

Kvalitetsberättelse – Rullarnas 2015

Skapad av Marcus Jardler, Eva Persson och Fredrik Vidhamre 2016-02-02

Inledning

Enligt Socialstyrelsens SOSFS 2011:9, 7 kap 1 §, "Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete" bör verksamhet som omfattas av 1 kap. § 1 och 2, eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS, med dokumentationen som utgångspunkt varje år upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse av vilken det bör framgå:

- Hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits under föregående kalenderår.
- Vilka åtgärder som har vidtagits för att stärka verksamhetens kvalitet, och vilka resultat som har uppnåtts.

Det är Rullarnas Personliga Assistans avsikt att kvalitetsberättelsen har en sådan detaljeringsgrad att det går att bedöma hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten har bedrivits i verksamhetens olika delar och att informationsbehovet hos externa intressenter tillgodoses.

Verksamhetsbeskrivning

Rullarnas Personliga Assistans utför personlig assistans och ledsagning till vuxna personer och barn med funktionsnedsättning som har beviljats insatsen personlig assistans enligt Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) eller assistansersättning enligt kap 51. 2 § socialförsäkringsbalken.

Rullarnas Personliga Assistans erbjuder ett individuellt utformat stöd till personer med personkretstillhörighet enligt LSS 1 §, där den enskilda uppdragsgivarens behov och önskemål står i centrum för utformningen.

Rullarnas mål är att ge både brukare och personal bästa möjliga förutsättningar för att känna sig trygga i sina roller. Uppdragsgivarna ska ha möjlighet att utöva självvalda aktiviteter efter behov, möjlighet och livssituation för att leva ett så normalt och oberoende liv som möjligt trots sin funktionsnedsättning. Verksamheten ska grundas på respekt för uppdragsgivarens självbestämmande, integritet och delaktighet.

Rullarnas har sitt säte i Torsby och ytterligare ett kontor i Karlstad. Dessutom finns administrativ personal i Åtvidaberg och Stockholm. Totalt arbetar 11 personer administrativt i Rullarnas verksamhet med skiftande tjänstgöringsgrader. Löner och den huvudsakliga administrationen sker i Torsby. Per 31 december 2015 anordnar Rullarnas personlig assistans och ledsagning för 62 uppdragsgivare. Totalt är ca 300 personer, administrativ personal, personliga assistenter och ledsagare inkluderat, anställda i verksamheten.

Information

Extern information

All information från Rullarnas ska vara begriplig, tydlig och tillgänglig. Den ska även vara saklig, ärlig och öppen. Det gäller såväl den muntliga som skriftliga informationen. Rullarnas arbetar i stor utsträckning med människor som behöver hjälp och stöd. Det är därför oerhört viktigt att vi är begripliga i vår externa information. För att vi som arbetar i Rullarnas ska kunna ge korrekt information är det grundläggande att vi är välinformerade.

Intern information

För att Rullarnas medarbetare ska vara delaktiga och veta vad som händer i verksamheten delar vi information via hemsidan, sociala medier och Månadsbladet. Vid behov görs utskick till medarbetare via brev eller e-post. Fortlöpande information ges vid kontinuerliga personalmöten i enlighet med respektive uppdragsgivares genomförandeplan. Rullarnas administrativa personal hanterar en stor del av den interna informationen vid veckovisa "måndagsmöten" där all administrativ personal deltar.

Muntlig information

Vi lämnar varje dag muntlig information till de människor vi möter i vårt arbete via besök eller telefonsamtal.

Samverkan

Intern samverkan

En viktig del i Rullarnas systematiska kvalitetsarbete handlar om samverkan och att utbyta kunskap med varandra. För Rullarnas är det viktigt att genom samverkan ta tillvara kompetenser och erfarenheter hos såväl medarbetare som uppdragsgivare, samarbetspartners och övriga externa kontakter.

För att vidareutvecklas är det betydelsefullt att vi inom verksamheten skaffar oss ny kunskap och tar lärdom av det vi erfar. Rullarnas främjar att medarbetarna i verksamheten delar med sig av sina kunskaper så alla har en möjlighet att växa och bli stärkta i sina yrkesroller. Genom att uppmärksamma och värna om ständiga förbättringar skapas en kultur som stimulerar till kontinuerligt lärande, kreativitet och nya idéer, allt för att säkerställa framtida kvalitet.

Extern samverkan

Samverkan sker med de samhällsaktörer som behövs för att våra uppdragsgivare ska garanteras bästa möjliga förutsättningar för en god kvalitet. Förutom kommuner och Försäkringskassan, vilka beslutar om våra uppdragsgivares assistans, har Rullarnas valt att samarbeta med Intressegruppen för Assistansberättigade (IfA), branschorganisationen Assistansanordnarna, arbetsgivarorganisationen KFO, Hjärnskadeförbundet Hjärnkraft och ABH Utbildning & Rådgivning.

Samverkan med uppdragsgivare och anhöriga

Den planerade samverkan med uppdragsgivare, företrädare och anhöriga under 2015 bestod av en informationsträff som bland annat hanterade utvecklingen av LSS-lagen och de beslut som regeringen fattat samt en allmän genomgång och upplysning om vad insatsen personlig assistans betyder.

I april arrangerade Rullarnas en resa till mässan "Leva & Fungera" i Göteborg där både uppdragsgivare och assistenter deltog.

Kompetensförsörjning

Rullarnas ser kompetensförsörjningen som en avgörande del i kvalitetsarbetet. Under 2015 har Rullarnas tagit fram en utbildningsstruktur för verksamhetens alla delar.

Personliga assistenter

2014 skapade Rullarnas en egenutformad grundutbildning i personlig assistans, vilken vi kallar "steg 1". Utbildningen är bred och berör de flesta delar inom personlig assistans. Under 2015 genomförde ca 150 personliga assistenter steg 1-utbildningen. Utbildningen hålls successivt då nya medarbetare och assistentgrupper ansluter till verksamheten. Steg 1-utbildningen är obligatorisk för alla, och det är Rullarnas avsikt, att med hjälp av den utvärdering som skickas ut, skapa en uppföljning. Som nyanställd i Rullarnas genomför man vår webbutbildning som finns på hemsidan. Utbildningen består av en text med tio tillhörande frågor kopplade till det som är absolut viktigast att kunna innan man börjar arbeta. Webbutbildningen är obligatorisk.

På hemsidan finns det också en informationsfilm om hygienrutiner. Filmen är obligatorisk.

Arbetsledare

Under året har vi etablerat arbetsledare i de assistansgrupper där vi ansett att det behövs för att säkerställa kvaliteten. Vi har tagit fram ett tydligt avtal för arbetsledare med möjlighet att variera befogenheter.

I november höll vi en egenutformad utbildning för arbetsledarna i Karlstad med syfte att stärka dem i sin arbetsledarroll och öka kunskaperna i vårt dokumentationshanteringsprogram Aiai. I december hölls samma utbildning i Gävle. Utbildningsdagarna påvisade behovet av ett diskussionsforum arbetsledare emellan, vilket initieras under 2016.

Administrativ personal

Under året har Rullarnas administrativa personal genomfört följande utbildningar: Uppdatering av IfAs vägledningspärm, IfAs rådsmöte & debattforum vår och höst, Aiai akademi om dokumentation och arbetstidslagen, IfAs utbildning om kvalitetsberättelse och KFOs utbildning om hantering av komplexa assistansuppdrag. Dessutom har Rullarnas haft internutbildningar för den administrativa personalen på kontoret i Karlstad vid två tillfällen.

Rekrytering

I enlighet med LSS-lagen främjar Rullarnas uppdragsgivarens inflytande i vem denne vill ska arbeta som sin personliga assistent. Rullarnas emotsätter sig inte uppdragsgivarens val utan saklig motivering.

Hur rekryteringen ska hanteras dokumenteras i den uppgiftsfördelning som varje uppdragsgivare gör individuellt med Rullarnas. Uppdragsgivaren har valet att själv sköta rekryteringsprocessen. Då uppdragsgivaren är ett barn görs alltid en kontroll mot belastningsregistret innan anställning.

Då Rullarnas sköter rekryteringsprocessen föregås en anställning alltid av ett personligt möte och referenstagning.

Arbetsmiljö

De personliga assistenternas arbetsmiljö finns alltid med som en punkt på dagordningen vid de arbetsplatsträffar som genomförs regelbundet. Varje år görs en checklista utifrån de arbetsmiljöperspektiv som finns på respektive arbetsplats. Det systematiska arbetsmiljöarbetet säkerställs dessutom vid återkommande medarbetarsamtal och kunskap i samband med de utbildningar som är obligatoriska för personliga assistenter i verksamheten.

Arbetsmiljöfrågor tas upp och diskuteras regelbundet samt vid förändringar i verksamheten. Eventuella risker undersöks och konsekvenserna bedöms i samverkan med de anställda. På så vis kan åtgärder vidtas för att förebygga och minimera risker i arbetsmiljön och för att skapa en trygg och säker arbetsplats.

Vissa arbetsmiljöproblem kan vara av sådan art att teknisk, medicinsk eller psykosocial expertis behöver anlitas. Rullarnas har ett rikstäckande samarbete med företagshälsovård och arbetar proaktivt, till exempel med friskvårdsbidrag till de anställda.

Dokumentation

Rullarnas använder det webbaserade dokumentationssystemet Aiai för fast dokumentation, genomförandeplan och löpande dokumentation. Varje uppdragsgivare har en egen personakt där all dokumentation finns.

Under 2015 har vi centraliserat dokumentationen i ännu större grad till vårt dokumentationssystem Aiai. Arbetsledare i verksamheten har numera möjlighet att dokumentera avvikelser direkt som anteckningar i Aiai.

Rapportböcker, där de personliga assistenterna informerar varandra om dagliga händelser, används hos vissa uppdragsgivare. Detta är reglerat i genomförandeplanen.

Övrig dokumentation som förs och förvaras hos uppdragsgivaren sitter i Rullarnas tjänstereglemente vilket också förvaras på en icke synlig plats så att obehöriga ej får tillgång till det.

Avsikten är att fortsätta utveckla hela verksamhetens möjligheter att dokumentera direkt i Aiai.

Avvikelsehantering

Avvikelser, klagomål och synpunkter har hanterats enligt de rutiner vi har i vårt ledningssystem. Rutiner för hanteringen av avvikelser, klagomål och synpunkter finns i Rullarnas tjänstereglemente på varje arbetsplats i verksamheten. Nedan följer en redovisning för inkomna klagomål, synpunkter, tillbud och missförhållanden:

Klagomål och synpunkter på verksamheten

Under 2015 har vi inte fått in några skriftliga klagomål eller synpunkter på verksamheten.

Tillbud

Under 2015 har fem tillbudsansmälningar inkommit.

Samtliga tillbud har hanterats, och i vissa fall åtgärdats, enligt våra rutiner och berörda personer har informerats om åtgärderna.

Anmälda missförhållanden enligt 14 Kap 1 § Socialtjänstlagen

Under 2015 har inga anmälningar inkommit.

Rapporterade missförhållanden enligt Lex Sarah

Under 2015 har åtta Lex Sarah rapporter inkommit.

Rapporterna har handlat om brister i rapportering mellan assistenter, brister i tillsyn samt bristande rutiner.

Åtgärder har gjorts genom förändrade och förbättrade rutiner på arbetsplatsen och all personal är informerad och införstådd med dessa förändringar.

Under 2015 har inga anmälningar enligt Lex Sarah gjorts.

Revision och tillsyn

Wint Revisionsbyrå reviderar årligen Rullarnas räkenskaper och lämnar revisionsberättelse.

Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO, utför eventuell tillsyn för Rullarnas verksamhetsområden. Under 2015 har ingen tillsyn utförts.

Risikanalys

Enligt Socialstyrelsens SOSFS 2011:9 1 § 5 kap. skall verksamhet enligt LSS fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet.

Det är viktigt för Rullarnas att ha ett förebyggande förhållningssätt och att i mesta möjliga mån föregå fel och brister genom att vara förutseende och ha en god planering. Rullarnas anställda personal har fört samtal om det förebyggande arbetet på personalmöten och interna utbildningsdagar.

Vi arbetar med checklistor och framtagna processer för att identifiera eventuella risker och vidta nödvändiga åtgärder.

Under 2015 har verksamheten arbetat med förebyggande åtgärder utifrån brister under föregående år. Rullarnas har under året haft ett stort fokus på arbetsledning hos de uppdragsgivare där det krävts för att bibehålla samt stärka en god kvalitet.

Kvalitetsförbättringar

Det här är de kvalitetsförbättringar Rullarnas genomfört under 2015:

IfAs uppdragsgivarenkät - Uppdragsgivarenkäten gjordes 2014 och är gällande fram till och med 2016 då en ny skall göras.

IfAs uppdragsgivarenkät visade att våra uppdragsgivare i huvudsak är nöjda med den assistans Rullarnas utför. Uppdragsgivarenkäten visade att förbättringsområdet var utbildning av arbetsledare. Rullarnas har under 2015 genomfört arbetsledarutbildning för samtliga arbetsledare i verksamheten samt skapat ett mentorsprogram.

Medarbetarenkät, personliga assistenter –

Nedan följer påståenden och svarsresultat från vår medarbetarenkät genomförd hösten 2015:

- *Jag vet vad som förväntas av mig i mitt arbete*
- 99 % svarade ja.
- *Mitt arbete känns meningsfullt*
- 100 % svarade ja
- *Jag får den information jag behöver för att förstå verksamhetens uppdrag och mål*
- 98 % svarade ja, 2 % höll delvis med.
- *På min arbetsplats är arbetsmiljön trygg och säker*
- 98 % svarade ja, 1 % håller inte med och ytterligare 1 % håller delvis med.
- *Jag får den utbildning jag behöver för att göra ett gott arbete*
- 95 % svarade ja, 4 % höll delvis med och 1 % höll inte med.
- *Jag har en rimlig arbetsbelastning*
- 96 % svarade ja, 2 % håller delvis med och 2 % håller inte med alls.
- *Jag skulle rekommendera en vän att börja arbeta hos Rullarnas*
- 98 % svarade ja, 1 % håller delvis med och 1 % håller inte med alls.
- *Om du gör en helhetsbedömning, hur nöjd är du med din nuvarande arbetssituation?*
- 95 % är mycket nöjda med sin arbetssituation, 2 % är inte nöjda och 3 % är neutrala.

Av 158 utskickade enkäter fick vi 77 svar.

Centraliserad dokumentation – Under året har verksamheten centraliserat dokumentationen i dokumentationshanteringsprogrammet Aiai.

Kompetenshöjning av personliga assistenter – Rullarnas skapade en egen grundutbildning för de personliga assistenterna kallad "steg-1". Under 2015 utbildades ca 150 personliga assistenter.

Kompetenshöjning av arbetsledare - Rullarnas skapade en egen arbetsledarutbildning, och alla arbetsledare utbildades under året. Därtill har ett nytt arbetsledaravtal tagits fram för att tydliggöra arbetsledarnas uppgifter och befogenheter. Under 2015 beslutade vi också att utveckla ett mentorsprogram för verksamhetens arbetsledare med start i februari 2016.

Kompetenshöjning av administrativ personal – All administrativ personal i Rullarnas har under året genomfört kompetenshöjning i relation till var och ens arbetsuppgifter.

Strukturförändringar i organisationen – Under 2015 tillsattes en vice VD och en ledningsgrupp skapades med syfte att tillvarata verksamhetens samlade kunskap och därmed skapa en bra grund till kvalitetssäkra beslut.

Utveckling av det systematiska kvalitetsledningssystemet – Under 2015 tog Rullarnas beslut att digitalisera det systematiska kvalitetsledningssystemet. Digitaliseringen innebär att den administrativa personalen kommer att arbeta direkt i kvalitetsledningssystemet på ett mer kvalitetssäkert sätt. Digitaliseringen kommer vara klar under våren 2016.

Utveckling av dokumentationshanteringssystemet – Under 2015 tog Rullarnas beslut om att skaffa en så kallad "Enterprise-lösning" för dokumentationshanteringssystemet Aiai, vilket innebär en integrering med Rullarnas hemsida.

Förbättring av kontorens tillgänglighet – Under 2015 tog Rullarnas beslut om att byta ut den nuvarande telefonlösningen till en mobil växel. Bytet sker i februari 2016.

Höja den tekniska säkerheten – Under 2015 tog Rullarnas beslut om att skaffa fiberanslutning till båda kontoren. Installationer sker under våren 2016.

Förbättrad ergonomi – Med början under 2015 har Rullarnas tagit hjälp av Ergocare för att förbättra den administrativa personalens ergonomi.

Ökad samverkan – Under 2015 anslöt sig Rullarnas till branschorganisationen Assistansanordnarna.

Årlig verksamhetsplanering – I slutet av året gjordes en detaljerad verksamhetsplanering för 2016 med en översikt av utbildningar och aktiviteter för alla delar av verksamheten.

Etiska ställningstaganden - Under 2015 har Rullarnas valt att avsluta några uppdrag till följd av att uppdragsgivarna inte velat följa de lagar, regler och förordningar som styr Rullarnas åtagande som assistansanordnare. Besluten har tagits för att inte riskera kvaliteten i övriga verksamheten.

Laglista – Under året köpte Rullarnas den digitala tjänsten "regelbevakning" för att enklare ha koll på de nya regler, lagar och förordningar som rör verksamheten.

Slutsatser

Kvalitetsberättelsen visar på att en utveckling av just kvaliteten har varit ett stort fokus under året. Arbetet som lagts ner på utbildning av arbetsledare och de befogenheter som arbetsledarna ges i arbetsledaravtalet har bidragit till en avsevärd minskning av telefonsamtal till verksamhetens jourtelefon, utan att för det försämra kvaliteten i utförandet. Förstärkta rutiner i hanteringen av information till hela verksamheten har också minskat antalet telefonsamtal till båda kontoren.

IfAs uppdragsgivarenkät visade att våra uppdragsgivare i huvudsak är nöjda med den assistans Rullarnas utför. Enkäten visade att förbättringsområdet var utbildning av arbetsledare. Rullarnas har under 2015 genomfört arbetsledarutbildning för samtliga arbetsledare i verksamheten samt skapat ett mentorsprogram.

Rullarnas medarbetarenkät visade att majoriteten vet vad som förväntas av dem i sitt arbete och att arbetet känns meningsfullt. Den visar också att assistenterna får den information som behövs för att förstå verksamhetens uppdrag och mål samt att arbetsplatsen upplevs som trygg och säker. Enkäten tydliggör också att assistenterna får den utbildning som krävs för att göra ett bra arbete och att de upplever en rimlig

arbetsbelastning. En stor del av de assistenter som svarat på enkäten skulle rekommendera en vän att börja jobba hos Rullarnas och är, sett ur ett helhetsperspektiv, mycket nöjda med sin nuvarande arbetssituation.

Rullarnas upplever att det, till följd av regeringsbeslut och tolkningar av beslutsfattare i kommuner och på Försäkringskassan, blir svårare för varje år att bibehålla den kvalitet som verksamheten eftersträvar.