



Eskilstuna
kommun

VERKSAMHETSUPPFÖLJNING

Personlig assistans chefsområde T.K,
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.

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 personlig assistans chefsområde T.K

Granskad verksamhet *uppfyller delvis kraven* i Uppdragsbeskrivningen och det finns ett flertal förbättringsområden som enheten har i uppdrag att arbeta vidare med.

Väl fungerande områden

Personalen på enheten försöker, utifrån förutsättningar, vara aktiva i sitt arbete med brukarinflytande. De arbetar för att brukarna ska bibehålla sina egna resurser och förmågan till att leva ett självständigt liv samt ges möjlighet att påverka innehållet i aktiviteter. Brukaren samt ev företrädare erbjuds alltid muntlig och skriftlig information om verksamheten i samband med nytt ärende. Brukaren har möjlighet till inflytande över de krav på kompetens som skall ställas inför bemanning med personliga assistenter

Det finns en rutin för introduktion av ny assistent hos brukaren avseende såväl verksamhet som individens funktionsnedsättning. 100% av medarbetarna har kompetensutvecklingsplaner. Samtlig tillsvidareanställd personal deltar vid arbetsplatsträffar minst en gång per månad. Dessa träffar är även ett forum för personalen för att regelbundet ges möjlighet till att diskutera arbetssätt och bemötandefrågor. Personalen har tillgång till brukarrelaterad handledning.

Kartläggningar av verksamheten ur ett jämställdhetsperspektiv har genomförts i syfte att synliggöra kvinnors och mäns förutsättningar och livsvillkor. Chefsområdet bedriver egenkontroller för att säkerställa att verksamheten bedrivs enligt fastställda rutiner och riktlinjer.

Social dokumentation

Kvaliten på granskad dokumentationen är god. Den visar att brukarna har aktuella genomförandeplaner där det framgår hur brukarna varit delaktiga vid framtagandet av genomförandeplanen. Det framgår hur brukarnas insatser ska genomföras och vad de klarar att göra självständigt. Informativa och värdeneutrala åtgärdsanteckningar förs för händelser av vikt för samtliga brukare. Dock behöver det som är särskilt betydelsefullt i bemötande framgå i samtliga genomförandeplaner. Dokumentationen behöver också förvaras på ett säkert sätt så att obehöriga ej har tillgång till den, vilket inte sker idag.

Utvecklingsområden

Enheten behöver säkerställa att personal har ett kunskapsbaserat förhållningssätt och att gemensamma arbetsmetoder används i det dagliga vård- och omsorgsarbetet. Personalen behöver arbeta för att brukarna, utifrån var och ens olika möjligheter, ska kunna ta del av olika aktiviteter. Ett forum behöver skapas för att verksamhet ska kunna föra regelbundna diskussioner ur ett genus- och jämställdhetsperspektiv kring brukarens insatser.

För att säkra en god kvalitet för både brukarna och verksamheten behöver enhetschefen ombesörja att personal 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.** Personalen förstår delvis syftet med avvikelset arbetet, men behöver ökad kunskap för att i högre utsträckning kunna arbeta med avvikelser som en del i det systematiska kvalitetsarbetet. Chefsområdet behöver också utveckla systematiken gällande att analysera avvikelser och synpunkter med syfte att åtgärda dessa för att förbättra kvalitén

- **Riktlinje för lex Sarah-rapportering.** Även arbetsgången gällande lex Sarah-hantering 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 vikarieanskaffning**
- **Rutin för hantering av privata medel**
- **Säkerhetsrutin vid datorproblem**