

Redovisning av uppföljning av kvalitetsdeklarationer inom Nämnden för handikappomsorgs verksamhetsområde

1 (12)

Sammanfattning:

Datum
2008-02-01

Förvaltningen för handikappomsorg har under 2007 genomfört en uppföljning av kvalitetsdeklarationer inom områdena hemtjänst, hjälpmedel och personlig assistans. Dessutom har man gjort en uppföljning av de ekonomiska konsekvenserna av kvalitetsdeklarationerna för bostäder med särskild service.

Uppföljningen visar på att förvaltningen behöver sprida kunskapen om att det finns kvalitetsdeklarationer och innehållet i deklarationerna främst till brukarna, men även till personalgrupperna.

Uppföljningen har visat att det har skett en ökning av ledsagning för brukare i bostäder med särskild service, men att verksamheten har lyckats tillgodose brukarnas behov inom ramen för sina resurser.

Denna rapport till nämnden resulterade vid Nämnden för handikappomsorgs sammanträde 080215 i korrigeringar av kvalitetsdeklarationerna inom områden Hjälpmedel och Bostad med särskild service, i enlighet med förslag som uppkom i samband med uppföljningen.

Bakgrund

Nämnden för handikappomsorg har antagit kvalitetsdeklarationer inom fem områden. Detta har skett i tre omgångar.

2004 antogs deklarationer för hemtjänst, personlig assistans och tekniska hjälpmedel. 2005 antogs deklarationer för bostäder med särskild service och 2006 antogs deklarationer för daglig verksamhet.

Under 2007 skall en uppföljning ske av de tre första deklarationerna samt en bedömning av de ekonomiska konsekvenserna av deklarationerna inom bostäder med särskild service.

Hemtjänst:

Kvalitetsdeklaration för hemtjänst

- *Hemtjänst ska ges i samverkan med dig enligt det beslut du fått om hemtjänst.*
- *Du ska alltid få meddelande i förväg om hemtjänstpersonal är mer än 30 min. försenad eller när någon annan än ordinarie personal kommer.*
- *Du ska få din hemtjänst utförd av samma personal så långt det är möjligt.*

Detta förväntar vi oss av dig: Personal ska informeras i förväg om du som brukare inte är hemma.

Under senhösten 2007 har förvaltningen gått ut med en enkät till samtliga personer som har hemtjänst. Det är en likadan enkät som 2005 har lämnats till samtliga personer som vid ett visst datum hade biståndsinsatser från handikappomsorgens hemtjänst exkl. de som enbart har matdistribution och/ eller larm.

Resultat enkät; antal % av svarande som håller med helt eller till stor del i påståendet, (svar 4 eller 5 i en skala 1-5):

Frågeområde	Fråga	Resultat 2005 (30 svar)	Resultat 2007 (40 svar av 75)
Bemötande	Jag får ett bra bemötande av hemtjänstens personal	80	90
Bemötande	Hemtjänstens personal är intresserad av mina synpunkter på hemtjänsten	63	65
Inflytande	Den hemtjänst jag får ges i samverkan med mig	79	73
Inflytande	Mina synpunkter tas tillvara vid min kontakt med hemtjänsten	68	74
Tillgänglighet	Jag har fått information om var jag skall vända mig om jag vill ha någon förändring av min hemtjänst	73	79
Tillgänglighet	Jag får alltid meddelande i förväg om någon annan än ordinarie hemtjänstpersonal kommer	28	37
Trygghet	Den hemtjänst jag får överensstämmer med det beslut jag fått om hemtjänst	97	82
Trygghet	Den hemtjänst jag får utförs i acceptabel utsträckning av samma personal	60	49

Trygghet	Jag får alltid meddelande i förväg om hemtjänsten är mer än 30 minuter försenad	68	49
Trygghet	Jag känner mig trygg med hemtjänstpersonalens kunskap om hjälp och stöd till funktionshindrade/handikappade	72	75
Allmänt	Totalt sett är jag nöjd med hemtjänsten	67	81

Handläggare av hemtjänst har tillfrågats hur mycket de informerar om kvalitetsdeklarationer för brukarna. Handläggarna har inte informerat brukare i någon större omfattning

Kommentar: Resultatet visar det vi känner till: Att hemtjänsten varit hårt belastade under 2007 och haft svårt att upprätthålla personalkontinuitet inkl att det inträffar oftare att brukare inte informeras innan förseningar. Dock får helhetsintrycket högre poäng, vilket kan härledas till höga poäng avs. bemötande och god tilltro till personalens kompetens. (Kort sagt: Mycket personal, som inte alltid håller tiderna, men när de kommer är de trevliga och kompetenta.)

Förslag till åtgärder avs. kvalitetsdeklarationer inom området hemtjänst:

Förbättra informationen till brukarna om kvalitetsdeklarationer.

Ge förvaltningen i uppdrag att utreda om personalkontinuiteten inom hemtjänsten är acceptabel (med anledning av sjunkande siffror) beträffande kontinuitet.

Förbättra medvetenheten om att kontakta brukaren vid förseningar.

Personlig assistans:

Kvalitetsdeklaration för personlig assistans

- *Insatserna ska utföras så att du kan leva ett socialt aktivt liv.*
- *Du som har personlig assistans ska tillförsäkras ett stort inflytande över valet av assistent.*
- *Du ska ha informationspärmar i hemmet som innehåller nödvändig information för dig och dina personliga assistenter. Pärmarna uppdateras minst 2 ggr/år.*

Detta förväntar vi oss av dig: Ditt hem är även personalens arbetsplats och du ska medverka till en god arbetsmiljö.

Enhetschefer personlig assistans har fått svara på sex frågor (påståenden) där de kan avge svar 1-5 där "1" innebär "stämmer inte alls" och "5" innebär "stämmer till fullo":

Påstående	Svar
Anser du att vi utför insatserna så att den enskilde kan leva ett aktivt liv?	4
Tillförsäkras den som har personlig assistent ett stort inflytande över valet av assistent?	5
Har alla som har personlig assistans informationspärmar i hemmet?	5
Innehåller pärmarna nödvändig information?	3
Uppdateras pärmarna minst två gånger om året?	3
Medverkar brukaren till att hemmet utgör en god arbetsmiljö?	3

Kommentar: Enhetscheferna uttrycker en viss tveksamhet till uppdateringen av informationspärmar. Även brukarnas medverkan till att hemmet blir en god arbetsmiljö för assistenterna få mellanbetyg. Här har brukarna angett en högre skattning, se bilaga 1 och 2.

Redovisning av enkät till assistenter (se bilaga 1):

Redovisning av enkät till brukare personlig assistans (se bilaga 2)

Kommentar: Brukarna som har personlig assistans känner i rel. liten omfattning till att det finns kvalitetsdeklarationer och innehållet i deklARATIONERNA. Det finns ett behov av att informera mer om detta. Likaså borde kunskapen om innehållet i avtalen mellan brukare och kommun vara bättre känt.

Hanteringen av informationspärmar behöver kvalitetssäkras, så att de uppdateras 2 ggr årligen eller vid behov.

Brukarna ger goda omdömen för att insatserna utförs så att man kan leva ett aktivt liv. Man anser också att man har ett stort inflytande över valet av assistent

Förslag till åtgärder avs. kvalitetsdeklarationer personlig assistans:

Förbättra rutinerna för uppdatering av informationspärmar i hemmen.

Informera personal och brukare om att kvalitetsdeklarationer finns och innehållet i dem.

Hjälpmedel

Kvalitetsdeklaration för hjälpmedel

- *Du ska få de hjälpmedel du behöver för att nå en godtagbar funktion och klara vardagen.*
- *När du fått beslut om hjälpmedel som tillhör hjälpmedelscentralens standardsortiment ska det levereras inom 14 dagar, under förutsättning att det finns tillgängligt på länets hjälpmedelscentral.*
- *Om ditt hjälpmedel går sönder ska reparation ske eller annat hjälpmedel ersätta det skadade inom en vecka, förutsatt att det finns i lager*

Det här förväntar vi oss av dig

När du inte längre använder ditt hjälpmedel ska du kontakta handikappomsorgens arbetsterapeuter för att lämna tillbaka det.

Arbetsterapeuter och sjukgymnast inom rehabiliteringsteamet och habiliteringsteamet fick ett antal frågor/ påståenden som de fick svara på med samma svarsskala som enhetscheferna, d.v.s. de kan avge svar 1-5 där "1" innebär "lever inte alls upp till deklARATIONEN" och "5" innebär "lever till fullo upp till deklARATIONEN":

Deklaration	Hur HO lever upp till deklARATIONEN
Du skall få de hjälpmedel du behöver för att klara vardagen	<p>Rehabteam:</p> <p>5. Får ibland hänvisa till vad anvisningarna säger, "vardag" kan vara ett vidare begrepp än vad anvisningarna menar.</p> <p>Habteam:</p> <p>4. lever för det mesta upp till kvalitetsdeklARATIONEN. Kan vi vissa fall vara svårt att nå upp till detta p.g.a. att det är svårt att dubbelförskriva.</p>
När du fått beslut om ditt hjälpmedel ska det levereras inom 14 dagar, under förutsättning att det finns tillgängligt på länets hjälpmedelscentral.	<p>Rehabteam:</p> <p>4. Hur det hanteras på HC är utanför vår påverkan, t.ex. vid semestrar. Vi påverkar genom att skriva avvikelser</p> <p>Habteam:</p> <p>4. Om det levereras i tid till förrådet uppfyller vi det kravet. Vi har svårt att påverka hur det sköts på HMC, t.ex. om det tar lång tid innan det kommer ut till förrådet. Vår målgrupps speciella behov gör att vi ofta förskriver hjälpmedel som inte finns i lager. Detta påverkar ofta leverans- och reparationstider.</p>

<p>Om ditt hjälpmedel går sönder ska reparation ske eller annat hjälpmedel ersätta det skadade inom en vecka, förutsatt att det finns i lager.</p>	<p>Rehabteam: 4. Se ovan om leverans från hjälpmedelscentral</p> <p>Habteam: 4. Svar: se föregående fråga</p>
<p>Vi har fått synpunkter på att vi bör anpassa löftet om leverans till hjälpmedelscentralens avtal. Vad anser ni om det?</p>	<p>Rehabteam: Låter rimligt, det är ju i sista änden det vi får gå efter. Vi skriver avvikelser till HMC om leverans/ reparation inte följer utsatt tid – och på sikt kanske hjälpmedelsnämndens politiker nås av det.</p> <p>Habteam: Vi är beroende av HMC´s avtal, så det låter rimligt.</p>
<p>I deklARATIONERNA anges att vi förväntar oss att brukaren skall kontakta handikappomsorgens arbetsterapeuter för att återlämna hjälpmedlet om man inte behöver det; I hur stor utsträckning sker det?</p>	<p>Rehabteamet: 3.</p> <p>Habteam: 3. Det görs sällan. Vi får med jämna mellanrum göra en översyn av brukarnas hjälpmedel och se till att de skickar tillbaka det de inte har behov av.</p>
<p>I hur stor utsträckning informerar du om kvalitetsdeklARATIONER till brukaren?</p>	<p>Rehabteamet: 1. Vid klagomål blir det så att vi istället hänvisar till HMC´s riktlinjer/ anvisningar. Vi får väldigt lite klagomål på de ”vanliga” hjälpmedlen. Däremot kan det ta väldigt lång tid att få till stånd en utprovning där konsulent från HMC behöver närvara eller att få fram ett hjälpmedel som ska specialanpassas.</p> <p>Habteam: 1. Vi informerar inte om kvalitetsdeklARATIONER. Vid klagomål hänvisar vi till HMC´s riktlinjer/ anvisningar</p>

Kommentar: KvalitetsdeklARATIONERNA rörande hjälpmedel verkar vara de av handikappomsorgens deklARATIONER som är minst kända. Det kan bero på att det redan tidigare, innan deklARATIONERNA formulerades, fanns ett regelverk – Hjälpmedelsnämndens uppdragshandling för hjälpmedelsverksamheten. KvalitetsdeklARATIONERNA bör anpassas till Hjälpmedelsnämndens krav.

Förslag till åtgärder avs. kvalitetsdeklarationer hjälpmedel: Om nuvarande deklarerationer skall anpassas till de prestationskrav som Hjälpmedelsnämnden har på hjälpmedelsverksamheten, skulle leveranskravet för hjälpmedel inom sortimentet ändras från 14 dagar till en vecka, förutsatt att det finns i lager, och att leveranskravet för reparationer skulle ändras från 1 vecka till 10 dagar. Eftersom arbetsterapeuterna levererar hjälpmedelet till den enskilde också, blir den reella tiden till leverans ibland över en vecka, varför tiden 14 dagar lämpligen behålls. Däremot ändras tiden för reparationer från 1 vecka till 10 dagar, i enlighet med avtalet.

Bostäder med särskild service

Kvalitetsdeklarationer bostad med särskild service för vuxna

I en bostad med särskild service erbjuder vi dig som boende möjlighet att utveckla din självständighet. Det sker genom att vi upprättar en boendeplan med dig.

- *Vi erbjuder dig personalstöd en gång i veckan till en egen fritidsaktivitet. Personalstödet skriver vi in i boendeplanen.*
- *Vi erbjuder dig personalstöd en gång per år till en resa inom landet eller till ett nordiskt grannland med minst en övernattning.*
- *I en bostad med särskild service finns brukarråd eller boendemöten, där du som boende får framföra dina synpunkter.*

Detta förväntar vi oss av dig

När du behöver personalstöd vid fritidsaktiviteter eller resor ska du i god tid tala med personalen om dina planer. För resor behöver personalen kunna planera en månad i förväg.

Om vi inte kan hålla det vi tillsammans lovat i boendeplanen har vi inom handikappomsorgen och du som boende ett ömsesidigt ansvar att se till att vi följer planen eller att planen ändras

Uppföljning av ekonomiska konsekvenser av kvalitetsdeklarationer inom bostäder med särskild service:

Det bedöms finnas behov av att utvärdera konsekvenserna av deklarerationerna inom bostäder med särskild service, även om de varit i bruk enbart sedan våren 2005. Det är främst dessa deklarerationer som ansetts kunna medföra ökade kostnader för verksamheten för personalstöd vid fritidsaktiviteter och ledsagning vid semesterresor.

Samtal med vuxenteamet LSS (enhetschefer och handläggare)

Enhetscheferna med ansvar för bostäder med särskild service bedömer att en ökning av ledsagning vid semesterresor och fritidsaktiviteter har skett, men att verksamhetsansvariga och personal gjort gemensamma ansträngningar för att kunna klara behoven inom ramen för resurserna. Det är stora skillnader mellan enheterna i hur mycket ledsagning som används.

Omkostnaden för personaldeltagande t.ex. vid ledsagning till evenemang har ökat. Här bedöms finnas ett behov av att se över regelverket för omkostnadsersättning.

Översynen innebar att deklARATIONERNA av bostäder med särskild service ändras på några punkter (ny text i kursiv stil): :**Kvalitetsdeklarationer bostad med särskild service för vuxna**

I en bostad med särskild service erbjuder vi dig som boende möjlighet att utveckla din självständighet. Det sker genom att vi upprättar en *habiliteringsplan/ rehabiliteringsplan* med dig.

- Vi erbjuder dig personalstöd en gång i veckan till *fritidsaktivitet, som kan vara individuell. Personalstödet utgår från habiliteringsplanen /rehabiliteringsplanen*
- Vi erbjuder dig personalstöd en gång per år till en resa inom landet eller till ett nordiskt grannland med minst en övernattnig.
- I en bostad med särskild service *får du framföra dina synpunkter om boendet. Detta sker i de flesta fall vid brukarråd eller boendemöte.*

Detta förväntar vi oss av dig

När du behöver personalstöd vid fritidsaktiviteter eller resor ska du i god tid tala med personalen om dina planer. För resor behöver personalen kunna planera en månad i förväg.

Om vi inte kan hålla det vi tillsammans lovat i *habiliteringsplanen/ rehabiliteringsplanen* har vi inom handikappomsorgen och du som boende ett ömsesidigt ansvar att se till att vi följer planen eller att planen ändras

Mer information lämnas av:

Verksamhetschef Bo Rundberg

Tel 0300-835179

e-post: bo.rundberg@kungsbacka.se

Bilaga 1: Resultat av enkät till personliga assistenter

Utskickade enkäter : 141

Inkomna svar : 60

Svarsfrekvens: 43%

1 = instämmer inte alls
helt

3 = varken / eller

5 = instämmer

Antal svar

Avtal mellan assistansberättigad och kommunen	1	2	3	4	5	Ej svar
Jag känner till att det finns ett avtal mellan den/ de brukare jag arbetar hos och kommunen	1	1	4	10	43	1
Jag känner till innehållet i det avtal som finns mellan brukaren och kommunen	11	8	20	11	10	0
Kännedom om kvalitetsdeklarationer	1	2	3	4	5	
Jag känner till att det finns kvalitetsdeklarationer inom personlig assistans	2	3	14	8	27	1
Jag känner till innehållet i kvalitetsdeklarationerna inom personlig assistans	16	6	16	10	10	2
Min arbetsgivare har informerat mig om innehållet i kvalitetsdeklarationerna inom personlig assistans	12	7	15	8	15	2
Kvalitetsdeklarationerna	1	2	3	4	5	
Insatserna inom personlig assistans utförs så att brukaren kan leva ett socialt aktivt liv	0	5	4	17	34	0
Den assistansberättigade (brukaren) har ett stort inflytande över valet av assistent	0	5	6	19	30	0
Det finns informationspärmar i hemmet som innehåller nödvändig information för brukaren och de personliga assistenterna	4	4	4	8	40	0
Pärmarna med information uppdateras minst två gånger per år.	14	7	16	4	14	5
Den assistansberättigade (brukaren) medverkar till att brukarens hem är en god arbetsmiljö	6	12	16	6	19	1

Kommentarer till resultat enkät till personliga assistenter**Avtal mellan assistansberättigad och kommunen**

88% har svarat att de känner till att det finns ett avtal. Över 30% har svarat att de inte känner till innehållet i avtalet.

Kännedom om kvalitetsdeklarationer

Några assistenter anger att de inte känner till att det finns deklarationer inom personlig assistans. 37%, anger att de inte känner till innehållet och över 30% att de inte fått information om deklarationerna.

Hur bedömer personal att vi uppfyller kvalitetsdeklarationer om personlig assistans?**Socialt aktivt liv och val av assistenter**

Insatserna inom personlig assistans utförs så att brukaren kan leva ett socialt aktivt liv.

Över 80% anger att den assistansberättigade (brukaren) har ett stort inflytande över valet av assistent.

Om informationspärmar

Det finns informationspärmar i hemmet som innehåller nödvändig information för brukaren och de personliga assistenterna. Pärmar ska uppdateras minst två ggr/år. Flertalet känner till att det finns en pärm, men övervägande delen anger att pärmen inte uppdateras.

Analys: Personalgruppen är stor och en relativt hög personalomsättning gör att det är svårt att hålla personal informerad om t.ex. avtal och deklarationer. Vidare är arbetsbelastningen för enhetschefer inom personlig assistans stor. Det gör att det är svårt att hålla personal informerade och pärmar uppdaterade.

Om god arbetsmiljö i hemmet

Den assistansberättigade (brukaren) medverkar till att brukarens hem är en god arbetsmiljö

Det varierar hur personalen tycker här, men 30% anser att brukaren inte medverkar (betyg 1 eller 2). Det kan tolkas att på vissa arbetsplatser är arbetsmiljön inte bra.

Analys av hela enkäten:

Många av resultaten är mycket spridda över hur man anser att det fungerar/är. Det kan bero på att det ser mycket olika ut hos olika brukar/arbetsplatser.

Bortfallet är högt, 57% har inte svarat. Det kan tolkas att man inte vet tillräckligt om avtal och deklarationer.

Det är viktigt med information och utbildning om kvalitetsdeklarationerna till både personal och brukare.

Bilaga 2: Resultat av enkät till brukare personlig assistans

Utskickade enkäter : 53 (assistans utförd av handikappomsorgen. Både LSS 9:2 och LASS)

Inkomna svar : 27

Svarsfrekvens: 51 %

1 = instämmer inte alls
helt

3 = varken / eller

5 = instämmer

Antal svar

Avtal mellan assistansberättigad och kommunen	1	2	3	4	5	Ej berörd Vet ej
Jag känner till att det finns ett avtal mellan kommunen och mig som har personlig assistans	7	1	1	1	17	0
Jag känner till innehållet i det avtal som finns mellan kommunen och mig	7	3	5	4	6	1
Kännedom om kvalitetsdeklarationer	1	2	3	4	5	Ej berörd Vet ej
Jag känner till att det finns kvalitetsdeklarationer inom personlig assistans	10	3	4	1	6	3
Jag känner till innehållet i kvalitetsdeklarationerna inom personlig assistans	13	1	5	1	4	3
Handikappomsorgen har informerat mig om innehållet i kvalitetsdeklarationerna inom personlig assistans	11	2	6	1	5	1
Kvalitetsdeklarationerna	1	2	3	4	5	Ej berörd Vet ej
Insatserna inom personlig assistans utförs så att jag kan leva ett socialt aktivt liv.	0	0	4	5	17	1
Jag har ett stort inflytande över valet av assistent.	0	0	6	4	15	2
Det finns informationspärmar i mitt hem som innehåller nödvändig information för mig och de personliga assistenterna.	3	0	2	3	15	4
Pärmarna med information uppdateras minst två gånger per år.	9	4	1	3	4	6
Jag medverkar till att mitt hem är en god arbetsmiljö för de personliga assistenterna.	0	0	2	5	18	2

Kommentarer till resultat enkät till brukare personlig assistans**Kännedom om avtalet mellan brukare och kommunen**

Flertalet känner till att det finns ett avtal. Bland brukare som har haft assistans under många år, förekommer det att det inte finns avtal, vilket kan förklara att det finns brukare som inte känner till avtalen. Färre brukare känner dock till innehållet i avtalen.

Kännedom om kvalitetsdeklarationerna

Mer än hälften av de som besvarat enkäten känner inte alls till, eller i liten utsträckning till att det finns kvalitetsdeklarationer, eller innehållet i deklarationerna. Det bedöms därför finnas ett stort behov av att informera om deklarationerna.

Om kommunen uppfyller löftet i deklarationerna

Brukarna anser dock att deklarationerna uppfylls avs. att insatserna utförs så att man kan leva ett socialt aktivt liv och att man har ett stort inflytande över val av assistent och att det finns informationspärmar i hemmet. Tveksamheter i bedömningen om pärmarna uppdateras. I det närmaste alla brukare som besvarat enkäten anser att de medverkar till att hemmet är en god arbetsmiljö för assistenterna.

Analys av behov av åtgärder med anledning av enkäten

Behovet av åtgärder är dels att informera brukarna om att det finns kvalitetsdeklarationer och innehållet i dem samt att

en uppföljning av avtalen genomförs för att säkerställa att alla har avtal, samt att en genomgång av avtalens innehåll sker med brukaren (och assistenterna).