

Uppföljning Ledsagar- och avlösarservice, LSS och SoL

Enhetens namn	Bromma avlösning, ledsagning & personlig assistans
Enhetens adress	
Företag	Egen regi
Ansvarig chef	Sanna Selling
Telefon	08-50806167
E-post	sanna.selling@stockholm.se

Verksamheten följs upp i år

Ja

Nej

Om nej, ange anledning

Sammanfattande bedömning

Sammanfattande bedömning av uppföljningen (före åtgärd av eventuella brister):

Verksamheten redogör för arbetssätt utifrån uppföljningens underlag. I vissa fall kan skriftliga rutiner för arbetssätten visas, men för andra så saknas det skriftlig dokumentation (rutiner) som beskriver arbetssätten och ansvarsfördelningen. Utöver rutinarbete finns utvecklingsmöjligheter kring att säkerställa personalens kompetens samt utveckla dokumentationen kring brukarens delaktighet.

Följande brister finns som kräver åtgärd

Efter uppföljning har verksamheten inkommit med kompletteringar för några rutiner. Det har främst handlat om rutiner som funnits inom enheten men som för ledning inte var tillgängliga vid uppföljningstillfället. För resterande rutiner som saknats, kommer enheten/verksamheten åtgärda dessa kompletteringar under första tertialet 2023.

Övrigt som bör ses över framåt:

- För privata utförare krävs att utbildning i funktionsnedsättningar samt första hjälpen samt hjärt- och lungräddning ska ingå i introduktion av nyanställda. Första hjälpen och HLR erbjuds samliga anställda ca var tredje år, men inte särskilt vid introduktion.
- En verksamhetsövergripande kompetensutvecklingsplan saknas.
- Delaktigheten kan dokumenteras ytterligare i genomförandeplan kring hur signaler tolkas som ligger till grund för planeringen, eller om planeringen grundar sig i information från anhörig etc (se socialstyrelsens kunskapsstöd - Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner).
- Säkerställa att utföraren kontaktar handläggare vid förändrade behov och inte endast förutsätter att brukaren/familjen själva gör det (avlösning/ledsagning).
- Systematisera egenkontroller som undersöker kvaliteten - hur personal följer arbetssätt/rutiner.

Brister ska vara åtgärdade senast

Skriftliga rutiner som saknats ska upprättas inom enheten senast 2023-04-30.

Rutiner som är avdelningsövergripande och som verksamhetscontroller eller samordnare för sociala system åtgärdar ska färdigställas 2023-01-31.

Slutlig bedömning av uppföljning

- Utföraren bedriver verksamhet i enlighet med gällande avtal
- Utföraren bedöms efter åtgärd av påtalade brister utföra verksamhet i enlighet med gällande avtal
- Utföraren bedriver till största del verksamhet i enlighet med gällande avtal men vissa brister kvarstår
- Utföraren bedriver inte verksamhet i enlighet med gällande avtal

Kommentarer kring slutlig bedömning

Verksamheten bedöms till stor del bedriva verksamhet i enlighet med uppställda krav i avtal för privata verksamheter. Verksamheten har dock vissa brister som kvarstår (berör främst upprättande av skriftliga rutiner som beskriver arbetssätten) som behöver åtgärdas. Vidare finns mer långsiktiga utvecklingsmöjligheter att arbeta vidare med för att utveckla kvaliteten i verksamheten.

Verksamhetsuppföljningen ska bidra till underlag för verksamhetens fortsatta utvecklingsarbete för att säkra en god kvalitet för brukare med insats som utförs i Brommas regi.

- Skickad till socialförvaltningen för vidare hantering

Basuppgifter

Uppföljning avser

- Ledsagning SoL
- Avlösning SoL
- Ledsagarservice LSS
- Avlösarservice LSS

Uppföljningen utförd av
verksamhetscontrollerns

Anne Menes och Frida Samuelsson,

Från utföraren medverkade

Sanna Selling, biträdande enhetschef

Datum för uppföljningen

2022-10-31

Regi

- Kommunal regi
- Entreprenad
- Enskild (privat) regi

Antal

Antal brukare i verksamheten totalt
avlösning/ledsagning

6 brukare inom assistans 19

Antal brukare i verksamheten från Stockholm
Stockholm stad. Endast 1 av assistans är beställd av
Försäkringskassan.

Samtliga avlösning/ledsagning från
Stockholm stad, resterande från

Ledning och personal

Leverantörens ändringar under kontraktstiden - 1.3.14

Har det skett några förändringar i verksamheten? Ex. byte av chef, lokal, antal platser?

Nej

Är dessa förändringar meddelade till socialförvaltningen?

- Ja
- Nej

Kommentar

Tillstånd - 1.3.11

- Ledsagning SoL (hemtjänstillstånd)
- Avlösning SoL (hemtjänstillstånd)
- Ledsagarservice LSS
- Avlösarservice LSS

Kommentar

Krävs ej tillstånd för egen regi - anmälan är gjord till IVO

Ansvar för den dagliga driften, enhetschefens kompetens - 1.5.6, 1.5.7, 1.5.7.1, 1.5.7.2

- Ansvarig enhetschef är godkänd av socialförvaltningen
- Ansvarig enhetschef är samma som anges på hitta service
- Enhetschef är dagligen tillgänglig

Kommentar

Hur säkerställer enhetschef att verksamheten planeras, utvecklas och utvärderas i takt med ny lagstiftning, forskning och resultat från tillsyn/ uppföljning?

Kommentar

Planerar verksamheten tillsammans med två samordnare. Arbetssätten individanpassas - utifrån att brukare inom assistans oftast blir försämrade successivt i sitt mående och på grund av att de blir äldre. Bra när någon utifrån kommer och tittar på verksamheten och ger förbättringsförslag.

Personal, bemanning - 1.5.8, 1.5.9

Antal anställda på enheten?

44 medarbetare inom både assistans och ledsagning/avlösning

- Personal har adekvat utbildning.
- Personalen behärskar svenska i tal och skrift

Kommentar

Språk - behärskar gällande tal. I skrift är det ibland svårt för några medarbetare.

- Leverantör har system för introduktion av nyanställda som inkluderar utbildning i funktionsnedsättningar, ledsagning med rullstol, lyft- och förflyttningsteknik, första hjälpen samt hjärt- och lungräddning

Kommentar

HLR ligger utanför, ingår ej i introduktion. Genomförs över enheten ca var tredje år. För brukare med medicinteknisk utrustning - kan få intro av sjukhus. Ingen generell utbildning om funktionsnedsättningar utan får en genomgång av den specifika brukarens behov. Arbetsterapeut kan komma ut och visa lyft- och förflyttningsteknik ca en gång per år. Men annars får ny personal visat för sig hur göra av annan personal.

Utdrag ur belastningsregister – 1.6.19

- Registerutdrag tas för personal som arbetar med barn och ungdomar innan anställning påbörjas

Kommentar

Kompetensutvecklingsplan – 1.5.11

- Plan finns för kontinuerlig kompetensutveckling av personal
- Extern handledning finns

Kommentar

Individuella kompetensutvecklingsplaner finns som upprättas vid medarbetarsamtal men ingen verksamhetsövergripande skriftlig kompetensutvecklingsplan. Handledning - ej regelbundet men om behov finns kan det tas in, till exempel då brukare går bort.

<u>Rutiner – 1.6.3</u>	Finns	Finns delvis	Saknas
Sekretess och tystnadsplikt inklusive undertecknande (även 1.5.8, 1.7.16)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemanning och vikarieanskaffning från och med dag 1 vid personalens frånvaro (även 1.5.9, 1.6.22)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Att fastställa och uppnå kontinuitet (även 1.6.5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hur ny individ presenteras för personalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Kommentar

Verksamhetens innehåll

Allmänna krav på verksamheten – 1.6.2

Hur utformas och anpassas insatsen utifrån den enskildes behov, förutsättningar och önskemål? (även 1.6.4)

Kommentar

Assistans - För de med förmåga att uttrycka sig - tillmötesgår önskemål i hög grad. De utan kommunikation bygger planeringen på att tolka signaler och planera insatser utifrån vad man tror hen vill göra. Samordnare skriver GPL med assistent och brukare.

Avlösning/ledsagning - Samordnare skriver genomförandeplan. Svårt att få tag på avlösare/ledsagare just nu. Svårt att motsvara brukarens/familjernas önskemål om hur avlösare/ledsagare ska vara.

Hur stöttas den enskilde att utnyttja sin kognitiva och sociala förmåga och hur främjas den enskildes delaktighet i samhället?

Kommentar

Assistans - Försöker ta hjälp av information man har om brukaren sedan tidigare, vad hen tyckte om att göra. Utifrån förmåga och hälsa, stöttar i samhällsaktiviteter.

Avlösning/ledsagning - Ibland är det ett tydligt uppdrag i beställning t ex träna åka kollektivt eller delta i träning. Utförandet påverkas av vad uppdraget från beställaren är.

Förändringar av insatsbehov – 1.6.23

Hur säkerställs att biståndshandläggare omgående kontaktas om den enskildes behov av insatser förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas?

Kommentar

Assistans - Alla utom en brukare har assistans från Försäkringskassan.

Avlösning/ledsagning - det är ofta föräldrarna/brukaren själv som kontaktar handläggare.

Gott bemötande, respekt och integritet – 1.6.7

Hur säkerställs gott bemötande?

Kommentar

Det är svårt att säkerställa gällande assistansen då de flesta brukare inte kan uttrycka sig i tal/tecken/skrift. Ledning pratar om bemötande vid möten hur man gör vid utförandet för brukare. HÖRA (värdegrund) - diskuteras vid möten. I flera fall kan brukaren inte uttrycka sig vilket gör det svårt att få veta när de upplevt dåligt bemötande. Det är ofta två medarbetare arbetar tillsammans vid stöd till brukare (assistans). Samordnare är med och utför insatser med personal vid dubbelbemanning vilket leder till insyn och möjlighet att upptäcka eventuellt dåligt bemötande.

Avlösning/ledsagning - en gång på hösten och en gång på våren samlar ledsagnare/avlösare. I övrigt hör föräldrar till brukare av sig när de inte är nöjda med bemötande.

<u>Rutiner – 1.6.3</u>	Finns	Finns delvis	Saknas
Hur ny personal presenteras för den enskilde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Om den enskilde inte är anträffbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hot och våld, konflikter, övergrepp (i verksamheten och om den enskilde kan vara utsatt för hot eller våld, även 1.6.10)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dödsfall	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orosanmälan 14 kap. 1§ SoL	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar

Hur ny personal presenteras - assistans - chef och samordnare åker med personal till brukaren. Ej nedskrivna rutiner. avlösning/ledsagning - föräldrar kontaktar föreslagna avlösare/ledsagare.

Om den enskilde inte är anträffbar. Finns arbetssätt men ej skriftlig rutin.

Hot och våld, konflikter, övergrepp - brukare inom assistansen kan inte utöva fysiskt våld. Finns stadsdelsövergripande riktlinjer kring hot och våld utifrån medarbetarperspektiv som de arbetar utifrån. Finns ingen lokal rutin gällande hot och våld i verksamheten generellt, samt hur uppmärksamma om den enskilde kan vara utsatt. Avlösare/ledsagare hos barn ges information om anmälningsplikt om barn far illa.

Orosanmälan - går igenom anmälningsplikt vid intro avlösning/ledsagning. Får ett utdrag ur lagstiftningen med sig. Rutin finns som är avdelningsövergripande - verksamhetscontroller reviderar.

Har orosanmälan gjorts senaste tolv månaderna?

- Ja
 Nej

Antal orosanmälan som gjorts senaste tolv månaderna: 0

Kommentar

<u>Tillgänglighet och delaktighet – 1.6.13</u>	Finns	Finns delvis	Saknas
Rutin för delaktighet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Kommentar

Finns ej nedskriven.

Hantering av egna medel – 1.6.11

Verksamheten hanterar brukares egna medel

Kommentar

Hanterar inte egna medel generellt.

<u>Hantering av egna medel – 1.6.11</u>	Finns	Finns delvis	Saknas
Rutin för hantering av egna medel	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)

Ledningssystem för systematisk uppföljning av verksamheten – 1.5.12

Processer och rutiner 4 kap. 2-4§	Ja	Delvis	Nej
Verksamheten har identifierat och beskriver de processer och aktiviteter som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar

Enhetens ledningssystem - månadsrapporter. Arbetar för att komma in i samarbetsytan för avdelningens kvalitetsarbete. Assistenterna kommer inte in då de inte har datorer.

Saknas flera nedskrivna rutiner som efterfrågas i denna uppföljning - därav bedöms processer och rutiner finnas "delvis".

Samverkan 4 kap. 5§ (även 1.6.8)	Finns	Finns delvis	Saknas
Rutiner för hur samverkan ska bedrivas inom den egna verksamheten (internt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rutiner för hur samverkan med andra verksamheter/intressenter ska ske (externt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Kommentar

Internt - saknas rutin. Samverkar sällan internt.

Extern - finns behov av samverkan men ingen skriftlig rutin finns.

Risakanalys 5 kap. 1§	Ja	Delvis	Nej
Verksamheten genomför riskanalys fortlöpande	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Resultat av riskanalys finns att ta del av för senaste året (1.5.12)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar

Risakanalys - görs enhetsövergripande. Arbetar med det, främst utifrån bemanning, men dokumenterar inte alltid systematiskt.

Egenkontroll 5 kap. 2§	Ja	Delvis	Nej
Verksamheten utövar egenkontroll för att kunna säkra verksamhetens kvalitet	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Resultat av egenkontroll finns att ta del av för senaste året (1.5.12)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar

Månadsrapport - enhetsövergripande som görs varje månad. Ej dokumenterade kontroller utöver det, till exempel gällande rutinefterlevnad.

Kontrollerar tidsredovisning mot Försäkringskassan.

Utredning av avvikelser 5 kap. 3§ och 6§	Ja	Delvis	Nej
Verksamheten tar emot och utreder klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet (även 1.6.3)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Klagomål, synpunkter och rapporter sammanställs och analyseras för att ge indikation på kvalitetsbrister i verksamheten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentar

Har haft svårt att få in klagomål och synpunkter.

Samordnare hanterar synpunkter löpande. Sällan någon vill framföra något konkret klagomål till biträdande enhetschef. Företrädare (gode män) till personer med assistans har sällan insyn i hur brukarens insatser fungerar och är mest involverade kring ekonomin.

Sammanställs i tertialrapporter.

<u>Rutiner – 1.6.3</u>	Finns	Finns delvis	Saknas
Återkoppling till beställaren vid avvikelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Synpunkts- och klagomålshantering	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar

Återkopplar men finns ingen rutin på exakt när återkoppling ska ske.

Har verksamheten tagit emot klagomål och synpunkter de senaste tolv månaderna? emot synpunkter och klagomål de senaste tolv månaderna?

Ja

Nej

Antal gånger verksamheten har tagit emot klagomål och synpunkter de senaste tolv månaderna:

3

Kommentar

<u>Lex Sarah – 1.6.8</u>	Finns	Finns delvis	Saknas
Rutin finns för Lex Sarah	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar

Verksamheten har

Rapporterat 1 st. Lex Sarah de senaste tolv månaderna

Anmält 0 st. Lex Sarah de senaste tolv månaderna

Antal gånger verksamheten har rapporterat Lex Sarah de senaste tolv månaderna: 1

Antal gånger verksamheten har anmält Lex Sarah de senaste tolv månaderna: 0

Kommentar

	Ja	Delvis	Nej
--	-----------	---------------	------------

Personalens medverkan i kvalitetsarbetet 6 kap. 1§ och 3§			
Verksamheten säkerställer att personal arbetar i enlighet med processer och rutiner i ledningssystem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalens medverkan i kvalitetsarbetet är tydliggjord	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar

Gruppmöten - för medarbetare som arbetar hos brukaren så går igenom brukarspecifika arbetssätt. Vi APT går igenom mer övergripande rutiner utifrån årshjul. Finns avdelningsövergripande styrdokument för ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete där medarbetares medverkan i kvalitetsarbete framgår.

Dokumentationsskyldighet 7 kap. 1§	Ja	Delvis	Nej
Kvalitetsberättelse visar hur verksamheten har utvecklats och säkrat verksamhetens kvalitet under föregående år samt vilka åtgärder som vidtagits och vilka resultat som uppnåtts	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kvalitetsberättelse är upprättad senast 1 april (1.5.12)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Kommentar

Kvalitetsberättelsen är avdelningsövergripande och visar därför inte så mycket om varje verksamhet. Verksamhetsberättelsen kompletterar på enhetsnivå.

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

Anslutning till Stockholms stads sociala verksamhetssystem – 1.6.14

Leverantör är ansluten till stadens sociala system

- Ja
- Nej

Kommentar:

Assistans - nej i de flesta fall då de är på uppdrag är Försäkringskassan och inte sdn.
Avlösning/ledsagning - personal skickar skriftlig info till samordnare som för in i sociala system.

Beställning och genomförandeplan – 1.6.15

- Genomförandeplaner finns upprättade för samtliga brukare i sociala system
- Genomförandeplaner är upprättade inom 15 dagar från påbörjad insats
- Genomförandeplaner följs upp löpande och revideras
- Samtliga brukare och/eller dess företrädare deltar i upprättandet av genomförandeplanen

Det framgår hur den enskilde eller dess företrädare varit delaktiga

Genomförandeplaner	Ja	Delvis	Nej
Genomförandeplaner innehåller <u>mål</u> och eventuella delmål	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Genomförandeplaner tydliggör <u>vad</u> som ska göras	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Genomförandeplaner tydliggör <u>hur</u> det ska göras	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Genomförandeplaner tydliggör <u>när</u> det ska göras	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Genomförandeplaner innehåller datum för uppföljning	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar

Delaktigheten kan dokumenteras ytterligare kring hur signaler tolkas som ligger till grund för planeringen, eller om planeringen grundar sig i information från anhörig etc.

Dokumentation och gallring – 1.6.17

Dokumentationen förvaras på ett betryggande sätt, inlåst i brandsäkert skåp/säker server

Ja

Nej

Kommentar

Finns även genomförandeplan och rutiner utskrivna i pärm i enskildes hem (assistans).

<u>Dokumentation och gallring – 1.6.17</u>	Finns	Finns delvis	Saknas
Rutin finns för att bara behörig personal kan och får ta del av dokumentationen om den enskilde	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rutin finns för att hantera eventuella felaktiga uppgifter i dokumentationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Kommentar

Styr kopplingen i AIAI så endast de assistenter som är hos den enskilde har tillgång till den akten. Avlösare/ledsagare har inte tillgång till systemen alls.

Går att ta bort journaler i AIAI till skillnad från parasol.

Rutin för att hantera eventuella felaktiga uppgifter i dokumentationen - samordnade för sociala system tar fram rutin.

Det finns löpande dokumentation (journalanteckningar)

Ja

Nej

Kommentar:

Har arbetat mycket med att få personal att börja skriva regelbundet. Har varit utmaning att börja skriva i sociala system och inte endast på papper. Nu har de kommit en bit och nu börjar de arbeta med kvaliteten i det som skrivs.

Samordnare skriver ofta anteckning utifrån personals anteckning.

Löpande dokumentation	Ja	Delvis	Nej
Den löpande dokumentationen innehåller information om faktiska omständigheter, händelser av vikt samt måluppfyllelse	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den löpande dokumentationen innehåller information om avvikelser från genomförandeplaner	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar

Större avvikelser dokumenteras.