



NORDANSTIGS  
KOMMUN

# Kunduppföljning av personlig assistans i Nordanstigs kommun 2014

Sammanställd av Margareta Sjögren,  
kvalitetsuppföljare/Utredare  
Kvalitets- och utvecklingsenheten  
2014-09-30

## Bakgrund

I december 2009 beslutade kommunfullmäktige i Nordanstigs kommun att lägga ut personlig assistans på entreprenad.

Sedan 2011 är det Kompis Assistans som utför den personliga assistans som kommunen tidigare själv utförde. Genom avtal får man Kompis som utförare om man vill ha sin assistans genom kommunen.

Nordanstigs kommun ska årligen genomföra kvalitetsundersökningar av assistansen. Uppföljningarna utförs på uppdrag av Kommunstyrelseförvaltningen. Syftet är att säkerställa att det är god kvalitet på den hjälp som ges till de kunder som valt kommunen som anordnare av sin assistans och därmed fått Kompis Assistans som utförare.

Vid kunduppföljningen identifieras förbättringsområden som ska ligga till grund för ett utvecklingsarbete i verksamheten.

Åtgärder som beskrivs i rapporten bör åtgärdas snarast.

## Metod

Uppföljningen har genomförts av kommunens utsedda kvalitetsuppföljare av personlig assistans. Uppföljningen har utförts dels genom samtal med kund/god man samt utskick av ett standardiserat frågeformulär med utgångspunkt i förfrågningsunderlag samt kvalitetskrav enligt 6 § LSS.

Frageställningarna i uppföljningen har utgått från följande kvalitetsaspekter:

- Genomförande
- Inflytande och självbestämmande
- Trygghet
- Bemötande
- Rekrytering av personal
- Tillgänglighet
- Klagomålshantering
- Nöjdhet

## Målgrupp

Den uppföljning som gjorts har riktat sig till de kunder som valt kommunen som anordnare av sin personliga assistans och därmed fått Kompis Assistans som utförare.

I dagsläget är det *tre* kunder som valt kommunen.

Två kunder har assistans enligt SFB (Socialförsäkringsbalken) och en kund har assistans enligt LSS (Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade).

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

## Resultat, kommentarer och åtgärder

### **Genomförande**

---

*Kunden ska få assistans på de timmar som beviljats. Utföraren ska se till att verksamheten är bemannad utifrån beslut och behov.*

*Kommentar:*

Av de undersökta kunderna är det en som uppger att den inte fått assistans på alla beviljade timmar under en sex månaders period. Kunden har en särskild aktivitet en dag i veckan och det har inte alltid funnits assistenter att tillgå för att tillgodose aktiviteten.

I dag fungerar det bättre.

### **Inflytande och självbestämmande**

---

*En genomförandeplan som svarar mot beslutet och den enskildes behov ska upprättas i samråd med den enskilde och/eller dennes företrädare. Genomförandeplanen ska följas upp årligen och vid behov revideras.*

*Kommentar:*

Alla kunder har en aktuell genomförandeplan med datum för upprättande och uppföljning. Det framgår att kunden/god man har varit delaktig. Det framgår också hur man tolkat kundens vilja där kunden inte själv kan förmedla sig. Kortsiktiga och långsiktiga mål är tydliggjorda. Målen följs upp.

Ett utvecklingsarbete av genomförandeplanerna har gjorts utifrån avtalsuppföljning med Kompis Assistans hösten 2013. Det påpekades då att det är viktigt att tydliggöra hur kundens vilja och önskemål tillgodoses i assistansen samt att det ska beskrivas när genomförandeplanen upprättas och revideras.

### **Trygghet**

---

*Kunden ska våga framföra sina synpunkter till arbetsledningen. Kontakten ska bygga på öppenhet och respekt.*

*Kommentar:*

Kunderna/god man säger att det inte är några som helst problem med att ta upp frågor med arbetsledningen. Man kan prata om allt.

### **Bemötande**

---

*Kunden ska känna att denne får ett bra bemötande från assistenter och arbetsledning.*

*Kommentar:*

Kunderna/gode man känner sig nöjda med assistenternas bemötande. Om det är något som inte är bra reds det ut och man ordnar upp det på ett bra sätt.

## **Rekrytering av personal**

---

*Kunden ska i möjligaste mån ha inflytande över vilka som ska anställas som personliga assistenter. Utföraren ska ta hänsyn till kundens önskemål när nya assistenter ska anställas. Alla nyanställda/vikarier ska få introduktion innan de tillträder arbetet.*

*Kommentar:*

Kunderna/god man uppger att de är delaktiga i vilka assistenter som ska anställas. Man har ett bra samarbete med arbetsledaren och en anställning sker i samråd med denne.

Om/när ordinarie assistenter är borta är vikarien en person som de träffat förut och som gått bredvid lärts upp för arbetet.

## **Tillgänglighet**

---

*Möjlighet till kontakt med en verksamhetsansvarig skall finnas alla veckodagar. Kunderna får aldrig drabbas av uteblivna insatser eller svårigheter att vid behov kunna kontakta ansvariga hos utföraren.*

*Kommentar:*

Kunderna kan nå någon ansvarig under alla veckodagar. Man ringer arbetsledaren. Det finns också ett speciellt journummer att ringa.

## **Klagomålshantering**

---

*En rutin för klagomålshantering ska finnas. Kunden ska veta vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål gällande assistansen.*

*Kommentar:*

Det är lite diffust hur man gör om man har synpunkter och klagomål på assistansen. Man säger att man har fått ett papper och att man träffar arbetsledaren en gång i månaden. I första hand vänder man sig till arbetsledaren. Vidare kan man kontakta verksamhetschefen.

Rutinen verkar dock inte vara helt solklar för kunderna/god man.

## **Övergripande nöjdhet**

---

*Den hjälp som kunden får ska utföras som denne vill ha den, med god kvalitet och ge största möjliga nytta.*

*Kommentar:*

Alla tre kunderna/god man är nöjda med den assistans de får. Assistenterna är pålitliga och man får den hjälp man behöver. Man upplever att allt fungerar bra.

Det finns inget man skulle vilja ändra på.

Det man tycker fungerar bäst är att det är lätt att prata med arbetsledning och ansvariga för assistansen. Man upplever att man möter förståelse. Utföraren vill alltid göra det bästa möjliga för kunden.

## **Sammanfattande bedömning**

Kompis Assistans håller en god kvalitet och verksamheten följer kvalitetskraven i förfrågningsunderlag och lagstiftning.

Ett förbättringsområde har konstaterats och det gäller klagomålshanteringen.

Rutinen kring den är lite knapphändig. Alla kunder är inte riktigt på det klara med tillvägagångssättet kring synpunkter och klagomål. För att komma till rätta med rutinen bör den enskilde kunden/god man klart och tydligt informeras om hur de ska gå tillväga vid eventuella synpunkter eller klagomål. Det ska inte finnas några frågetecken kring detta. Man har fått information vid övertagandet av assistansen men man kan behöva bli informerad om detta igen.

Det kan vara lämpligt att påminna om viktiga rutiner i samband med uppföljning hos kunden.