

Dnr 2017/KS 0374

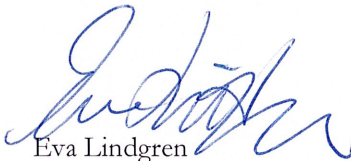
Omsorgshuset-personlig assistans

Verksamhetsform: privat regi

Chef: Isabella Hernsjö

Kvalitetsgranskningen genomfördes: 2017-11-07 - 2018-02-22

Granskningen genomförd av:



Eva Lindgren

kvalitetscontroller

eva.lindgren@tyreso.se



Ansa Haapala

kvalitetscontroller

ansa.haapala@tyreso.se

Granskningsrapporten godkänns och överlämnas till socialförvaltningen för eventuella åtgärder med anledning av granskningen.

Tyresö den 2018-02-22







Catrin Ullbrand

Kvalitetschef




Innehållsförteckning

Sammanfattning av granskning av personlig assistans		
	Omsorgshuset	3
1	Syfte	4
2	Metod	4
3	Verksamhetens förutsättningar	5
3.1	Personlig assistans.....	5
3.2	Om verksamheten.....	5
3.3	Ledning.....	6
3.4	Personal.....	7
3.4.1	Bedömning av ledning och personal	7
4	Arbetet i verksamheten.....	8
4.1	Inriktning och arbetssätt.....	8
4.2	Självbestämmande och inflytande	8
4.2.1	Bedömning av arbetssätt, självbestämmande och inflytande.....	11
4.3	Social dokumentation.....	11
4.4	Social dokumentation inom Omsorgshuset.....	12
4.4.1	Bedömning av social dokumentation	12
5	Systematiskt kvalitetsarbete	13
5.1	Trygg och säker verksamhet.....	13
5.2	Kvalitetsarbete.....	13
5.2.1	Bedömning av säker verksamhet och kvalitetsarbete	14
6	Referenser	15

Sammanfattning av granskning av personlig assistans Omsorgshuset

-  Funktionen servicegarant skapar trygghet för både brukare och personal.
-  Ledningen behöver säkerställa att personalen har tillräcklig kompetens.
-  Genomförandeplanerna behöver utvecklas.
-  Den löpande sociala dokumentationen har brister och behöver förbättras.

Kvalitetsnivåer

-  Grönt visar goda exempel som med fördel kan spridas till andra enheter.
-  Gult innebär att verksamheten har områden som kan utvecklas.
-  Rött innebär att verksamheten uppvisar brister som behöver åtgärdas.

1 Syfte

Syftet med granskningarna är att beskriva kvaliteten i socialtjänstens verksamheter ur ett medborgarperspektiv. Med medborgare menas här den eller de personer som är direkt berörda av den granskade verksamheten.

Kommunstyrelsen i Tyresö kommun beslutar årligen om granskningsplan för privat och kommunal verksamhet. Granskningarna utförs av kvalitetsenheten, avdelningen medborgarfokus som tillhör kommunstyrelseförvaltningen.

2 Metod

Granskningen omfattar intervjuer och samtal med chefer, personal, och gode män och brukare. I granskningsunderlaget ingår även en enkätundersökning med frågor om hur nöjda brukarna är med utförandet av assistansen. Dessutom görs en genomgång av de dokument som rör verksamheten. Den sociala dokumentationen som rör enskilda granskas också. Förteckning över de dokument som granskats finns under rubriken ”Referenser”.

Resultatet av granskningen återkopplas både muntligt och skriftligt till verksamheten, som också har möjlighet att faktagranska innehållet innan rapporten färdigställs. Rapporten överlämnas sedan till socialförvaltningen som avgör vilka åtgärder verksamheten eventuellt behöver vidta. Den färdiga rapporten anmäls till socialnämnden och publiceras på www.tyreso.se.

Bedömningen av verksamhetens kvalitet vägs samman av:

- **Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet)**
Granskningen utgår från gällande lagstiftning, Socialstyrelsens föreskrifter, kommunens riktlinjer och gällande avtal/överenskommelser.
- **Arbetet i verksamheten (processkvalitet)**
Processer, rutiner och arbetssätt beskrivs och bedöms i förhållande till uppdraget.
- **Systematiskt kvalitetsarbete (resultatkvalitet)**
Granskningen utgår från de krav som framgår av Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete¹.

¹ Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9

3 Verksamhetens förutsättningar

Här beskrivs verksamhetens förutsättningar i form av organisation, ledning, personal, lokaler och övriga resurser.

3.1 Personlig assistans

Personlig assistans infördes i Sverige 1 januari 1994 och regleras i socialförsäkringsbalken samt Lag och stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), där personlig assistans är en av nio insatser.

Insatsen personlig assistans är ett personligt utformat stöd som ges till den som på grund av stora och varaktiga funktionsnedsättningar behöver hjälp med att tillgoda grundläggande och personliga behov.

Den enskilde kan beviljas personlig assistans enligt socialförsäkringsbalken (SFB), Försäkringskassan utreder och bedömer då behovet av assistansersättning. Den enskilde kan även ansöka om personlig assistans hos kommunen som då utreder och kan bevilja assistans enligt LSS 9 § 2.

Lagen ger den enskilde möjlighet att själv vara arbetsgivare, anlita privat assistansanordnare eller använda kommunen som assistansanordnare. Kommunen har dock alltid ett basansvar för personlig assistans², vilket bland annat innebär skyldighet att tillhandahålla personlig assistans samt kostnadsansvar för personlig assistans upp till 20 timmar i veckan.

3.2 Om verksamheten

Omsorgshuset är kommunens utförare av personlig assistans. Verksamheten som tidigare drevs i kommunal regi upphandlades och togs över av Omsorgshuset i februari 2017.

Omsorgshuset i Stockholm AB startades år 2000 och bolaget inriktade sig på personlig assistans, vilket även i dag är en av kärnverksamheterna. Företaget är kommunal utförare av personlig assistans även för Lidingö och Gotlands kommuner.

Omsorgshuset övertog assistansen för 24 brukare som hade personlig assistans med Tyresö kommun som utförare. Av de 24 brukarna har tre bytt utförare och ingen ny har tillkommit.

² Regeringens proposition 1992/93:159 om stöd och service till vissa funktionshindrade

Verksamheten har sitt kontor i Älvsjö och de har inga lokaler i Tyresö. I Älvsjö finns förutom ledningen även verksamhetens centrala resurser som personalhandläggare, administrativ personal, samordnare, ekonom och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS).

Verksamhetschefen berättar att det i samband med övertagandet fanns ett visst missnöje hos brukare som hade velat ha kvar kommunen som utförare, men främst fanns det oro bland personal.

3.3 Ledning

I den verkställande ledningen i Omsorgshuset ingår verkställande direktör, verksamhetschef och economichef.

Personlig assistans inom Omsorgshuset leds av en verksamhetschef som har uppdraget på halvtid sedan december 2016. Hon arbetar även halvtid som enhetschef på Omsorgshuset, men inte för verksamheten i Tyresö.

Verksamhetschefen har arbetat i sju år inom Omsorgshuset, bland annat som personlig assistent och enhetschef. Hon har en beteendevetenskaplig högskoleutbildning samt LSS-utbildning om 7,5 högskolepoäng³.

Hon berättar att hon har ett nära samarbete med den verkställande direktören och är nöjd med det stöd hon får från denne.

Förutom verksamhetschefen finns det två enhetschefer på heltid för verksamheten i Tyresö. En av enhetscheferna slutade i maj 2017, men efter årsskiftet har Omsorgshuset åter två enhetschefer på plats. Enhetscheferna har personalansvar och ansvar för kontakten med personal och brukare.

Verksamhetschefen har ett dagligt och nära samarbete med enhetscheferna. De gör en gemensam planering över sex månader med uppföljning varje månad då de bland annat går igenom kundbesök och fattar beslut.

Den enhetschef som intervjuades under granskningstillfället började på Omsorgshuset i januari 2017. Hon är utbildad undersköterska och har tidigare arbetat inom hemtjänsten bland annat som samordnare. Enhetschefen har en kompetensutvecklingsplan och ska komplettera sin utbildning med LSS om 7,5 högskolepoäng.

Enhetschefen som tillträdde under 2018 är utbildad undersköterska och har tidigare arbetat som samordnare och som enhetschef för personlig assistans. Hon genomgår för närvarande utbildningen i LSS om 7,5 högskolepoäng.

³ Enligt avtal med kommunen ska verksamhetschefen ha adekvat högskoleutbildning som exempelvis socionom, sjuksköterska, beteendevetare eller annan jämförbar utbildning.

3.4 Personal

Vid övertagandet av verksamheten uppstod många vakanser då det fanns personal som valde att inte byta arbetsgivare. Ungefär 100 personal från kommunen övertogs av Omsorgshuset och en del av dem har avslutat sin anställning. Omsorgshuset har nyanställt 58 personer som personliga assistenter under 2017, främst timanställda. Omsorgshuset har under hösten 2017 också anställt en samordnare som arbetar mot Tyresö.

Verksamheten har 69 tillsvidareanställda personliga assistenter (55,69 årsarbetare), 19 personer (11,5 årsarbetare) har anställningsformen” för viss tid så länge uppdraget varar” och 93 personer är timanställda.

Enligt uppgift från ledningen fick Omsorgshuset inga uppgifter om personalens kompetens i samband med övertagandet av verksamheten. Ledningen kan inte redogöra för vilken kompetens som personalen har. Enhetschefens uppfattning är att många anställda har lång erfarenhet av arbetet som personlig assistent, någon har till exempel arbetat 16 år med samma brukare. Hon säger vidare att verksamheten i samband med medarbetarsamtalen har gjort kompetensutvecklingsplaner för personal som haft behov av det. Om det framkommer behov av utbildning vad gäller insatser som är relevanta för uppdraget så erbjuds personalen utbildning i detta. De flesta medarbetare har haft medarbetarsamtal, men det finns medarbetare som har avböjt det.

Verksamheten har även anhöriganställda och de flesta arbetar av och till under kvällar och helger. Ledningen uppger att brukare, anhöriga och gode män är delaktiga vid rekryteringen och har möjlighet att påverka valet av personliga assistenter.

Enligt ledningen vill de flesta arbetsgrupperna ha arbetsplatsträffar (APT) månadsvis, men det finns vissa som tycker att det räcker med varannan månad. Enhetschefen uppger att behovet av APT-möten är störst i de grupper där det uppstår svårigheter kring utförandet av insatserna som till exempel i kommunikationen med anhöriga. Vid intervjuerna med personal framkommer att någon arbetsgrupp inte har haft något APT under 2017. Eftersom verksamheten inte har någon lokal i Tyresö har man i något fall hyrt lokal i Tyresö, men oftast har APT-mötena skett i brukarens hem eller på kontoret i Älvsjö.

3.4.1 Bedömning av ledning och personal

Ledningen behöver säkerställa att personalen har tillräcklig kompetens.

4 Arbetet i verksamheten

Här beskrivs de arbetssätt som används för att uppnå de mål som finns i verksamhetens uppdrag. En bedömning görs också av hur verksamheten arbetar för att tillgodose behoven hos den målgrupp som verksamheten riktar sig till.

4.1 Inriktning och arbetssätt

Kring varje brukare finns en arbetsgrupp som kan bestå av någon enstaka personal och upp till ett tjugotal personer, beroende på omfattningen av assistansbehovet. Det finns 21 arbetsgrupper. I arbetsgruppen ska det finnas en så kallad servicegarant (arbetsledare) som har ansvar för bemanningen. Servicegaranten ska vara tillgänglig dygnet runt på servicegarantmobilen. Servicegaranten ska ha tillgång till ett antal vikarier att tillsätta vid kortare frånvaro. Om ingen vikarie kan tillsättas är det servicegarantens ansvar att arbeta det vakanta passet.

Servicegaranten är enhetschefens kontaktperson i arbetsgruppen och ska fånga upp frågor och ge stöd till personalen vid behov. Personal som har i uppdrag att vara servicegarant får utbildning inom Omsorgshuset kring uppdraget samt handledning av enhetschef vid behov. Utbildningar genomförs kontinuerligt då nya servicegaranter tillkommer.

Personalen berättar att de arbetar på samma sätt som de gjorde när kommunen var arbetsgivare. De har samma schema, som utgår från brukarens behov. Det finns individuella rutiner och checklistor för hur arbetet ska utföras och arbetssättet är detsamma som tidigare. Vid intervjuerna framkommer att personalen är engagerad i och mån om sin brukare.

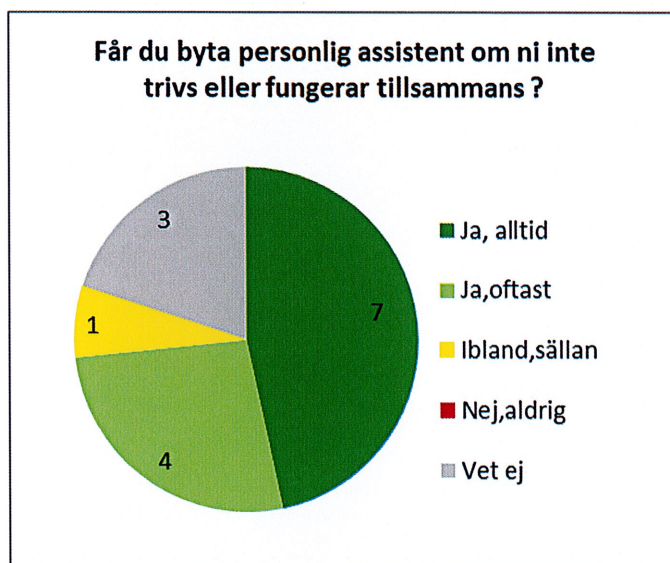
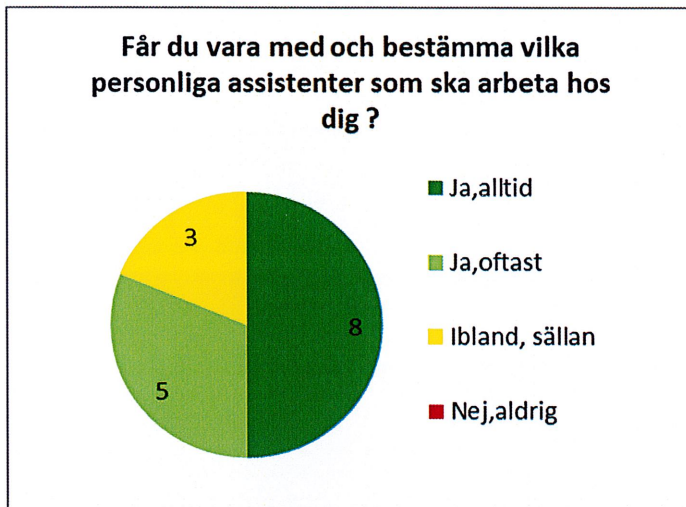
Ledningen berättar att det ibland kan behövas samtalsstöd när det gäller kommunikationen mellan anhöriga och assistenter. Eftersom brukarens bostad är assistenternas arbetsplats kan det emellanåt krocka med anhörigas intressen till exempel vad gäller arbetsmiljöfrågor. Om det uppstår något som Omsorgshuset inte kan hantera själva finns det möjlighet att ta in externt samtalsstöd.

Utanför kontorstid finns även ett journummer till enhetschefen vid behov av arbetsledning.

4.2 Självbestämmande och inflytande

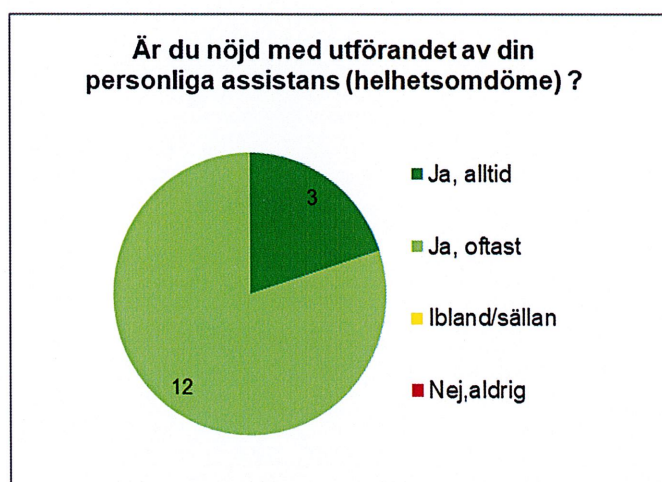
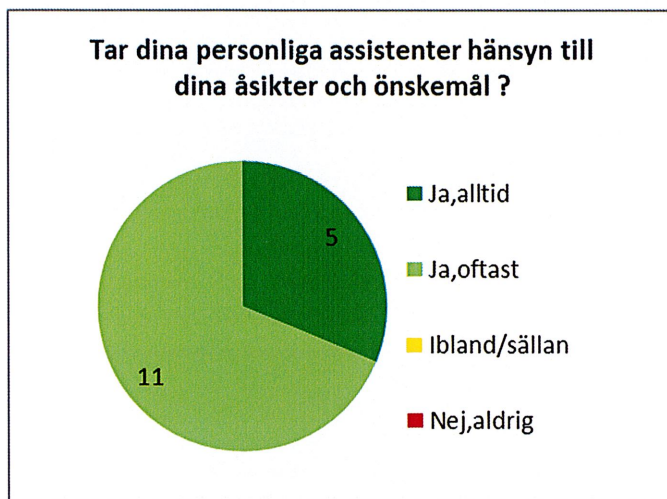
För att undersöka brukarnas inflytande över sin personliga assistans gjordes förutom en intervju med några brukare och anhöriga/gode män också en

enkätundersökning. Enkäten skickades ut till 18⁴ personer och det inkom 16 enkätsvar. Några av frågeställningarna redovisas nedan och svaren visas som antal personer.



De flesta av brukarna tycker att de har möjlighet att påverka valet av assistenter.

⁴ Enkäten skickades företrädesvis till de personer som **inte** huvudsakligen hade assistans som utfördes av anhöriga.



Många brukare har kvar sina assistenter som de har haft i flera år och är nöjda med utförandet av insatserna.

Både från personal och brukare/gode män framkommer synpunkter på att det har varit svårt att få tag på vikarier vid behov. Någon god man uttrycker dock att det är en bättre kontinuitet nu eftersom assistenterna går in för varandra vid kortare frånvaro.

Vidare framkommer att Omsorgshuset inte alltid betalar assistansomkostnader till personliga assistenter, det vill säga ersätter egna utlägg i samband med aktiviteter med brukaren. Om inte brukaren själv kan bekosta assistentens kostnader för till exempel biobesök, cafébesök, resor finns en risk att brukarens möjlighet till aktiviteter begränsas. Detta är något som kan påverka den enskildes möjlighet att leva som alla andra och ha goda levnadsvillkor (LSS § 5).

I Försäkringskassans vägledning avseende fördelning av assistansersättningen rekommenderas att en viss del av assistansersättningen avsätts för assistansomkostnader.

I Omsorgshusets bilaga (Dnr 2016-KSUH0048) till avtalet med Tyresö kommun framgår att brukaren ska vara delaktig i utformningen av hur assistansersättningen ska användas. Grundregeln är enligt Omsorgshuset att cirka 85 procent ska vara lönekostnader, 10 procent administrationskostnader och att cirka fem procent avsätts för assistansomkostnader.

Ledningen på Omsorgshuset berättar att eftersom flera assistenter har en relativt hög lön så innebär det att utrymmet för omkostnadsersättning krymper och omkostnadsersättning kan inte alltid betalas ut. Varje brukare har sin egen assistansersättning och Omsorgshuset blandar inte ekonomin mellan de olika brukarna. Vidare uppger ledningen att assistansomkostnader ersätts i mån av ekonomiskt utrymme och att det förekommit att Omsorgshuset beviljat utlägg trots att utrymme inte har funnits. De uppger även att de arbetar aktivt med att hitta alternativ för att brukaren ska tillförsäkras goda levnadsvillkor

4.2.1 Bedömning av arbetssätt, självbestämmande och inflytande

Funktionen servicegarant skapar trygghet för både brukare och personal.

De assistansberättigade är nöjda med hur insatserna genomförs.

Verksamheten ersätter inte alltid assistansomkostnader vilket kan innebära risk för att den enskilde inte kan leva som alla andra och ha goda levnadsvillkor.

4.3 Social dokumentation

Social dokumentation är ett samlingsnamn för genomförandeplaner, journalanteckningar och annat som skrivs inom ramen för Socialtjänstlagen. Den sociala dokumentationen är lagstyrd⁵ och syftar till att säkerställa den enskildes trygghet och rättssäkerhet samt att möjliggöra uppföljning av genomförda insatser.

Genomförandeplanen är grunden för de insatser som ska utföras och målsättningen ska utgå från det uppdrag som getts från Försäkringskassan eller från kommunen. I planen ska det framgå när och hur den enskilde vill ha stödet och på vilket sätt det ska genomföras.

⁵ SOSFS 2014:5(S) Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS

4.4 Social dokumentation inom Omsorgshuset

Verksamheten har inte full tillgång till verksamhetssystemet Treserva⁶ för social dokumentation. Enligt avtalet med kommunen ska förvaltningen utveckla verksamhetssystemet under avtalstiden så att Omsorgshuset har möjlighet att genomföra all social dokumentation i Treserva.

Enhetschefen är ansvarig för att genomförandeplanen upprättas. Enhetschefen har via e-skrivbord tillgång till en viss del av Treserva för att ta emot uppdrag, upprätta genomförandeplaner och dokumentera avvikelser.

Alla brukare har en genomförandeplan. Genomförandeplanerna är av varierande kvalitet. De flesta har mål men saknar tillräcklig beskrivning av hur man ska arbeta för att målen ska uppnås.

Verksamheten har ett eget digitalt system (AiAi) för den löpande dokumentationen. Personalen skriver daganteckningar som förvaras i brukarens hem och som rapporteras till enhetschefen som dokumenterar avvikelser i AiAi och Treserva.

Dokumentationen i AiAi innehåller ovidkommande information som inte hör hemma i den sociala journalen. I verksamhetssystemet finns uppgifter av personalkaraktär, protokoll från arbetsplatsträffar samt dokumentation kring brukaren och uppgifterna är inte åtskilda.

Den löpande dokumentationen som rör brukaren är knapphändig. Det är svårt att få en överblick av hur assistansen fungerar för den enskilde dels för att dokumentationen är summarisk och dels för att det dokumenteras både i Treserva och verksamhetens egna digitala system.

Verksamheten har skriftliga rutiner för social dokumentation.

4.4.1 Bedömning av social dokumentation

Genomförandeplanerna behöver utvecklas.

Den löpande sociala dokumentationen har brister och behöver förbättras för att det ska kunna gå att följa händelser av vikt för den enskilde.

Förvaltningen behöver påbörja sitt arbete med att utveckla verksamhetssystemet så att Omsorgshuset ska kunna genomföra all social dokumentation i Treserva.

⁶ Socialförvaltningens verksamhetssystem.

5 Systematiskt kvalitetsarbete

Verksamhetens kvalitet ska enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9, kontinuerligt och systematiskt dokumenteras, följas upp, utvärderas och utvecklas.

5.1 Trygg och säker verksamhet

Introduktionen av nyanställda omfattar en genomgång av de viktigaste rutinerna som till exempel rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sarah, sekretess och avvikelser. Introduktionen hos brukaren planeras av enhetschef och servicegarant och utgår från de individuella behov som finns.

Personalen berättar att det finns rutiner och checklistor för hur insatserna ska genomföras i brukarnas bostad. Där finns även blanketter för rapportering av avvikelser och Lex Sarah.

Verksamheten har skriftliga rutiner för rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sarah. Den tillfrågade personalen hade tillräcklig kännedom om rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sarah. Verksamheten har inte haft någon Lex Sarah-rapport under 2017.

Nyanställda erbjuds en dags internutbildning för personliga assistenter. Utbildningen omfattar bland annat lagstiftning (LSS), rutiner och policys, rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sarah samt rollen som personlig assistent. Utbildningen anordnas några gånger under året.

5.2 Kvalitetsarbete

Omsorgshuset har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Av ledningssystemet framgår bland annat ansvarsfördelningen inom verksamheten, vilka övergripande rutiner som ska finnas och hur verksamheten ska följas upp.

Ett led i Omsorgshusets uppföljningsarbete är att genomföra en årlig brukarundersökning, vilket gjordes i maj 2017. Brukarundersökningen omfattade alla 64 brukare som har assistans via Omsorgshuset, det vill säga inte enbart de i Tyresö. I brukarundersökningen framkom önskemål om snabbare återkoppling, mer information och högre tillgänglighet. Brukarna ansåg även att rekryteringen av assistenter behövde förbättras.

Omsorgshuset gör även en årlig medarbetarenkät. Ledningen har från och med 2018 börjat skicka veckobrev till alla personal för att bättre nå ut med information.

Resultaten från enkätundersökningarna används i förbättringsarbetet.

I verksamhetsplanen för år 2017-2019 anges de mål som gäller för verksamheten, det finns även delmål för vissa områden som ledarskap och mål för utvecklings- och kvalitetsarbetet. Mål för kvalitetsarbetet är till exempel att systematiskt utveckla ledningssystemet, att ledningssystemet ska vara känt hos medarbetarna och att ” alla medarbetare ska vara medskapande i verksamheten”.

Verksamheten har ett årshjul med en översikt över de aktiviteter som ska ske under året såsom framtagande av övergripande kompetensutvecklingsplan, riskanalys och genomgång och uppdatering av rutiner med mera.

Verksamheten har en ”Säg vad du tycker”-blankett och skriftliga rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. De flesta som har synpunkter vänder sig dock direkt till enhetschefen. Enhetschefen berättar att inkomna synpunkter och avvikelser följs upp av enhetschef samma eller följande dag.

Verksamheten summerar och analyserar synpunkter och klagomål i syfte att förbättra verksamheten. Enligt verksamhetschefen har Omsorgshuset (Tyresö) fått in en skriftlig synpunkt/klagomål under 2017.

Under granskningen framkommer att arbetsplatsträffarna är det forum där det skulle kunna finnas möjlighet för arbetsgrupperna att diskutera och vara delaktiga i verksamhetsutvecklingen. Det framkommer också att arbetsplatsträffar inte har kunnat genomföras med önskvärd regelbundenhet. Det har varit svårt att hinna med arbetsplatsträffarna under den tid då verksamheten i Tyresö endast haft en enhetschef. Ledningen berättar att arbetsplatsträffar är ett prioriterat område under 2018.

Omsorgshuset har ett kvalitetsråd som träffas regelbundet. Kvalitetsrådet går bland annat igenom alla övergripande rutiner och sammanställningen av synpunkter och klagomål.

5.2.1 Bedömning av säker verksamhet och kvalitetsarbete

Den tillfrågade personalen hade tillräcklig kunskap om rapporteringen enligt Lex Sarah.

Verksamheten behöver skapa en struktur för sitt kvalitetsarbete så att personalen blir mer delaktig.

6 Referenser

Lagen om särskilt stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9

Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner, Kunskapsstöd till verksamheter för personer med funktionsnedsättning – Socialstyrelsen 2014

Föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS, SOSFS 2014:5, Socialstyrelsen 2014.

Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning, SOSFS 2014:2 Socialstyrelsen 2014.

Personlig assistans för barn-Tillsyn av enskilda assistanssamordnare, Inspektionen för vård och omsorg 2014

Personlig assistans - en insats med kvalitet?, Inspektionen för vård och omsorg 2014

Personlig assistans under luppen, Inspektionen för vård och omsorg 2015

"För det mesta fungerar det bra" - en enkätundersökning om att ha personlig assistans, Norrköpings kommun vård- och omsorgskontoret 2010

Dokument och information som direkt rör verksamheten:

Omsorgshusets ledningssystem

Övergripande skriftliga rutiner

Affärsplan/verksamhetsplan 2017-2019

Avtalsvillkor Tyresö kommun

Verksamhetens brukarundersökning 2017