

Handläggare
Birgitta Eskils Pettersson
Telefon: 08-508 20 506

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Uppföljning inom funktionsnedsättning– Assistansenhetens boendestöd, avlösar- och ledsagarservice och personlig assistans.

Förvaltningens förslag till beslut

Rapporten godkännes

Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Avdelningschef beställare

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning genomfördes av Assistansenhetens boendestöd, avlösar- och ledsagarservice samt personlig assistans under hösten 2016. Verksamhetsuppföljningen har skett utifrån stadens utarbetade mallar för uppföljning. Till tjänsteutlåtandet bifogas en bilaga med en jämförelse av de avvikelser som påvisats vid verksamhetsuppföljningar under åren 2015-2016 för boendestöd och för år 2014 och år 2016 för personlig assistans. År 2015 genomfördes ej någon verksamhetsuppföljnings för personlig assistans. Inom avlösning och ledsagning är det första gången som verksamheten följs upp och därför är det ej möjligt med en jämförelse över år.

Förvaltningen bedömer att ledningen för enheterna har en god kunskap om brukarnas behov. Enheterna har en hög personalkontinuitet vilket bedöms vara en viktig faktor för denna form av verksamhet. Enheten genomför en egna brukarundersökningar då boendestöd, avlösning/ledsagning och

personlig assistans ej ingår i Stockholms stads brukarundersökningar. Resultatet av de egna brukarundersökningarna visar på att de flesta av brukarna är nöjda med den insats de erhåller inom avlösning/ledsagning och boendestöd. För personlig assistans visar resultatet på något fler utvecklingsområden. Enheterna behöver arbeta med och utveckla den sociala dokumentationen samt delvis med utveckling av rutiner. De avvikelser/brister som påträffats skall vara åtgärdade senast vid 2017-års verksamhetsuppföljning förutom när det gäller rutin för hur den enskildes trygghet säkerställs som ska vara åtgärdad 2017-03-15.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens funktionshinderråd 2017-03-13.

Fakta om enheterna

Verksamhet	Assistansenhetens boendestöd
Driftsform	Egen regi/kommunalt
Inriktning	Boendestöd inom funktionsnedsättning
Antal brukare	70 (vid uppföljningstillfället)
Verksamhet	Assistansenhetens avlösar- och ledsagarservice
Driftsform	Egen regi/kommunalt
Inriktning	Avlösar- och ledsagarservice inom funktionsnedsättning
Antal brukare	40 (vid uppföljningstillfället)
Verksamhet	Assistansenhetens personlig assistans
Driftsform	Egen regi/kommunalt
Inriktning	Personlig assistans inom funktionsnedsättning
Antal brukare	3 (vid uppföljningstillfället)

Metod för uppföljningen

- Intervju med ledning och medarbetare
- Granskning av dokument och övrig dokumentation
- Granskning av 10 boendes SoL-dokumentation inom boendestöd och avlösar- och ledsagarservice.

Inom personlig assistans granskades endast 3 brukare eftersom verksamhetsuppföljningen endast avser de brukare som har assistansersättning från Stockholms stad.

Verksamhetsuppföljningen inom Assistansenhetens boendestöd och avlösar- och ledsagarservice genomfördes 2016-09-27 av verksamhetsuppföljare och bitr. avd. chef för beställaravdelningen. Verksamhetsuppföljning inom Assistansenhetens boendestöd genomfördes 2016-10-10 av verksamhetsuppföljare och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).

Vid 2014 års verksamhetsuppföljning granskades dokumentationen för 10 brukare med personlig assistans, både för de brukare som har assistentersättning från försäkringskassan och för de brukare som endast har assistentersättning från staden. Vid 2016 års uppföljning granskas dokumentationen endast för de brukare som har assistansersättning från staden då det är dessa vi ansvarar för vad gäller uppföljning.

Resultatet från verksamhetsuppföljningarna redovisas gemensamt i detta tjänstutlåtande. Verksamhetsuppföljningarna har skett utifrån socialförvaltningens framtagna uppföljningsmallar för boendestöd, avlösning- och ledsagarservice samt personlig assistans. Det är första gången avlösning/ledsagning följs upp och därför kan ej någon jämförelse över tidigare år bifogas. Det är andra gången boendestöd och personlig assistans följs därför bifogas en jämförelse över 2015-2016 för boendestöd och en jämförelse mellan åren 2014 och 2016 för personlig assistans. År 2015 genomfördes ingen verksamhetsuppföljning för personlig assistans.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att ledningen för enheterna har en god kunskap om brukarnas behov. Enheterna har en hög personalkontinuitet vilket bedöms vara en viktig faktor i denna form av verksamhet. Enheten genomför en egen brukarundersökning då boendestöd, avlösning/ledsagning och personlig assistans ej ingår i Stockholms stads brukarundersökning. Resultatet av de egna brukarundersökningarna visar på att de flesta av brukarna är nöjda med den insats de får inom avlösning/ledsagning och boendestöd. För personlig assistans visar resultatet på något fler utvecklingsområden. Enheterna behöver arbeta med och utveckla den sociala dokumentationen samt delvis med utveckling av rutiner. De avvikelser/brister som påträffats skall vara åtgärdade senast vid 2017-års verksamhetsuppföljning förutom när det gäller rutin för

hur den enskildes trygghet säkerställs som ska vara åtgärdad 2017-03-15.

Resultat från nedanstående uppföljning redovisas inom vissa områden utifrån följande variabler:

- 0 % - 24 % = Saknas
- 25 % - 49 % = Finns delvis
- 50 % - 89 % = Finns ej för samtliga
- 90 % - 100 % = Finns för samtliga

Resultat från verksamhetsuppföljningen av Assistansenshetens boendestöd som genomfördes 2016-10-10 visar följande avvikelser:

- Löpande dokumentation finns ej för samtliga personer.
- Samtliga genomförandeplaner följs ej upp minst en gång per år

Åtgärd för ovanstående avvikelser ska vara vidtagna senast vid 2017-års verksamhetsuppföljning

Resultat från verksamhetsuppföljningen av Assistansenshetens avlösar- och ledsagarservice som genomfördes 2016-09-27 visar följande avvikelser:

- Hur insatsen ska genomföras behöver delvis utvecklas i genomförandeplanerna.
- Den löpande dokumentationen kan utvecklas för att ge en mer aktuell bild av den enskildes insatser och hur man arbetar mot målen.

Åtgärd för ovanstående avvikelser ska vara vidtagna senast vid 2017-års verksamhetsuppföljning

- Rutin för hur den enskildes trygghet säkerställs saknas.

Åtgärd för ovanstående avvikelse ska vara vidtagen senast vid 2017-03-15.

Resultat från verksamhetsuppföljningen av Assistansensheten personlig assistans som genomfördes 2016-09-27 visar följande avvikelser:

- När och hur insatsen genomförs finns men behöver utvecklas.
- Löpande dokumentation finns endast delvis.
- Den löpande dokumentationen saknar måluppfyllelse.

- Rutiner för egenkontroll och samverkan finns men behöver utvecklas.

Åtgärd för ovanstående avvikelse ska vara vidtagen senast vid 2017-års verksamhetsuppföljning

Brukarundersökning 2016:

Inom Stockholms stads brukarundersökning ingår ej avlösning/ledsagarservice, boendestöd och personlig assistans. Enheten har genomfört en egen brukarundersökning år 2016.

Resultat för assistans/ledsagarservice

Det är nio brukare som har besvarat enkäten. Fem har besvarat enkäten själva och fyra brukare har fått hjälp av anhöriga. Resultatet har inte redovisats för kvinnor och män.

Följande områden har fått bra resultat:

- Det är lätt att komma i kontakt med min boendestödjare om jag söker denne.
- Jag får den hjälp vi kommit överens om.
- Jag känner mig trygg med min boendestödjare.
- Jag är nöjd med ledsagningen.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat:

- Av de ansvariga på Assistansenheten får jag den hjälp jag behöver.
- Jag vet var jag ska vända mig med klagomål och synpunkter.

Resultat för boendestöd

Det är 44 brukare som har besvarat enkäten av dessa är 27 män och 17 kvinnor. Männen är något mer nöjda än kvinnorna när det gäller bemötandet och tvärtom när det gäller upplevelsen av att om det är lätt att komma i kontakt med cheferna. I övrigt ingen större skillnad mellan könen.

Följande områden har fått bra resultat:

- Boendestödjaren bemöter mig med respekt.
- Jag är delaktig i planeringen av mitt stöd.
- Jag får den hjälp vi kommit överens om.
- Jag får om jag vill, vikarie om min boendestödjare är sjuk.
- Jag är nöjd med insatsen boendestöd.

- Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat:

- Det är lätt att komma i kontakt med cheferna.

Resultat för personlig assistans

Det är 18 personer som har besvarat enkäten av dessa är tio män och åtta kvinnor. Tre har besvarat enkäten själva, åtta har fått hjälp av anhöriga, två har fått hjälp av god man/förvaltare och fem brukare har fått hjälp av personal att besvara enkäten. Kvinnorna är något mer nöjda än männen med hur de får vara delaktiga i uppföljning och dokumentation, valet av assistenter och i att hålla kontakt med släkt och vänner genom assistansen. I övrigt är inte skillnaden så stor mellan könen.

Följande områden har fått bra resultat:

- Assistenterna bemöter mig med respekt.
- Jag påverkar valet av mina assistenter.
- Jag får den hjälp vi kommit överens om.
- Jag kan hålla kontakt med släkt och vänner genom min assistans.
- Får du stöd att ta dig till aktiviteter utanför hemmet.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat:

- Jag är delaktig i planeringen av min assistans.
- Jag är nöjd med informationen (t ex personal och schemaförändringar) jag får från assistansenheten.
- Jag upplever att assistansen bidrar till att ge mig goda levnadsvillkor.
- Det är lätt att komma i kontakt med chefer och bemanningsassistenter.
- Jag är delaktig i uppföljningen och dokumentationen av min assistans.
- Jag påverkar valet av mina assistenter.

Bilaga

1. Verksamhetsuppföljning av Assistansenhetens Boendestöd
2. Verksamhetsuppföljning av Assistansenhetens avlösar- och ledsagarservice

3. Verksamhetsuppföljning av Assistansenhetens personliga assistans
4. Aktuella utvecklingsområden för Assistansenhetens boendestöd 2015-2016
5. Aktuella utvecklingsområden för Assistansenhetens personlig assistans år 2014 och år 2016