hos brukaren, brukarpärmen uppdateras på personalmöten.

Enhetscheferna besöker brukaren minst två gånger per år, men det kan variera allt från var sjätte vecka eller att par gånger per termin. Vid besöken följs planering upp och kompletteras.

Enhetscheferna gör riskbedömningar och arbetsmiljöronnd hemma hos brukarna.

Hos 14 brukare finns personaldatorer för kommunikation från enhetschef till personlig assistent.

### **Dokumentation**

Personlig assistans ska dokumentera enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd 2006:5. Riktlinjer för dokumentation utifrån lagstiftning gällande personlig assistans i Tyresö kommun håller på att utarbetas.

Vid granskning av dokumentationen i fem journaler fanns genomförandeplaner i tre av journalerna. I två av journalerna fördes inte någon löpande dokumentation. För två av enhetscheferna fanns det svårigheter med dokumentationssystemet.

Dokumentationen förvaras inlåst i plåtskåp hos enhetschef.

Genomförandeplan upprättas tillsammans med brukare och vid behov deltar god man. Från enhetscheferna framkom att de nuvarande genomförandeplanerna inte passar verksamheten då brukaren inte alltid vill delta.

Inga noteringar i allmänna böcker hos brukaren förekommer, förutom då brukare och personlig assistent tillsammans skriver i dagbok. Det finns en händelserapporteringsblankett som personalen ska använda för att beskriva en händelse utöver den dagliga planeringen som skickas till enhetschefen för ställningstagande om åtgärd.

**Rutiner klagomål**

Vid klagomål och synpunkter ringer brukarna, eller god man direkt till enhetschef som då åtgärdar och återkopplar.

Klagomålsblanketter finns hos alla brukare, men används sällan.

**Synpunkter från brukare**

Vid intervju av en brukare framkommer att personen känner sig trygg och att personalen har ett bra bemötande. Brukaren känner sig delaktig, men ibland kan missförstånd uppstå vid aktiviteter, men det har gått att reda ut. Brukaren har inte varit med om att skriva en genomförandeplan, men vill göra det nu då brukaren har fått en ny god man. Brukaren är nöjd och trivs i sitt boende med insatsen personlig assistans.

**Synpunkter från god man och anhöriga**

God man upplever ett stort engagemang från ledning och personal. Förmedlar att personalen vill ge en så dräglig och trevlig miljö som är möjligt för brukaren. Personalen har en stor inlevelseförmåga när det gäller brukarens vilja och behov. Det är en stor personalgrupp kopplad till brukaren och ibland är det många timvikarier som är svåra att hinna lära känna. I personalgruppen har en del processer uppstått som personalen har fått hjälp med genom handledning. Ett förbättringsområde hos personalen skulle kunna vara att det stundtals blir lite väl passivt och inte så mycket aktivitet som brukaren kanske skulle behöva.

God man anser att när det flyter på med personal är det bra, men det kan ibland vara litet så och så med introduktion av personal. Det är svårt ibland att veta vem som tar ansvaret för att introducera ny personal, om inte introduktionen fungerar kan brukaren ibland drabbas av brister i omvårdnaden. Kompetensen hos personalen är inget att anmärka på, varje brukare är unik och de flesta kan lära sig. Bemötandet är bra och brukaren får vara med och bestämma. Om något brister pratar god man direkt med assistenterna.

Anhörig berättar att i början hade brukaren lite svårt att vänja sig vid att det ständigt var personal närvarande. Personalen har alla arbetat i sex år hos brukaren och är väldigt trevliga. Brukaren kan alltid vara med och bestämma och säger ifrån om någonting inte fungerar. Anhöriga känner stort förtroende för personalen och att allt i det stora hela fungerar bra.

**Bedömning/slutsats**

Vid intervjuer framkom att brukaren kände sig trygg och delaktig i sin insats personlig assistans. God man eller anhörig ansåg att insatserna fungerade bra med ett gott bemötande och förtroende för personal och ledning, men att det ibland var många olika vikarier som inte alltid hade fått tillräcklig introduktion och att brukaren hade behov av flera aktiviteter än vad som blev av.

Kvalitetsinspektörens bedömning är att det behöver förbättras inom följande områden:

- Genomförandeplaner ska finnas i alla ärenden enligt föreskrift. Mallen för genomförandeplanen bör anpassas så att den passar målgruppen. Om brukaren inte vill medverka ska detta dokumenteras.
- Den löpande dokumentationen behöver förbättras. Riktlinjer för dokumentation utarbetas för närvarande.
- Enhetschefer bör ha högskoleutbildning inom verksamhetsområdet. En särskild kompetensutvecklingsplan bör utformas för de chefer som inte har högskoleutbildning.

Sammanfattningsvis är bedömningen att verksamheten personlig assistans arbetar och planerar sin verksamhet efter brukarens behov och vilja. För att uppfylla kvalitetsgarantin helt för verksamheten, måste dokumentationen förbättras inom några enheter.