

Förvaltningsberättelse 2015

Information om verksamheten

OP Assistans erbjuder personlig assistans till barn, ungdomar och vuxna som bor i Gävleborgs län. Våra kunder är personer som är berättigade till assistansersättning via försäkringskassan eller personlig assistans genom kommunalt LSS-beslut. Kunderna har själva, eller med stöd av företrädare, valt att köpa sin assistans av oss i enlighet med den valfrihetsprincip som råder inom gällande lagstiftning. Företaget har tillstånd att bedriva personlig assistans från Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO), innehar F-skattsedel, är medlem i Svenskt Näringsliv och Vårdföretagarna, har kollektivavtal och är IfA-godkänd verksamhet.

Vision, värdegrund och målbild

Genom att erbjuda en personlig assistans grundad på Respekt, Kompetens och Helhetssyn vill OP Assistans bidra till att människor med stora funktionsnedsättningar får goda förutsättningar att leva som andra och aktivt delta i samhällslivet. Målet är att företagets tjänster ska hålla hög kvalitet i relation till lagstiftningens krav och att kundens behov och önskemål tillgodoses samtidigt som vi prioriterar god arbetsmiljö för våra medarbetare. Att våra medarbetare trivs och mår bra på jobbet är en viktig förutsättning för att vi ska kunna leverera tjänster av god kvalitet.

Vi strävar efter en närvarande kontakt med våra kunder och medarbetare där personligt bemötande och tillgänglighet värderas högt. Genom att vara ett föredöme i branschen som hela tiden ligger i framkant utvecklar vi vår egen verksamhet samtidigt som vi vill inspirera andra aktörer att utveckla och förbättra sina verksamheter. På så vis vill vi medverka till en positiv samhällsutveckling där synen på företagande inom alla branscher är accepterade.

Vi vill vara en stabil assistansanordnare som kunden kan känna sig trygg med och en arbetsgivare som tar sitt ansvar i såväl medgång som motgång. Vår filosofi är att det är mer gynnsamt för alla inblandade att investera sig ur svackor än att spara sig ur dem. För att lyckas med allt detta strävar vi efter en långsiktigt sund ekonomi med god överlevnadsförmåga och utvecklingspotential.

Verksamhet under räkenskapsåret

I december 2015 hade OP Assistans 76 kunder. Åtalet produktionstimmar uppgick till drygt 408 000 under räkenskapsåret. Uppdragen var spridda geografiskt med en fördelning på 61% i Gävle, 18% i Ockelbo, 14% i Sandviken och 7% i andra närliggande kommuner.

Antalet årsarbetare var under året 235. Dessa var fördelade på drygt 400 personer som arbetade varierande heltid, deltid och extra vid behov. Procentuellt är 75% av våra medarbetare kvinnor och 25% män. Sedan sommaren 2013 är samtliga tjänstemän samlade i gemensamma lokaler i Gävle. Utöver lokalen i Gävle hyr bolaget en lokal i centrala Ockelbo som används till anställningsintervjuer, medarbetarsamtal, personalmöten, kundbesök och liknande.

Under året har vi haft en genomsnittlig sjukfrånvaro på 7,09%, varav knappt 3% motsvarar långtidssjukfrånvaro. När vi analyserar statistiken utifrån ålder och kön visar den att den allra största sjukfrånvaron finns bland män mellan 18-29 år och då handlar det nästan uteslutande om korttidssjukfrånvaro. Näst störst är sjukfrånvaron bland kvinnor i åldersspannet 30-49 år och i den gruppen är det ganska jämnt fördelat mellan kort- och långtidssjukfrånvaro. Friskast är kvinnliga och manliga medarbetare över 50 år.

Inom ramen för vårt systematiska arbetsmiljöarbete har vi genomfört i runda tal 130 muntliga och skriftliga riskbedömningar under verksamhetsåret. Risker som framkommit har åtgärdats och vid behov har de resulterat i mer långsiktiga handlingsplaner som följs upp kontinuerligt. Sammanlagt har det kommit in 21 rapporter om arbetsmiljötilbud och 10 arbetsskadeanmälningar som samtliga har utretts under året.

När det gäller assistansen arbetar vi systematiskt och förebyggande genom att kontinuerligt följa upp avvikelser, inventera risker och åtgärda fel och brister som uppstår i verksamheten. Vi har under året genomfört 163 riskbedömningar av assistansens kvalitet. Detta är ett arbete som löper parallellt med arbetsmiljöarbetet och vid behov upprättas även här handlingsplaner som följs upp kontinuerligt.

Trots att vi lägger stor vikt vid att utveckla och förbättra våra arbetsätt, bemötande och miljön runtomkring kan det ändå hända att vi i vårt arbete gör eller låter bli att göra något som innebär ett hot mot eller medför konsekvenser för en eller flera kunders liv, säkerhet, fysiska eller psykiska hälsa. Självklart är det beklagligt när den typen av händelser inträffar men vi får inte blunda för att det händer. Vi strävar efter en kultur som inspirerar till ständiga förbättringar och då måste vi också våga titta närmare på de situationer när något faktiskt gått eller kunnat gå på tok. I vår verksamhet är alla medarbetare skyldiga att rapportera den här typen av händelser. Under 2015 fick vi in tre rapporter. Samtliga åtgärdades och två av dem bedömdes som missförhållanden som skulle utredas vidare inom ramen för Lex Sarah-bestämmelsen. En av händelserna bedömdes som allvarlig och föranledde därför vidare rapportering till IVO (Inspektionen för Vård och Omsorg). IVO konstaterade i det fallet att vi hade vidtagit tillräckliga åtgärder för att undanröja missförhållandet och förebygga att det uppstår igen.

Inom OP Assistans har vi alltid välkomnat synpunkter och klagomål och använt oss av dem i vårt utvecklingsarbete. Våra system för att systematiskt dokumentera och samla statistik har dock inte varit så väl utvecklade. Under 2013 utarbetades därför nya rutiner för synpunkter och klagomål. Under innevarande verksamhetsår har det kommit in 18 synpunkter av olika slag. Dubbelt så många som 2014. Vår bedömning är att ökningen beror på att vi nu har ett system för att ta emot skriftliga synpunkter. Men det är fortfarande en för liten andel synpunkter och klagomål som faktiskt rapporteras in för att vi ska kunna dra några långtgående slutsatser av dem.

Ingen medarbetarundersökning eller kundundersökning har genomförts under året. Nästa kundundersökning planeras hösten 2016.

Kompetenshöjande insatser

Internt har vi under året genomfört ett stort antal utbildningar för personliga assistenter. Nedan redovisas antalet deltagare per utbildningstyp.

16:50 – introduktionskurs för assistenter inkl brandskydd	68 deltagare
Att kunna upptäcka världen - om barnets självbestämmande	27 deltagare
Metodutbildning	36 deltagare
Att introducera en ny assistent	23 deltagare
Första hjälpen inkl hjärt- och lungräddning vuxen	51 deltagare
Hjärt- och lungräddning vuxen – repetition	24 deltagare
Hjärt- och lungräddning barn	14 deltagare
Förflyttningsteknik enligt durewallmetoden, steg 1	55 deltagare
Förflyttningsteknik enligt durewallmetoden, steg 2	0 deltagare
Mjuk beröringsmassage	26 deltagare

Vi har dessutom köpt in en utbildning som kallas "Studio 3" från Enigma Education. Studio 3 är en utbildning på tre dagar som handlar om att förstå och bemöta människor med utmanande beteenden och hur vi genom lågaffektivt bemötande kan minska eller undvika konflikter och utbrott. Sammanlagt har 30 av våra medarbetare gått Studio 3 under 2015. Vi har också genomfört 3 arbetsledarträffar för några av våra unga vuxna kunder.

Parallellt med detta har kunder och personliga assistenter på samma sätt som tidigare år deltagit mer i kundspecifika utbildningar. Dessa planeras och genomförs i nära samråd med kund och medarbetare. Bland annat har en assistent gått "Ett pedagogiskt arbetssätt anpassat till ungdomar och vuxna med diagnos inom autismspektrum" som är en 5-dagars utbildning arrangerad av Utbildningscenter Autism i Sunne. Två assistenter deltog vid en utbildningsdag om Angelmans syndrom på Ågrenska, sex

assistenter har deltagit i olika typer av teckenutbildningar genom Tecknologen och 24 personer var med på en utbildningsdag om att arbeta med autismspektrumtillstånd som arrangerades av HM Pedagogiskt perspektiv i maj. En kund deltog i Ifa debattforum och rådsmöte i april och 11 personliga assistenter gick utbildning i trafiksäkerhet genom Säker Trafik Dalarna i december. Under året har vi också köpt ett par utbildningstillfällen av Region Gävleborg och på det sättet utbildat personliga assistenter i basala hygienprinciper, skötsel av gastrostomier och sondmatning.

På kontoret är medarbetarna indelade i tre team. Team VC består av verksamhetschefer vars uppdrag är att hjälpa kunden att bygga upp sin assistans så som kunden vill ha den och samtidigt se till att de personliga assistenterna har en så bra arbetsmiljö som möjligt. Team EL sköter företagets löner och ekonomi och Team UI ansvarar för genomförandet av våra interna utbildningar och intern information i form av tidning och webb.

Samtliga medarbetare på kontoret deltog i en brandutbildning med utrymningsövning som vi genomförde i samarbete med Anticimex i maj. De tre teamen har också haft en varsin teamutvecklingsdag med Lasse Karlsson på Ottsjöakademien då även GDQ-analyser ingått.

Inom Team EL har löneassistent och ekonomiassistent deltagit i utbildningsinsatser såsom Expo Lön i februari, HOGIA användarträff i november och en dag om semesterberäkning med Tholin & Larsson i december.

Tre medarbetare i Team UI har förnyat sina instruktörslicenser i förflyttningsteknik genom en 3-dagars fortbildning på Durewallinstitutet. Teamet har kompletterats med två ytterligare instruktörer i hjärt- och lungräddning under året.

Företagets verksamhetschefer har under året fått handledning och utbildning av Karin Isbäck. En verksamhetschef har deltagit i en utbildningsdag om "Att möta människor i livets slutskede" på Kompetensutvecklingsinstitutet och två verksamhetschefer har deltagit i en föreläsning som handlade om att möta den assistansberättigades sexualitet och anordnades av PassTeam i Bollnäs. Två verksamhetschefer har medverkat i ett arvsfondsprojekt som Intressegruppen för assistansberättigade (IfA) genomför. Projektet som går under namnet IFOKUS syftar till att utarbeta en metod för ökad delaktighet och självbestämmande i den personliga assistansen för vuxna personer med kommunikativa och kognitiva funktionsnedsättningar. Team VC har dessutom nyttjat företagshälsovårdens expertstöd i frågor som rör arbetsmiljöområdet under året.

VD och Vice VD har som vanligt funnits representerade på IfAs rådsmöten och debattforum samt vid Vårdföretagarnas aktiviteter för bransch personlig assistans. I höstas följde även Teamcheferna med på IfA debattforum och rådsmöte. Allt för att

hålla sig uppdaterade om senaste nytt inom verksamhetsområdet. VD och Vice VD har också medverkat på olika sätt i samband med Aiai-akademien. Ett nytt forum för kompetensutveckling för assistansanordnare som använder sig av Kaustiks system Aiai för schemaläggning, tidsredovisning och dokumentation. De akademier vi medverkat vid har bland annat varit inriktade på dokumentation och arbetstidsregler.

VD har dessutom gått en två dagars utbildning om Personuppgiftslagen med Kristina Blomberg (PUL-pedagogen), en webb-utbildning om Lex Sarah genom Kompetensutvecklingsinstitutet och en kurs i Grafisk Facilitering hos Anna Hedman Affärsbyrå i Stockholm. VD och Vice VD har även vid behov tagit stöd av Karin Svärd Hertel och IGM Utveckla under verksamhetsåret.

Investeringar

Inga större investeringar har gjorts under verksamhetsåret. Nämnas bör dock att vi fått en mer tillgänglig yttre huvudentré till fastigheten där vi hyr vår lokal i Gävle.

Övriga kund- och personalfrämjande insatser

Under 2012 fattade ledningsgruppen ett principiellt beslut om att erbjuda personliga assistenter deltagande i reflektionsmöten. Tidigare har regelrätt handledning erbjudits men upplevelsen är att vi många gånger skjuter över målet med den typen av stöd. Möjlighet till reflektion är dock något som efterfrågas och behövs inom assistentyrket. Under 2015 hade vi 24 reflektionsgrupper igång och utvärderingarna visade att detta är ett uppskattat forum som komplement till personalmöten. Regelrätt handledning erbjuds numera enbart till personliga assistenter som behöver krisstöd. När det behövs köper vi den av Previa som numera står för vår företagshälsovård.

För att tillgodose anhöriga assistenters behov av reflektion har vi fortsatt med och utvecklat nätverket för anhöriga under året. Syftet med träffarna har varit att ge deltagarna fortlöpande information och utbildning som de kan behöva i sina olika roller samt möjlighet att träffa andra i liknande situation och i någon mån påverka samhällsutvecklingen. Deltagande i nätverket är som tidigare frivilligt och vi har haft ett tiotal träffar under året. Under 2015 har anhörignätverket gästats av Lotta Bohlin som yrkesmässigt har arbetat som kurator i 20 år inom dels Omsorgerna, dels Barn- och ungdomshabiliteringen i Gävle. Därefter som familjerådgivare inom Kyrkans familjerådgivning i Gävle under många år. Lotta avslutade sin tjänstgöring inom kyrkan i september 2014 och har därefter helt arbetat i sin egen verksamhet, som psykoterapeut och psykoanalytiker. Lotta bidrog till nätverkets utveckling genom föreläsningar och samtal om hur det kan vara att succesivt släppa taget och ge barnet möjlighet att leva sitt eget liv när man är förälder till barn med en eller flera funktionsnedsättningar. Vid ett tillfälle bjöd nätverket också in Hanna-Karin Linck och Åsa Linder från Region Gävleborg. De presenterade resultatet av

habiliteringsutredningen och det förändringsarbete som blir följden av den. Utvärderingarna från dessa nätverksträffar är fortsatt mycket goda.

Vår kund- och personaltidning ReKoH har getts ut fyra gånger under året. Det har visat sig att den tryckta pappersversionen är den mest använda även om en del väljer att läsa den på internet eller båda delarna. Såväl kunder som anställda tycker att det är värdefullt att OP Assistans har en egen tidskrift. En positiv bieffekt av ReKoH är dess bidrag till utvecklingen av våra interna rutiner. Det beror på att vi tvingas tänka till och enas om hur våra rutiner egentligen ser ut när olika delar av verksamheten ska belysas på ett enkelt och tydligt sätt för tidningens läsare.

Våren 2012 startade OP Assistans KaSam-projekt. Namnet är delvis lånat från begreppet KASAM som myntades av A. Antonovsky och står för Känsla Av SAMmanhang. Antonovsky visade att ju högre KASAM en person upplever desto bättre är individens hälsa och förmåga att klara utmaningar. I vårt fall betyder KaSam Kunder och assistenter i Samverkan men projektet syftar bland annat till att öka känslan av sammanhang för såväl kunder som assistenter. Detta uppnås genom att projektet underlättar för kunder att utöka sina sociala nätverk, ger dem möjlighet att ingå i en grupp utanför skola, arbetsliv eller daglig verksamhet och bidrar till att de vågar prova på nya aktiviteter. Samtidigt syftar projektet till att personliga assistenter, som ofta arbetar ensamma i kundens bostad, i ökad utsträckning får möjlighet att möta kollegor i naturliga sammanhang. En sekundär effekt av KaSam-projektet är att det bidrar till att driva på samhällsutvecklingen framåt i ett tillgänglighetsperspektiv. OP Assistans roll i projektet är att avsätta personella resurser till planering av aktiviteter. Kunderna står själva för de privata kostnader som uppkommer i samband med aktiviteter såsom inträden, måltider och liknande. Under 2015 har KaSam-projektet arrangerat ett 20-tal aktiviteter som innehållit allt ifrån ett miniläger i Sjösonda till tårt-bakar-tävling på kontoret i samband med Internationella funktionshinderdagen.

Årets kundträff blev en favorit i repris på Furuviksparken och personalträffen på Hits For You blev en given succé. Året avslutades som vanligt med att samtliga kunder och anställda bjöds på traditionellt julbord på Scandic Hotel Väst i Gävle den andra advent.

Betydelsefulla omvärldsfaktorer

Med anledning av flera politiska beslut som fattats den senaste tiden har det ekonomiska läget blivit alltmer akut i vår bransch. En faktor som påverkat vår ekonomi avsevärt är att riksdagen 2015 beslutade om en stegvis ökning av arbetsgivaravgifterna för medarbetare mellan 18-26 år. En rabatt som vi vant oss med att ha sedan 2007. Ökningen inleddes våren 2015 och får fullt utslag 2017.

Parallellt med det fastställdes assistansersättningens timbelopp för år 2015 till 284 kr per timme. Den nya ersättningen innebär en ökning med 4 kr eller 1,4 procent, vilket är den lägsta höjningen någonsin. Den täcker knappt den avtalade löneförhöjningen för de personliga assistenterna under 2015. Enligt regeringens budget del 9 Hälsovård, sjukvård och socialomsorg (sid 179-180) beror den lägre uppräkningsgraden på att det inför beslutet av 2014 års timschablon framkom att den del av schablonen som avser administration, kompetensutveckling och assistansomkostnader m.m. (de s.k. övriga kostnaderna) var för högt beräknad i förhållande till Försäkringskassans allmänna råd.

Detta konstaterande grundar sig dock på några av de utredningar som gjorts av assistansersättningens ersättningsnivå och konstruktion under de senaste åren. Dessa har fått kritik från många håll och anses vara bristfälliga och i vissa fall bygga på felaktiga uppgifter.

Under 2015 beslutade regeringen att genomföra en ordentlig översyn av LSS under perioden 2016-2018. Ett mycket bra initiativ med tanke på att de utredningar som gjorts tidigare innehållit brister. Dessvärre bestämde man samtidigt att hålla den årliga uppräkningsgraden på rekordlåga 1,4% årligen under de år som utredningen pågår. Ett beslut som innebär att det kommer att bli ännu tuffare att driva assistans av god kvalitet de närmaste åren.

Försäkringskassan har även beslutat om att införa efterskottsutbetalning av assistansersättningen från och med oktober 2016. Enligt vår analys innebär en sådan förändring en fördröjning av intäktsflödet på 1-2 månader. Enligt våra beräkningar kommer att handla om ett likviditetstapp på någonstans mellan 9-18 miljoner. Detta innebär att vi i värsta fall behöver låna för att kunna betala ut våra löner i tid. Vi har därför vidtagit en del förberedande åtgärder för att klara omställningen om eller när de väljer att genomföra den föreslagna förändringen. Dessvärre hänger våra beräkningar helt på hur försäkringskassan lyckas förbereda sin egen organisation på den kommande förändringen. De ger i dagsläget inga garantier utan de talar snarare om ambitioner att betala ut ersättning vid olika tidpunkter beroende på när godkända underlag inkommit.

Väsentliga händelser efter räkenskapsårets utgång

Resultatutvecklingen fortsätter försämrats från räkenskapsårets utgång och fram till senast avstämde månad under 2016. Då har vi ännu inte sett resultatet av den sista höjningen av arbetsgivaravgifter för unga som genomförs i maj 2016 och vad de pågående avtalsförhandlingarna för personliga assistenter kommer att leda till.

Detta innebär sammantaget att vi står inför stora utmaningar. Vi vill även i framtiden erbjuda assistanstjänster av god kvalitet som innehåller alla de nödvändiga ingredienserna. För att hitta rätt nivå har vi därför beslutat om en time-out för delar av

verksamheten såsom interna utbildningar och ReKoH under hösten 2016. Under tiden ska vi ta reda på vad våra kunder och medarbetare tycker att vi överproducerar och vad de anser att vi absolut måste behålla. Utifrån detta gör vi sedan en ordentlig konsekvensanalys och handlingsplan för 2017-2018. Därefter hoppas vi att den kommande LSS-utredningen på ett tydligare sätt visar hur assistans av god kvalitet ska utformas i framtiden.

Gävle 2016-05-18

Pernilla Hälén, VD OP Assistans AB