



Eskilstuna
kommun

VERKSAMHETSUPPFÖLJNING

Anställda enligt PAN inom personlig
assistans, hösten 2014

Verksamhetsuppföljning

Uppdragsbeskrivning för vård- och omsorgsförvaltningens utförare och avtal med externa utförare beskriver utförarens åtaganden beträffande verksamhetens innehåll och kvalitet. Uppdragsenheten på vård- och omsorgsförvaltningen har till uppgift att säkerställa att vård och sociala tjänster av god kvalitet tillhandahålls till äldre och till personer med funktionsnedsättning. Som ett led i detta arbete görs verksamhetsuppföljningar för att följa upp följsamheten till Uppdragsbeskrivning och följsamheten till avtal. Verksamhetsuppföljningen är en del av vård- och omsorgsförvaltningens kvalitetssystem. Att planera, utföra, följa upp och förbättra, PUFF, med ett processinriktat arbetssätt förväntas leda till systematisk kvalitetsutveckling i verksamheten.

Som underlag för denna verksamhetsuppföljning finns Uppdragsbeskrivning för personlig assistans enligt LSS/SFB. Resultatet av uppföljningen ska användas som stöd för enheternas verksamhets- och kvalitetsutveckling. Berörda verksamheter förväntas arbeta med eventuella förbättringsområden och återrapportera förbättringsåtgärder.

Uppföljningen består av olika delar, och resultatet av samtliga delar är sammanvägda i rapporten.

Enhetschef har svarat på en enkät med frågor om verksamheten. Dokumentationen och avvikelser har granskats via dokumentationssystemet.

Intervjuer har genomförts ute i verksamheten med personliga assistenter som är anställda enligt PAN (anhöriganställning).

Vid frågor rörande verksamhetsuppföljning vänd Er till Uppdragsenheten vård- och omsorgsförvaltningen, telefon: 016-710 20 15

Uppdragsenheten har till uppgift att säkerställa att vård och sociala tjänster av god kvalitet tillhandahålls till äldre och till personer med funktionsnedsättning

Sammanfattning av verksamhetsuppföljning av PAN anställda inom personlig assistans

De PAN anställdas arbete *uppfyller till stora delar inte kraven* i Uppdragsbeskrivningen och det finns ett flertal förbättringsområden som chefsområdena har i uppdrag att arbeta vidare med gällande de PAN anställda.

Välfungerande områden

De PAN anställda försöker vara aktiv i sitt arbete med brukarinflytande. Brukaren har möjlighet att påverka hur assistansen skall vara utformad och när stöd och hjälp ska ges, så långt som möjligt. De arbetar för att brukarna så långt det är möjligt ska bibehålla sina egna resurser samt förmågan till att leva ett självständigt liv. De PAN anställda arbetar också för att brukaren, utifrån var och ens olika möjligheter, ska kunna ta del av olika aktiviteter. De strävar också efter att stimulera till en god kosthållning. Brukaren samt ev. företrädare erbjuds alltid muntlig och skriftlig information om verksamheten i samband med nytt ärende.

Det finns en rutin för introduktion av ny PAN anställd hos brukaren avseende såväl verksamhet som individens funktionsnedsättning. Rutin för vikarieanskaffning vid sjukdom hos den PAN anställda finns och är välkänd. Vid ordinarie PAN anställs frånvaro finns korttidsvikarier med genomgången introduktion hos brukaren.

Social dokumentation

Fem brukares dokumentation har granskats. Granskad dokumentation visar att två av de fem brukarna saknar dokumentation helt. De har inga genomförandeplaner och inga åtgärdsanteckningar förs. De två brukare som det saknades dokumentation helt för har anhörigvårdare som utförare. Tre av brukarna har genomförandeplaner och de genomförandeplanerna uppfyller kraven. För fyra av brukarna skrivs inte åtgärdsanteckningar alls och för den femte skrivs de endast då insatsen inte utförs. Dokumentationen ska förvaras på ett säkert sätt så att obehöriga ej har tillgång till den, vilket inte sker för de brukare där det finns dokumentation i pappersform.

Utvecklingsområden

Endast ett fåtal av de PAN anställda har kompetensutvecklingsplaner. Det skiljer sig åt mellan chefsområdena gällande om de PAN anställda blir erbjudna detta allt har en plan. Chefsområdena är i behov av att skapa ett forum för att de PAN anställda skall erbjudas samt delta i arbetsplatsträffar eller liknande. Dessa träffar skall även vara ett forum för att de PAN anställda skall ges möjlighet till att regelbundet diskutera arbetssätt och bemötandefrågor samt genusperspektiv kring brukarens insatser. Chefsområdena behöver även säkerställa att de PAN anställda har tillgång till brukarrelaterad handledning vid behov. Chefsområdena behöver också arbeta fram verktyg för att de PAN anställda i större utsträckning ska använda sig av både ett kunskapsbaserat förhållningssätt samt gemensamma arbetsmetoder i det dagliga vård- och omsorgsarbetet. Det finns brukare med utåtagerande beteende men de PAN anställda, där detta är aktuellt, känner inte till någon rutin som beskriver hur de PAN anställda ska agera vid hot- och våldssituationer. De har inte heller dokumenterat något gällande hur eventuella riskbeteenden ska hanteras och bemötas av den PAN anställda.

För att säkra en god kvalitet för både brukarna och verksamheten behöver chefsområdena bedriva egenkontroller för att säkerställa att PAN ärendena

bedrivs enligt fastställda rutiner och riktlinjer. De behöver också ombesörja att den PAN anställda har tillgång till och är väl förtrogen med gällande process och dess rutiner/riktlinjer samt att följande styrande och stödjande dokument implementeras i verksamheten:

- **Rutin för avvikelshantering SoL/LSS.** Den PAN anställda behöver få kunskap om rutinen samt vad avvikelser är och syftet med dem. Chefsområdena behöver påbörja arbetet att arbeta med avvikelser som en del i det systematiska kvalitetsarbetet. Chefsområdena behöver också påbörja arbetet med att utveckla systematiken gällande att analysera avvikelser och synpunkter med syfte att åtgärda dessa för att förbättra kvalitén (enligt PUFF)
- **Riktlinje för lex Sarah-rapportering.** Även arbetsgången gällande lex Sarah-hanteringen behöver bli känd i verksamheten,
- **Kommunens synpunktshantering** samt ökad kännedom om hanteringen av denna
- **Checklista för riskbedömning (och handlingsplan) vid arbete i enskilt hem**
- **Rutin för hantering av privata medel**
- **Säkerhetsrutin vid datorproblem**, där dator finns tillgänglig på arbetsplatsen

Sidoobservationer

I intervjuer med de PAN anställda framkom att de PAN anställda som bor utanför brukarens hushåll och ingår i arbetslag med övriga personliga assistenter har avsevärt större kännedom om de styrande och stödjande dokument som finns i verksamhetsprocessen samt arbetsgången för dem, än de som arbetar som anhörigvårdare och bor i samma hushåll som brukaren.