

Handläggare
Mikael Josephson
Telefon: 08 508 09 035**Till**
Norrmalms stadsdelsnämnd

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. Från den 15 oktober 2013 övergick företaget till namnet Nytida. 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 plus ett år. Utföraren har meddelat att man inte avser att förlänga avtalet. En dialog om hur avvecklingen av entreprenörens åtaganden ska ske på bästa sätt har påbörjats.

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.

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 39 personliga assistenter insatser till 16 brukare, som alla är bosatta på Norrmalm. Det finns även 55 timanställda personer till förfogande. Verksamheten leds av en verksamhetschef med två underställda gruppchefer. De ansvarar för kontakterna med brukaren. Det finns även en bemanningsassistent.

Genomförandet av uppföljningen

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

Socialtjänstavdelningens chef och utvecklingssekreterare träffade den 8 oktober 2013 verksamhetschefen samt ytterligare en representant för utföraren för en samlad genomgång och 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. För att stämna av dokumentationen genomfördes ett uppföljningsmöte den 10 december.

Sammanfattande bedömning

Förvaltningens samlade bedömning är att verksamheten håller en god kvalitet. Både förvaltningen och entreprenören är överens om att samverkan parterna emellan fungerar bra. En dialog förs kontinuerligt mellan entreprenören och ansvarig beställarchef om förhållandena i verksamheten och möjliga förbättringsområden.

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)

Utföraren har tillstånd av Socialstyrelsen för att bedriva verksamheten.

Utförarens lokal är just nu belägen på John Ericssons gata 16 på Kungsholmen. Att lokalen inte ligger på Norrmalm har visat sig sakna betydelse för hur verksamheten utövas då material körs ut till assistenterna och brukarna inte har behov av att ses i lokalen.

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 98 personer anställda på enheten (inklusive administrativ personal). Administrationen består av en bemanningsassistent, två gruppchefer och en verksamhetschef. De personliga assistenterna fördelar sig på 19 tillsvidareanställda, 8 månadsanställda, 12 anhöriganställda och 20 timanställda som arbetar regelbundet 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.

Personalen 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. I undantagsfall kan en personlig assistent ha bristande kunskaper i det svenska språket, men då är goda kunskaper i hemspråket det som styrts önskemålet från brukaren.

Det finns vid varje tidpunkt på dygnet en ansvarig arbetsledare som personalen och den enskilde kan nå vid behov. Utanför kontorstid anlitar utföraren Rent A Nurse som jourpatrull. De fungerar då även som ställföreträdande arbetsledare. Särskilt avtal är skrivet med Humana gällande ambulerande jourpatrull med bil och hemtjänstpersonal.

De ordinarie assistenterna 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 har tagits fram och finns tillgängligt på intranätet. En introduktionsutbildning för alla personliga assistenter 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. Stor vikt läggs vid arbetet med värdegrunden, vilken blev fastställd i början av året. I 2013 års medarbetarundersökning hade MMI sjunkit från 81 förra året till 67 idag. Orsakerna till det tidigare höga MMI kan hänga samman med att den oro som fanns inför övergången från kommunal till privat utförare hade bytts mot lättnad. Inga drastiska negativa förändringar hade inträffat. Istället väcktes förhoppningar om många nya kunder och nya möjligheter i arbetet. Att dessa förhoppningar inte infriades kan vara grunden till att MMI sjunkit.

Utföraren har just nu en satsning med värderingsövningar på gruppmöten och APT. Gruppcheferna har gått en tvådagars gruppchefsutbildning. En kurs i ergonomi för personliga assistenter hölls av Careteam i januari 2013. Bemanningsassistenten har gått en endagsutbildning gällande Arbetstidslagen. Två assistenter har gått en förstahjälpen kurs. Flera grupper har deltagit i en webbutbildning i handhygien och en grupp i livsmedelshygien.

Registerkontroll (§ 13 i avtalet)

Verksamheten följer lagen (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder. Sedan maj 2013 begärs ett utdrag ur polisens belastningsregister vid nyanställning.

Genomförandeplaner (§ 15 i avtalet)

Samtliga brukare hade upprättade genomförandeplaner utom i de fall där beställningen inte ännu anlänt. Ett stort antal saknade underskrift eller var inte uppdaterade vid verksamhetsbesöket den 8 oktober. En ny tid för genomgång av dokumentationen sattes till den 10 december. Då gick samtliga genomförandeplaner och all dokumentation igenom. Utföraren hade åtgärdat bristerna.

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. Avvikelse rapporterats i rapporteringssystemet Kvalimax. Under det senaste året har tre avvikelser rapporterats. En fallolycka, en missad rehabkontakt samt brister hos en medicinskteknisk produkt. Ingen lex Sarah har rapporterats.

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.

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.

Verksamheten kommer inom en snar framtid ha ordnat så att varje medarbetare har en egen adress för e-post.

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. Utföraren menar att tät arbetsledning kontinuerligt löser de frågor som uppstår. Ett klagomål har inkommit under det senaste året. Det innehöll synpunkter på en personals kompetens. Resultatet blev ett byte av personlig assistent.

En brukarundersökning färdigställdes i april 2013. 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. Utföraren visar vid uppföljningen att de i huvudsak uppfyller åtagandena.

Mervärdena var:

Säkerställande av assistans och kontinuitet:

- Anbudsgivaren har en primär (brukarspecifik) och en sekundär (företagsgemensam) vikariepool.
- Tillgång finns till en jourpatrull med företagsbil och lokaler (servicecenter) inom stadsdelsområdet.
 - Kommentar: Utföraren har haft lokaler inom Norrmalm som de var tvungna att lämna, de är nu tillfälligt i lokal på John Ericssons gata 16 på Kungsholmen. Företagets fastighetsavdelning letar nya lokaler inom Norrmalms stadsdelsområde. Placeringen på Kungsholmen har inte inverkat negativt på verksamheten, enligt förvaltningens bedömning.
- 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.
 - Kommentar: Detta stämmer, men finns inte i alla brukares hem eftersom en del brukare inte vill ha en dator där. I de fallen dokumenterar assistenten på kontoret.

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.
 - Kommentar: Endast en brukare har anmält intresse till att vara med i brukarrådet varför brukarrådet inte kommit igång. Utföraren fångar därför in synpunkter i samband med gruppchefernas individuella uppföljningar med brukarna. Ett exempel på en sådan synpunkt är att utföraren numera lämnar ut ett månadsbrev till alla brukare.
- Anbudet visar att barnperspektivet kan appliceras på frågan om deltagande i rekryteringsprocessen, t.ex. genom det beskrivna kommunikationsstödet.
 - Kommentar: Utföraren har idag två brukare som är minderåriga, i övrigt inga familjer där det förekommer barn. Utföraren rekommenderas att gå på familjeenhetens årliga utbildningar för kunskapspåfyllning om anmälningsplikt m.m.

Inflytande över assistansersättningens användning:

- Användningen av assistansersättningen utformas alltid individuellt efter den enskildes behov och önskemål. Den enskilde erbjuds medverka vid lönesättning.
 - Kommentar: Två brukare har efterfrågat att vara med och utforma användningen av assistansersättningen. Gruppcheferna kontaktar alla brukare inför löneöversynen, där brukarna får ge sin syn på arbetets utförande och får ta upp om någon av deras assistenter bör prioriteras. Detta är en del av lönesättning, men lönen grundar sig även på andra kriterier.
- Den enskilde erbjuds utbildning en gång per halvår i frågor som rör assistansersättningens användning och budget/kalkyl.
 - Kommentar: Det förekommer emellanåt att brukare efterfrågar denna utbildning.

Personalutveckling:

- Medarbetarna erbjuds kontinuerlig handledning.
 - Kommentar: Handledningen ges av en extern handledare inom företagets organisation och avser både metodhandledning och processhandledning. Då det handlar om metodhandledning, dvs arbetet

med brukaren, så är brukaren/anhöriga införstådda med att assistenterna har sådan handledning.

- Kompetensanalys, kompetensutvecklingsplan och utbildningsutbud är väl beskrivna. Forskningsanknuten samverkan finns med flera universitet och högskolor.
 - Kommentar: Utföraren gör utvecklingsplaner med alla medarbetare varje år och medarbetarna får då vara med och påverka vilka utbildningar de behöver för sitt arbete, utöver de utbildningar som är obligatoriska som t ex brandskydd, lyftteknik. De utbildningar som efterfrågas rapporteras till företaget i utformandet av årets utbildningskatalog.
- Anbudsgivaren lyfter fram sina värderingar som en central fråga i personalutvecklingen.
 - Kommentar: Utföraren har en nyligen framtagna vision och värdegrund. Värderingarna utifrån värdegrunden har processats inom arbetsgruppen, både av assistenter och chefer för att koppla detta till det dagliga arbetet.