



NORDANSTIGS  
KOMMUN

# Rapport

# Brukaruppföljning 2012

Upplevd kvalitet  
inom personlig assistans i Nordanstigs kommun

Margareta Sjögren, kvalitetsuppföljare  
Nordanstigs kommun  
Kvalitets- och utvecklingsenheten  
2012-04-25

## Uppföljning av Personlig assistans

Uppföljningen omfattar de brukare som har Nordanstigs kommun som *anordnare* av sin assistans och Kompis Utveckling AB, Kompis Assistans som *utförare*, genom ett avtal som tecknats mellan kommunen och assistansföretaget.

Eftersom kommunen är ytterst ansvarig för att garantera en bra kvalitet på den hjälp som ges innebär det ett ansvar att följa upp assistansen.

Syftet med uppföljningen är att få en uppfattning om hur assistansbrukarna eller deras gode män ser på det stöd och den service de använder sig av.

Uppföljningen ger viktig information och vägledning för omsorgs- och lärandenämndens målstyrningsarbete och de politiska besluten.

## Bakgrund

I december 2009 tog kommun fullmäktige beslutet att den personliga assistans som kommunen utförde skulle läggas ut på privat utförare. Övertagandet av assistansen från kommunen till privat utförare skulle ske vid en verksamhetsövergång.

Sex anbud från privata assistansföretag kom in. Bedömning av anbuden gjordes av en referensgrupp från Nordanstigs kommun.

Vid Omsorgs- och lärandenämndens sammanträde i oktober 2010 lämnades förslag till beslut från referensgruppen. Kompis Utveckling AB hade i anbuds sammanställningen erhållit den högsta poängen.

Omsorgs- och lärandenämndens beslut blev att anta Kompis Utveckling AB som utförare av den kommunala personliga assistansen enligt LASS (Lagen om assistansersättning) och LSS (Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade). Övertagandet skedde den 1 februari 2011.

## Målgrupp

Den uppföljning som gjorts har riktat sig till de brukare som valt kommunen som assistansanordnare och därmed fått det privata företaget Kompis Assistans som utförare av sin personliga assistans. I dagsläget är det *tre* brukare som valt kommunen som anordnare. Två brukare har assistans enligt SFB (Socialförsäkringsbalken), tidigare LASS, och en brukare har assistans enligt LSS.

Av de undersökta brukarna är det två som har gode män som fört deras talan.

## Metod

Uppföljningen utfördes genom en strukturerad intervju.

Med utgångspunkt i fullmäktige mål (trygg inom omsorgen) och de krav som ställs i gällande lagstiftning, SoL (2001:453 och LSS (1993:387) samt kvalitetsindikatorer som Socialstyrelsen anser viktiga(SOSFS:11) ställdes ett antal frågor till brukarna.

Konkret har detta inneburit att frågeställningarna i brukaruppföljningen har utgått från följande;

- Genomförande
- Inflytande och självbestämmande
- Trygghet
- Rekrytering och personal
- Tillgänglighet
- Övergripande nöjdhet med assistansen

## Resultat

I nedanstående sammanställning redovisas resultatet av uppföljningen.

### Genomförande

De tre brukarna får assistans på alla beviljade timmar. Verksamheten är bemannad utifrån beslut och behov. Brukarna får den hjälp de är beviljade utförd. Den hjälp man får utförs som man vill ha den och med god kvalitet.

### Inflytande och självbestämmande

Brukarna har upprättade och reviderade genomförandeplaner med nulägesbeskrivningar och uppsatta mål. Vid upprättandet av planen har en brukare själv varit med. Hos de övriga två har gode man varit den som deltagit.

### Trygghet

Brukarna/gode man känner att personal och arbetsledning är pålitliga. Man litar på att information om deras personliga förhållanden inte sprids vidare. Man känner sig trygg med att tystnadsplikten iakttas från assistenter och arbetsledning.

Brukarna/gode man vet vart de ska vända sig när det gäller frågor gällande deras assistans. De kontaktar arbetsledaren eller verksamhetsledaren. När det gäller att våga framföra synpunkter till ansvariga för assistansen är det inga problem för någon av de tillfrågade. Verksamheten bygger på öppenhet och respekt.

Brukarna/gode man är informerade av utföraren om hur man rapporterar fel och brister. Utföraren informerade om detta när den tog över assistansen. Det finns också skriftlig information som man lämnat hos brukaren.

### Rekrytering och personal

Brukarna/gode männen har reellt inflytande över vilka assistenter som ska anställas. Utföraren tar hänsyn till deras åsikter och önskemål. Om någon ny assistent ska anställas eller vikariera uppger två gode män att det alltid sker en introduktion innan. En brukare har aldrig varit i den situationen att en vikarie behövs och kan därför inte uttala sig.

## Tillgänglighet

Möjlighet till kontakt med någon ansvarig för assistansen finns alla veckodagar. Man kan ringa arbetsledaren eller verksamhetsledaren. Det finns också ett journummer att ringa.

## Övergripande nöjdhet

I uppföljningen träder en bild fram av en assistans som fungerar väl både till innehåll och till omfång. De brukare som använder Kompis Assistans idag är nöjda med den service de får.

Nu är det enbart tre brukare som omfattas av uppföljningen. Om det skulle vara fler kanske vi skulle få ett annat resultat. Det finns säkert förbättringsområden även inom Kompis Assistans men det är ingenting som framgår av det resultat vi fått i den här uppföljningen.

Övergripande omdömen från de brukare som det gjorts en uppföljning med;

- Allt fungerar bra.
- Man är mycket nöjd.
- Man har inget att anmärka på.
- Arbetsledningen är intresserad, engagerad och handlingskraftig.
- Man känner att man kan lita på arbetsledningen och att man blir ”tagen på allvar”.
- Det man speciellt uppskattar är att det sker en uppföljning 2 ggr/år då arbetsledningen kommer hem till brukaren.
- Det finns ingenting man vill ändra på.