Vividanytt

VIVIDA ASSISTANS

NYHETER FRÅN VIVIDA ASSISTANS

NR 1 · 2013

Tema: Myndigheter

Möt personerna på andra sidan tvåårsomprövningen

Socialstyrelsen vill garantera medborgarna kvalitet

Varför känner vi en ökad misstro mot myndigheterna?

Vi har alla hört och sett debatten om hur den enskilde drabbas av Försäkringskassans och kommunernas utredande. Vi har alla en uppfattning om debatten och med tanke på det fusk och den kriminalitet som förekommer i vår bransch borde vi välkomna den. Ändå känner vi oro för hur vi ska drabbas av det som upplevs vara godtycklighet.

Ökad misstro mot myndigheter
Varför är det så att vi, i allt större utsträckning, känner oro över myndigheters hembesök, utredningar och beslut om personlig assistans? Varför upplever vi en ökad misstro från myndigheter gentemot de som söker, eller är beviljade personlig assistans? Varför ser vi kontakten med kommuner och Försäkringskassan som en kamp för att få det vi har rätt till och varför känner vi en oro för att bli stämplade som fuskare av Försäkringskassan även fast vi gör allt för att inte fuska? Borde det inte vara tvärt om?

Ekonomisk faktor
Jag tror att svaret samtidigt är både enkelt och komplicerat. Naturligtvis finns en ekonomisk faktor. Kanske inte när det gäller Försäkringskassan men för kommunerna är personlig assistans en stor kostnad. Därtill saknar kommunerna insyn i vad pengarna används till och det uppdagade fusket skapar en stor frustration hos kommunerna gällande vad deras skattemedel används till. Det påverkar naturligtvis hur kommunerna handlägger ärenden om rätten till assistans.

Svårförståeliga regelverk
Hos Försäkringskassan tror jag det mer handlar om myndighetskultur. Där finns, sedan långt tillbaka, en djupt rotad uppfattning om att man ska få den ersättning man har rätt till, ”inte ett öre mer!”, (och då menar jag öre). När sedan Försäkringskassan har fått krav på sig att ”styra upp” regelverket för assistansersättning, så att regelverket blir lika över hela Sverige, blir just Försäkringskassans kultur problemet. Är ”rätt ska vara rätt” ledstjärnan kommer ett regelverk som ska åstadkomma just detta bli mer och mer komplicerat. Allt färre personer kommer förstå regelverket och reglerna i sig blir mer och mer omfattande och detaljerade. Det i sin tur leder till att fler och fler frågor måste besvaras för att tillgodose myndighetens rättspatos. Allt detta görs, inte för att det behövs för att konstatera ett hjälpbehov, utan för att tillgodose myndighetens behov av kontroll. Denna tendens

Kontakta oss
VIVIDA ASSISTANS OCH VIVIDANYTT

Växel:	019-555 43 00	Ansvarig utgivare:	Petra Klinteryd
Besöksadress:	Elementvägen 14, Örebro	Redaktör:	Malin Brauer
Postadress:	Box 1814, 701 18 Örebro	Design:	Jaform
Hemsida:	www.vivida.se	Åsikter och tips?	Maila till malin.brauer@vivida.se

kan bäst beskrivas som en naturlag eftersom den kommer att inträffa om omständigheterna är de rätta. Hos Försäkringskassan finns alla dessa omständigheter i överskott.

Ständiga förändringar skapar olika bedömningar

När jag började arbeta i assistansbranschen 2003 var Försäkringskassans utredningar mycket mer inriktade på en persons helhetsbehov, förvisso på bekostnad av att besluten varierade över landet. Sen dess har elva vägledningar med regelförändringar kommit bara för assistansen, fem av dessa de senaste åren. Vem förutom Försäkringskassans och assistansbolagens jurister har förmåga att hålla reda på vad dess förändringar innebär? Den enskilde? Knappast. Den enskilde handläggaren på Försäkringskassan? Sannolikt inte.

Försäkringskassan måste motivera regeländringar för att öka förståelsen

Resultatet blir därför en osäkerhet om vad som gäller i kombination med frustration över petigheten i frågorna när handläggaren själv inte kan motivera varför en regel finns. Då bryts den klassiska grundregeln att lag måste vara lika med moral. Det innebär att vi som ska följa reglerna måste känna en förståelse (vi behöver inte gilla den) för varför en regel finns. Gör vi inte det tappar vi respekten för regler och det är precis det som håller på att hända inom assistansen. I ivern att skapa det perfekta regelverket, glömmer Försäkringskassan bort att de måste förankra innebörden bland sina handläggare så de i sin tur kan motivera för den funktionsnedsatte varför det är nödvändigt för utredningen att i detalj veta hur ett toalettbesök går till, vad den enskilde kan göra själv och vad assistenten måste göra när de för gemene man räcker med att ta reda på i stora drag hur mycket hjälp en person behöver. Detta skapar den grogrund för misstro som nu finns. Det tråkiga är att förståelsen för detta finns inte hos Försäkringskassan eller hos ansvariga politiker. I stället är det viktigare att ”rätt ska vara rätt”.

Varför upplever vi en ökad misstro från myndigheter gentemot de som söker eller är beviljade personlig assistans?

/Fredric

Koll på läget

Gustav Grek är inspektör på Socialstyrelsen. Han är utbildad jurist och har dessutom en bakgrund inom assistansbranschen.

Socialstyrelsen vill garantera medborgarna kvalitet

Det har troligtvis inte undgått någon att Socialstyrelsens tillsyn av personlig assistans upprör. Kunder, anhöriga, assistenter och allmänheten har reagerat kraftigt och högljutt i olika medier. Integritetskränkande, övervakning av en av samhällets mest utsatta grupper och misstro mot den enskilde är åsikter som alla riktats mot det lagförslag som träder i kraft i början av sommaren.

Förslaget handlar naturligtvis om Socialstyrelsens möjlighet att utföra tillsyn i den enskildes hem. Men är det egentligen så illa som det framstår, och vad kan den som är berättigad personlig assistans förvänta sig? Vividanytt träffade Socialstyrelsen för att reda ut begreppen kring tillsyn av personlig assistans.

Bidrar till god kvalitet

Gustav Grek är inspektör på Socialstyrelsen. Han är utbildad jurist och har en bakgrund inom assistansbranschen. Till Socialstyrelsen kom han 2010 och idag är hans uppgift att bidra till att Sveriges medborgare får god vård och omsorg som håller hög kvalitet. Främst arbetar Gustav inom området funktionshinder. I det arbetet ingår också att bedriva tillsyn inom hälso- och sjukvården så att personer med olika funktionsnedsättningar är garanterade god vård och omsorg även där.

Granskar verksamheter

– Om man ska se till vad lagarna säger, något jag gillar som jurist, så är tillsyn att man granskar verksamheter inom ett specifikt område, exempelvis personlig assistans, och ser till att de uppfyller de krav som ställs på dem i lagar och föreskrifter, berättar Gustav.

Det övergripande syftet med Socialstyrelsens tillsyn är att alla medborgare ska få en god vård och omsorg.

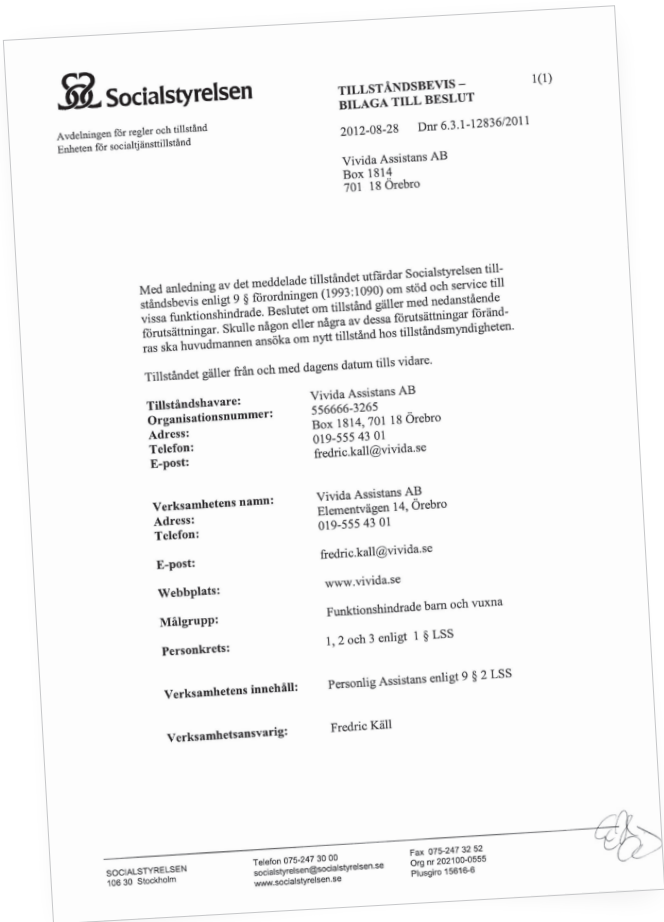
– Genom vår tillsyn kan vi upptäcka att det finns en brist i en verksamhet. Genom att påtala den och ställa krav på förbättring leder vårt arbete förhoppningsvis till en bättre verksamhet med en förhöjd kvalitet, säger han.

Anordnare ska ha tillstånd

I jämförelse med andra verksamheter är granskning av personlig assistans nytt. Det arbetet startade först 2011, då det blev tydligt att Socialstyrelsen skulle bedriva till-

Vad handlar det om?

Socialstyrelsens uppdrag är att se till att verksamheter som arbetar med personlig assistans uppfyller de krav som ställs på dem i olika lagar och föreskrifter. Det gör man genom olika typer av tillsyn.



Socialstyrelsen

Avdelningen för regler och tillstånd
Enheten för socialtjänsttillstånd

TILLSTÅNDSBEVIS – BILAGA TILL BESLUT

1(1)

2012-08-28 Dnr 6.3.1-12836/2011

Vivida Assistans AB
Box 1814
701 18 Örebro

Med anledning av det meddelade tillståndet utfärdar Socialstyrelsen tillståndsbevis enligt 9 § förordningen (1993:1090) om stöd och service till vissa funktionshindrade. Beslutet om tillstånd gäller med nedanstående förutsättningar. Skulle någon eller några av dessa förutsättningar förändras ska huvudmannen ansöka om nytt tillstånd hos tillståndsmyndigheten.

Tillståndet gäller från och med dagens datum tills vidare.

Tillståndshavare:	Vivida Assistans AB
Organisationsnummer:	556666-3265
Adress:	Box 1814, 701 18 Örebro
Telefon:	019-555 43 01
E-post:	fredric.kall@vivida.se
Verksamhetens namn:	Vivida Assistans AB
Adress:	Elementvägen 14, Örebro
Telefon:	019-555 43 01
E-post:	fredric.kall@vivida.se
Webbplats:	www.vivida.se
Målgrupp:	Funktionshindrade barn och vuxna
Personkrets:	1, 2 och 3 enligt 1 § LSS
Verksamhetens innehåll:	Personlig Assistans enligt 9 § 2 LSS
Verksamhetsansvarig:	Fredric Käll

SOCIALSTYRELSEN
106 30 Stockholm

Telefon 075-247 30 00
socialstyrelsen@socialstyrelsen.se
www.socialstyrelsen.se

Fax 075-247 32 52
Org nr 202100-0555
Plusgiro 15616-6

Vivida fick sitt tillstånd den 28 augusti 2012.

syn på grund av den tillståndsplikt som infördes för anordnare av personlig assistans. Idag ska alla som bedriver personlig assistans ha tillstånd för sin verksamhet, även de som är egna arbetsgivare.

– Tidigare, när Sveriges länsstyrelser hade tillsynsansvaret för personlig assistans så vet jag att det förekom tillsyn, men inte alls i någon större omfattning, berättar Gustav.

Tillsyn initieras av klagomål

Idag utövar Socialstyrelsen tillsyn främst utifrån de klagomål som man får in gällande olika verksamheter.

– Vi är beroende av att omvärlden berättar för oss att någonting är fel någonstans. Sen har vi naturligtvis också Lex Sarah, där uppgifter om de händelser som verksamheterna själva är skyldiga att rapportera till oss ger underlag för tillsyn. På Socialstyrelsen försöker vi också ha någon form av omvärldsbevakning, där vi blir beroende av medierna, berättar Gustav. Utöver detta har Socialstyrelsen hittills bedrivit en riktad tillsynsinsats mot ett antal av landets kommuner. Nu har turen istället kommit till privata assistanssamordnare som har mellan 20-50 kunder och som riktar in sig på barnkunder.

– Den här gången kommer fokus att ligga på barn med assistans och en stor del som vi kommer titta på är delaktigheten, om barnet får bestämma vem som ska jobba som assistent, om barnets önskemål om vilka aktiviteter de vill göra tillgodoses och så vidare, berättar Gustav.

Tillsyn i den enskildes bostad upprör

Den senaste tiden har medierna varit överfulla med artiklar om de nya befogenheter som Socialstyrelsen får från och med sommaren. I stora drag går det ut på att Socialstyrelsen fått en möjlighet att inspektera i den enskildes bostad när det är en närstående som utför assistansen och det inte är kommunen som är anordnare. Om man upprepade gånger vägrar en sådan inspektion så kan assistansersättningen sänkas eller tas bort helt.

Har svårt att se värdet av sådan insats

Att detta har väckt många känslor och funderingar hos personer som

> *Man ska inte vara rädd för oss på något sätt, vi är absolut inte ute efter att sätta dit någon, utan vi vill snarare vara en garant för att vård och omsorg i Sverige är bra helt enkelt.*
>
> GUSTAV GREK, INSPEKTÖR PÅ SOCIALSTYRELSEN

lever med personlig assistans är föga förvånande.

– Man kanske börjar fundera över om Socialstyrelsen helt plötsligt kommer komma hem till mig och börja granska och ta ifrån mig beslutet. Jag tycker verkligen inte att man ska vara orolig för det, vi har ju såklart pratat mycket om detta, hur det skulle kunna gå till och i vilka situationer det skulle kunna tänkas vara aktuellt att göra något sådant och vi har svårt att se värdet av det överhuvudtaget, berättar Gustav.

Ingen rätt att bara klampa in

Han förtydligar också att man måste komma ihåg att Socialstyrelsen inte har några som helst möjligheter eller rätt till att bara klampa in i människors hem.

– Jag vet att det stått en del om att vi skulle kunna göra det, där vi bara skulle klampa in men det är absolut inte sant. Om vi skulle göra en inspektion i hemmet sker det i princip på samma sätt som när Försäkringskassan gör hembesök, oftast bestämmer vi tillsammans en tid och med en i förväg fastställd agenda. Men jag har svårt att se i vilka situationer vi skulle behöva göra en sådan inspektion i tillsynen. Vi är inte ute efter att granska någon i bostaden, hur man bor eller vad man gör eller så. Vi ska ju inte observera personer när de får assistans, det är ju inte det som är vårt syfte på något sätt, säger han.

Är tänkt att motverka fusk

Gustav berättar att lagförslaget togs fram för att motverka fusk, och med fusk menas personer som felaktigt får assistansersättning eller som utnyttjar timmar på ett felaktigt sätt men enligt Gustav är det inte Socialstyrelsens uppgift att granska fusk.

– Jag upplever att det har det glidit över mer åt det hållet, men det är inte vår primära uppgift. Man skulle kunna tänka sig som så att det kommer information till oss om en person som har assistans men där assistenten inte är där de tiderna de skriver. Den här typen av rapporter får vi idag, men det är inget vi alls har för avsikt att kontrollera. Människors assistansbeslut och hur stora eller små de är, eller hur de utnyttjas är frågor som inte omfattas av vår tillsyn och det är sådana frågor som kommunen eller Försäkringskassan bör kontrollera. Så att Socialstyrelsen oanmälda skulle knacka på dörren hos enskilda personer för att kontrollera och inspektera kommer inte att hända, menar Gustav.

Vill vara till för att den enskildes insats ska bli bättre

– Jag tycker att man ska se Socialstyrelsens tillsynsverksamhet som en verksamhet som är till för att den enskildes insats ska bli bättre. Man ska inte vara rädd för oss på något sätt, vi är absolut inte ute efter att sätta dit någon, utan vi vill snarare vara en garant för att vård och omsorg i Sverige är bra helt enkelt. Sen så är det ju så att folk tror ibland att vi kan göra underverk, och så är det ju inte riktigt heller. Är man missnöjd med något så bör man alltid prata med den som är ansvarig i den egna verksamheten först. Det är en skyldighet som alla verksamheter har, att ha en klagomålshantering. Får man inget gehör där så kan man alltid vända sig till oss, avslutar Gustav.

På andra sidan tvåårsomprövningen

Tvåårsomprövning. Ett uttryck som för många kan kännas skrämmande. Ett nytt nästintill livsavgörande möte med den personlige handläggaren. En ny jakt på intyg, nya funderingar över den egna situationen. En ny nervös väntan på det efterföljande beslutet. ”Kommer jag få den tid jag behöver? Vad gör jag annars? Hur kommer mitt liv påverkas av det nya beslutet?”.

Brinner för sitt arbete

En kall eftermiddag i januari träffade Vividanytt Connie Losell och Mona Olsson på Försäkringskassan i Lund. Två empatiska och förtroendeingivande kvinnor som brinner för att göra ett bra jobb och underlätta för personer som lever i utsatta positioner på grund av deras funktionsnedsättning. En bild långt från de skräckexempel vi nästan dagligen matas med från mediernas redaktioner. Tidningarna visar förtvivlade människor vars beslut dragits in och enskilda handläggare med ett bemötande under all kritik. Mediernas bild och de berättelser vi hör bidrar naturligtvis till vår egen oro och nervositet inför stundande omprövning av beslutet om assistansersättning. Men vad händer egentligen vid en tvåårsomprövning, och hur kan man göra för att förbereda sig?

Bedömningen ska vara rättsäker och korrekt

Connie Losell är en del av den grupp på Försäkringskassan i Lund som handlägger ärenden som rör funktionsnedsatta. I gruppen ingår ett tiotal handläggare och ett antal beslutsfattare. I Connies arbete som handläggare ingår att utreda och förbereda ärenden så att Försäkringskassans beslutsfattare ska kunna fatta korrekta beslut. Beslutsfattare hos Försäkringskassan i Lund är Mona Olsson. Den uppdelning och organisering man valt med handläggare och beslutsfattare bygger på den gamla tidens lekmannainflytande, när lekmän satt i nämnderna och fattade beslut. Uppdelningen finns för att ärendehanteringen ska vara rättsäker, för att besluten inte ska påverkas av handläggarens känslor för personerna den möter.

– Jag som beslutsfattare träffar ju nästan aldrig kunden, det sker bara i extrema fall. Mina bedömningar gör jag helt utifrån de handlingar som finns i ärendet, berättar Mona.

En förutsättningslös prövning

Båda Mona och Connie arbetar mycket med det som kallas för tvåårsomprövningar. Enligt lagstiftningen är en tvåårsomprövning en ny, förutsättningslös prövning av kundens rätt till assistansersättning som Försäkringskassan ska initiera vartannat år. En tvåårsomprövning handläggas nästan precis på samma sätt som en nyansökan. Det innebär att Försäkringskassan tittar på

Connie Losell och Mona Olsson på Försäkringskassan i Lund
Två empatiska och förtroendeingivande kvinnor som brinner för att göra ett bra jobb och underlätta för personer som lever i utsatta positioner på grund av deras funktionsnedsättning.

”Det är viktigt att intygen inte är för gamla,
till exempel kan ju ett barn utvecklas otroligt mycket på bara några år och en person som haft stroke kanske har rehabiliterats så bra att den inte längre tillhör personkretsen. Eller så är det tvärtom, att funktionsnedsättningen har förvärrats.”

Connie Losell, Försäkringskassan

vilken typ av funktionsnedsättning kunden har, varaktigheten och på vilka intyg som finns tillgängliga.

Oberoende av tidigare beslut

En tvåårsomprövning ska vara helt oberoende av tidigare beslut. Just detta kan kännas jobbigt för de allra flesta. Att gå igenom en ansökningsprocess på nytt och återigen få rannsaka sig själv och sina behov. Att återigen behöva övertyga någon annan om vilken hjälp man är i behov av är jobbigt och det kan kännas outhärdligt att gå igenom det igen. Det kan finnas rädsla över vad den nya bedömningen ska resultera i, vilka nya bestämmelser som Försäkringskassan ska ta hänsyn till vid den nya bedömningen och så vidare.

– Det är jobbigt, men jag försöker skapa en sådan stämning att man ska kunna fråga om allt, jag vill ju att det ska bli så bra som möjligt för mina kunder. Jag vill att de ska känna att jag arbetar tillsammans med dem och att vi har samma mål, inte att jag är deras motpart som de måste övertyga till varje pris, berättar Connie.

Bedömningen bygger på intyg

En annan del i att besluten ska vara säkra och rättvisa är att den bedömning Försäkringskassan gör i stor utsträckning utgår från de intyg som kunden lämnar in. Därför är det oerhört viktigt att ha detaljerade, och uppdaterade, intyg.

– Det är viktigt att intygen inte är för gamla, till exempel kan ju ett barn utvecklas otroligt mycket på bara några år och en person som haft stroke kanske har rehabiliterats så bra att den inte längre tillhör personkretsen. Eller så är det tvärtom, att funktionsnedsättningen har förvärrats. Därför är det oerhört viktigt för oss i vår bedömning att intygen är uppdaterade, berättar Connie.

Det är inte bara åldern på intygen som spelar in, det är också viktigt att intygen är detaljerade och verkligen beskriver vilket behov av stöd kunden har.

– Ibland händer det att vi får lite för torftiga intyg, och då är det svårt för oss att göra en korrekt bedömning. Intygen är jätteviktiga, säger hon.

Allt ska vara medicinskt styrkt

På frågan hur nya intygen behöver vara svarar Connie att när det gäller exempelvis progredierande sjukdomar som ALS behöver inte läkarintygen vara helt aktuella, allt handlar om vad man ansöker om. Ökar kundens behov drastiskt bör intyget vara uppdaterat för att styrka det kunden ansökt om.

– Den tid vi beviljar ska alltid vara mediciniskt styrkt. Både om det är mer eller mindre tid. Vad gäller barn är det lite speciellt, eftersom deras utvecklings sker så snabbt. Där är det ännu viktigare att vi får uppdaterade intyg för att kunna göra en korrekt bedömning, berättar Connie.

Annorlunda syn på grundläggande behov

Att en tvåårsomprövning kan kännas skrämmande och att man känner rädsla för att få sitt beslut minskat eller helt indraget är något både Mona och Connie förstår.

– Vi ser ju annorlunda på de grundläggande behoven idag än vi gjorde för några år sedan och det beror ju på att våra riktlinjer förändrats. Lagstiftningen som kom 1994 har ju vid ett flertal tillfällen stramats upp på olika sätt, tolkningen av förarbetena till de lagar som styr personlig assistans har stramats upp. Idag räknas exempelvis bara själva att föra maten till munnen som ett grundläggande behov, inte att duka fram, duka av eller dela maten berättar Mona.

– Och det kan ju kännas helt förfärligt för kunden, att bara för att man inte behöver matas så kan man ju ändå ha ett behov att få maten framställd och delad. Men vi ska alltid följa de direktiv vi får, allt vi gör bygger på lagstiftningen och praxis av domar och tolkningen av dessa, berättar Connie.

Instrument ska eliminera skillnader

På Försäkringskassan i Lund, liksom vid alla kontor i landet använder man sig av behovsbedömningsstödet som tagits fram tillsammans med Socialstyrelsen. För trots läkarintyg, separat beslutsfattare och tydliga direktiv rapporterar medierna om att det är stora skillnader i Försäkringskassans bedömningar beroende på var i landet du bor.

> ***Det är ytterst sällan vi drar in en assistansersättning***

– Det här instrumentet är framtaget för att underlätta framför allt för våra kunder men även för handläggarna. För att våra bedömningar ska vara enhetliga, alla har rätt att bli bedömda på samma sätt. Nu används instrumentet i hela Sverige och nu räknar vi med att alla ska bli bedömda på samma sätt, oavsett var de bor, säger Mona.

Har sina baksidor

Men det nya behovsbedömningsinstrumentet har sina baksidor. Vid alla tvåårsomprövningar måste det gås igenom igen, trots att handläggaren kanske handlagt kundens assistansersättning under många år, något som kan tyckas vara onödigt.

– Inför tvåårsomprövningar förebereder jag så mycket jag kan, och sedan går jag tillsammans med kunden igenom de förändringar som behöver göras. Idag ska ju allt bedömas separat, om kunden behöver hjälp med att smörjas, få hjälp vid handtvätt och så vidare. Tidigare la vi bara in allt sådant som personlig hygien, men idag ska allt specificeras, och det innebär att jag måste ställa frågorna på nytt. Sedan blir kanske tiden densamma, men jag måste fråga det, berättar Connie

Ovanligt med indragna beslut

Att oroa sig för att få sitt beslut kraftigt neddraget eller helt indraget är vanligt men Connie berättar att det hos Försäkringskassan i Lund är ovanligt med indragna beslut.

– Det är ytterst sällan man drar in en assistansersättning. Vi ser det mer i tidningarna än vad vi ser det här hos oss. I medierna blir allt så stort. Men de senaste fyra åren har jag bara haft ett fåtal indragningar, så det är verkligen inte vanligt, säger hon. Vid en eventuell indragning på grund av att de grundläggande behoven inte längre överstiger 20 timmar i veckan är det viktigt att Försäkringskassan hänvisar till kommunens ansvar för personlig assistans.

Viktigt med förberedelser

Att förbereda sig inför en tvåårsomprövning är mycket viktigt och bidrar till ett mer korrekt beslut och till att hembesöket inte känns fullt så skrämmande. Att gå igenom sin dag och skriva ned alla moment och hur lång tid de tar är en bra förberedelse.

– Var så uppriktig som möjligt i bedömningen av din eller din anhöriges situation och tänk igenom din dag och dina behov. Det är jätteviktigt att man håller sig till fakta helt enkelt, säger Mona.

Var uppriktig!

Både Mona och Connie upplever att man många gånger är så rädd att inte få den hjälp man behöver och att man därför förstorar upp sitt behov.

– Vissa är så rädda att de inte ska få någon ersättning att man överdriver, helt plötsligt får dygnet 28 timmar, det är ju sådana yrkanden som jag som handläggare är tvungen att skära i, det går bara inte ihop annars. Det är också svårt för mig att veta vilken information jag ska lita på i sådana

”Vissa är så rädda att de inte ska få någon ersättning att man överdriver, helt plötsligt får dygnet 28 timmar, det är ju sådana yrkanden som jag som handläggare är tvungen att skära i, det går bara inte ihop annars.”

Connie Losell, Försäkringskassan

situationer, berättar Connie. Nästan lika vanligt är det att man vill vara duktig och klara så mycket som möjligt själv.

– Exempelvis vill många föräldrar gärna visa att barnet är duktigt och då blir det ju också svårt att göra en korrekt bedömning, säger hon.

Dygnsbeskrivning underlättar

Att förbereda sig och skriva en dygnsbeskrivning underlättar alltså både för handläggaren och kunden.

– Jag har ärenden ibland där jag rakt av godtar dygnsbeskrivningen och använder den som grund i beslutsunderlaget som jag skickar till beslutsfattaren. Det är därför vi tycker mycket om att de är förberedda. Dels kan det minska nervositeten för kunden. Man behöver inte oroa sig för att inte komma ihåg vad man ville säga och därmed slipper man oroa sig för att vi ska börja skära i deras behov. Jag känner många gånger deras rädsla och jag gör vad jag kan för att avdramatisera den. Även om man själv yrkar på för mycket eller för lite tid så är det ändå intygen som framför allt styr min bedömning. Men för att beslutet ska bli så bra som möjligt så är det bäst att kunden har gjort en dygnsbeskrivning så att de själva har en mall som de kan förlita sig på och som gör att det hela känns mindre skrämmande, avslutar Connie.

”Jag vill att mina kunder ska vara nöjda”

Målet med en omprövning tycker Connie är att utredningen ska bli så bra som möjligt.

– Jag vill att mina kunder ska känna sig nöjda med mötet och Försäkringskassan. Jag vill också att de verkligen ska ha förstått vår bedömning. Mina kunder ska kunna känna att de kan ringa mig och fråga om det är någonting som är oklart eller så. Och det är ju det som är tanken med personlig handläggare. Att jag kan hjälpa dem med det som rör deras assistansersättning men även med handikappersättning, vårdbidrag etc., berättar Connie.

Du har rätt att förstå ditt beslut

Som kund hos Försäkringskassan har du rätt att förstå ditt beslut. Om du fått ett beslut du inte förstår så ska du kontakta din handläggare, de kan hjälpa dig och berätta mer om beslutet.

Så här går det till när ditt beslut ska omprövas

Vividas jurister finns för att du som kund hos oss alltid ska känna kunna känna dig trygg i att du får den juridiska hjälp du behöver i frågor som rör ditt beslut. Om du vill finns de med dig och stöttar dig under bland annat tvåårsomprövningen. Här nedan har de beskrivit vad som händer när det är dags för omprövning av ditt beslut.

Vilken juridisk hjälp erbjuder Vivida Assistans?

Vår juridiska avdelning hjälper dig med alla frågor som rör din personliga assistans.Vi erbjuder våra kunder juridisk hjälp i frågor som rör din personliga assistans. Hjälpen ingår i den service som Vivida erbjuder dig som kund och kostar därför ingenting extra.

Vi hjälper dig med förberedelserna

När du får ett beslut från Försäkringskassan gäller det tillsvidare. Försäkringskassan har som mål att ditt beslut ska omprövas vartannat år och omprövning sker på deras initiativ, om inte du själv upplever att det skett förändringar som gör att du behöver ansöka om utökning innan omprövningen.

När vi jurister får besked om att en omprövning kommer att äga rum tar vi kontakt med dig och meddelar att Försäkringskassan hört av sig. Nästa steg är att hitta en tid för hembesök som passar samtliga parter, det vill säga dig, Försäkringskassan och oss som ombud.

När vi kommit överens om en tid för hembesök startar förberedelserna inför omprövningen. Det viktiga är att vi gör en jämförelse av det tidigare beslutet/behovet och situationen idag. Det kan antingen göras genom att vi går igenom den tidigare tidsredovisningen (beskrivning av hjälpbehovet) eller går igenom det senaste beslutet och se över eventuella förändringar som skett. Har vi inte journalanteckningar från den senaste prövningen så är det viktigt att vi inhämtar det från Försäkringskassan för att vi ska kunna göra en jämförelse.

Ansökan vid förändrat behov

Om vi ser att det skett förändringar och ditt behov har ökat är det viktigt att vi beskriver det i en ansökan som lämnas till Försäkringskassan vid hembesöket eller strax efteråt. Även om Försäkringskassan vid ett nytt hembesök går igenom det aktuella behovet och det framkommer att behovet har ökat, så kan de inte göra en prövning gällande fler timmar om du inte har kommit in med en formell (skriftlig) ansökan.

Mycket viktigt med intyg!

Under förberedelsetiden tycker vi som arbetar på den juridiska avdelningen på Vivida att det är viktigt att informera dig om hur rättsläget ser ut idag. Hur Försäkringskassan ser på assistans förändras ständigt på grund av nya vägledande domstolsavgöranden. Vi informerar dig bland annat om hur ett hembesök går till, vilka frågor För-

Vivida hjälper dig. Nancy Ganic är en av Vividas jurister som hjälper dig.

Vi är med dig hela vägen och vi hoppas att du inte tvekar att höra av dig till oss om du har minsta fundering.

säkringskassan ställer och vad som är viktigt att tänka på. Vi informerar även om hur viktigt det är att du har underlag, i form av intyg som styrker ditt hjälpbehov. Det är särskilt viktigt om det skett några förändringar. Dina intyg bör vara så uppdaterade och så detaljerade som möjligt för att du lättare ska få din ansökan beviljad. Det kan exempelvis vara intyg från läkare, arbetsterapeut, psykolog, sjukgymnast eller skolpersonal.

Det är viktigt att betona att det i de flesta fall inte handlar om att du som kund behöver mindre hjälp utan att Försäkringskassans riktlinjer förändras från år till år och den generella uppfattningen blir att det känns svårare att få assistansersättning idag jämfört med tidigare. Vår erfarenhet är att dessa omprövningar ofta skapar en oro för dig och genom att vi på Vivida erbjuder juridisk hjälp är det viktigt att du känner dig fri att vända dig till oss i dessa lägen. Vi är med dig hela vägen och vi hoppas att du inte tvekar att höra av dig till oss om du har minsta fundering.

Per-Johans tankar

Jag är en man mellan femtio och sextio som har ett neurologiskt funktionshinder sedan födseln. Min familj, vänner och andra i min omgivning har gjort sitt bästa för att utjämna de knöligheter man som handikappad råkar ut för här i livet.

TEXT: PER-JOHAN INGBERG

Alla har något att tillföra

Till och från har jag fått höra att jag som en person med funktionshinder ska vara glad över att leva i denna tid – underförstått inte en äldre och sämre tidsålder för handikappade medborgare. Detta kan nog vara sant ur ett materiellt perspektiv. Den jämlikhetstanke som genomsyrat det svenska samhället sedan 1950-talet, att alla har någonting att tillföra är fin och självklar vid ett första påseende, men den kräver också en hel del insatser för att förverkligas. Insatser som hittills i stor utsträckning tillhandahållits av samhällets myndigheter.

Nödvändig särbehandling

Mitt funktionshinder medför ett stort behov av personlig assistans i vardagen. När jag var liten var det i mycket stor utsträckning familjen och skolan som stod för den nödvändiga markservicen. Som ungdom och ung vuxen kom kompisgänget inom föreningslivet in i bilden, men redan här blev vuxenvärlden tvungen att särbehandla mig, då konfirmationsundervisningen krävde lite extra stöd i form av en personlig assistent. Jag gick ”och läste”, som det hette på den tiden, i en grupp med icke-handikappade ungdomar på ett sommarläger. Jag hade en av ungdomsledarna som assistent under denna tid, men för att han skulle få den ledighet som arbetslagstiftningen krävde, fick familjemedlemmar ställa upp som assistenter vissa dagar under lägertiden. Det hela sköttes på ett mycket smidigt och bra sätt.

Följande höst började jag mina år som elev med funktionshinder i ”vanlig” klass, det var nog här som jag på allvar kom i kontakt med den särbehandling som sedan dess varit ett mer eller mindre naturligt, men i allra högsta grad nödvändigt, inslag i mitt liv. Från höstterminen i sexan till vårterminen i tredje ring på gymnasiet hade jag vad som då kallades elevassistent. Elevassistenterna kom ju och gick genom åren och detta inbar ju också kontakter med klassföreståndare och skolledning på ett något annorlunda sätt än vanliga elever. Kontakterna med dessa myndighetspersoner betecknar jag som mycket lätta och bra. Dåliga upplevelser skulle komma senare.

Skiftande kvalitet på stödet

Samma år jag tog studenten kom jag in på högskolan här i Örebro. När det gällde stödet till mig som studerande trodde jag servicen på högskolan skulle fungera ungefär som i grundskolan och på gymnasiet; att jag skulle ha någon form av personlig studieassistent som kunde hjälpa mig med anteckningar, stenciler osv. under föreläsningar och grupparbeten. Ansvarig personal på högskolan ansåg dock att studiekamraterna skulle turas om och hjälpa mig. Så blev det.

Detta var i grunden ingen bra lösning, framför allt för att servicen blev så ojämn.

Mitt funktionshinder medför ett stort behov av personlig assistans i vardagen.

Per-Johan vet hur det är att vara ute i arbetslivet.

Vissa terminer hade jag mycket bra service eftersom studiekamraterna redan var, eller snabbt blev, personliga vänner, andra terminer var knackigare. Hade inte mina föräldrar ställt upp med inläsning av studielitteratur och som skrivbiträde vid uppsatsskrivandet, vet jag inte hur det hade gått.

Arbetsförmedlingen tog mig på allvar

Efter högskoleutbildningen som slutfördes i mitten på 1980-talet, ville jag söka jobb. Jag och min far vände oss till arbetsförmedlingen. Där fick man stora darren när en rullstolsburen person kom och ville söka ett vanligt jobb. Man rekommenderade mig att besöka AMI (Arbetsmarknadsinstitutet) i Bollmora utanför Stockholm. Där föreslog man arbete i en verkstad, jag som närmast var utbildad till handläggare för arbete inom kommun eller landsting. Tillbaka i Örebro skärpte arbetsförmedlingen till sig och jag fick kontakt med en arbetsförmedlare som verkligen tog mig, min examen och mina önskemål på allvar. Hela denna karusell slutade med att jag fick en bra och trevlig praktik inom Örebro läns landstings kulturadministration, en praktikplats som efter ett år övergick i en femtioprocentig tillsvidareanställning vilken avslutades 2008.

Landstinget som arbetsgivare var mån om att jag skulle ha väl fungerande hjälpmedel i min vardag. Som arbetsgivare till personal med nedsatt arbetsförmåga kan man söka bidrag för arbetsplatsanpassning. Detta gjordes naturligtvis. Som ett test vad jag gick för fick jag i uppgift att sköta delar av dessa kontakter. Trots att jag talade om att jag kontaktade berörda myndigheter på uppdrag av mina egna chefer gick det segt med anpassningsarbetet tills den dag en av mina högre chefer skrev under ett brev med begäran om en viss anpassning. ”Skrev under” är en medveten formulering eftersom det var jag som, med min chefs goda minne, hade formulerat brevet.

/Per-Johan Ingberg

Välkommen till nya Vividanytt!

Tyckte du att tidningen såg annorlunda ut när du fick den i brevlådan där här gången? Det stämmer! Från och med det här numret har vi ändrats utseendet på tidningen för att göra den mer lättläst och förhoppningsvis trevligare att titta i. Dessutom har vi utökat till 20 välfyllda sidor med innehåll som vi hoppas passar dig!

Har du åsikter om nya Vividanytt? Finns det något ämne du tycker att vi missat, eller vill du tipsa om en speciell person som du skulle vilja läsa om i Vividanytt? Hör gärna av dig till Malin Brauer, kommunikatör på Vivida Assistans och redaktör för Vividanytt. Du når henne på malin.brauer@vivida.se eller på 019-555 43 50

unicef

ÅRETS JULKLAPP…

…till Vividas medarbetare var en gåva till Unicef. Tillsammans har vi alla hjälpt barn i katastrofdrabbade områden till en lite mer dräglig tillvaro.

Ny receptionist

Sedan slutet av 2012 arbetar Nina Eriksson i receptionen på Vividas kontor i Örebro. Flera av er känner till Nina sedan tidigare då hon under ett flertal somrar och andra ledigheter vikarierat på Vivida. Nina efterträder Laila Andersson som börjat arbeta som assistent på vår juristavdelning. Vi önskar Nina hjärtligt välkommen till oss på Vivida!

Gällande elektronisk lönespecifikation

6 procent av de som fick lön i december månad fick sin lönespecifikation via e-post. Har du glömt? Skicka din e-postadress till lon@vivida.se

Friskvårdsbidrag

Vivida Assistans tycker att det är viktigt att våra medarbetare mår bra. Därför vill vi påminna dig om att använda ditt friskvårdsbidrag! Alla medarbetare som arbetat regelbundet enligt schema i minst tre månader, och som har för avsikt att fortsätta arbeta regelbundet, får friskvårdsbidrag. För att få bidraget ska du arbeta minst 8 h/vecka.

För dig som arbetar 8h/vecka och upp till halvtid är bidraget 750 kronor, och för dig som arbetar halvtid eller mer är bidraget 1500 kronor. Kvittot för den aktivitet du valt att använda bidraget till skickar du tillsammans med din tidrapport till Vivida. Är du osäker på vad som gäller för just dig kan du kontakta din personalansvariga.

Filmtips!

Har du missat den omtalade succéfilmen *"En oväntad vänskap"* ska du genast ila iväg och hyra den! Det är en fantastisk film om banden som uppstår mellan en man och hans personliga assistent. Så slå dig ned i filmsoffan och förvänta dig att bli berörd!

Missa inte!

Vividas kärnvärden

Förtroende

När Vivida startade 2004 var något av det första som gjordes att ta fram fyra värdeord som Vivida verksamhet skulle bygga på. Vi kallar dem för våra kärnvärden. Våra kärnvärden är den moraliska och etiska grund som företaget vilar på och som ska genomsyra hela vår verksamhet.

Kärnvärden är vägledande i alla beslut

Våra kärnvärden ska vara vägledande i alla de beslut som fattas på Vivida. I praktiken innebär det att om ett beslut inte överensstämmer med våra kärnvärden så ska vi inte fatta det beslutet och istället försöka hitta en annan lösning. De värdeord som valdes 2004 var **förtroende, ansvar, omtanke** och **kompetens.** Men vad betyder orden egentligen? I en serie av fyra artiklar tänkte vi kortfattat beskriva vad som menas med våra kärnvärden och hur de appliceras i verksamheten.

Verksamheten ska bygga på förtroende

Först ut är **förtroende**.

– Att driva en verksamhet som bygger på förtroende borde vara en självklarhet för företag som bedriver vård- och omsorgsverksamhet. Vi tycker inte att det är möjligt att bedriva den verksamhet vi har utan förtroende. God omsorg bygger på trygghet, ömsesidig respekt och öppenhet mellan samtliga parter, säger Fredric Käll, VD för Vivida.

Skapas i samspelet mellan Vividas olika delar

Med förtroende menar vi det förtroende du som kund eller medarbetare har för vårt arbetssätt. Vi tror att förtroende skapas i samspelet mellan Vividas olika delar, företagsledning, kunder och medarbetare på alla positioner i företaget. Därför är vårt arbetssätt uppbyggt för främja ömsesidig respekt och samspel. Vi försöker också vara tillgängliga, och nåbara för varandra eftersom vi tror att också detta främjar förtroende. Om någon behöver stöttning ska den personen känna sig trygg i att denne får det så fort det är praktiskt möjligt.

Transparent organisation

Eftersom vår verksamhet är skattefinansierad är en viktig del i ordet förtroende också att vi är ärliga och öppna. Vi strävar efter att vara en alltigenom transparent organisation och vi anser att insyn i vår verksamhet är en självklarhet.

Om du har några frågor om Vividas kärnvärden eller verksamhet är du alltid mycket välkommen att kontakta oss.

GRATTIS!

Vivida vill särskilt gratulera de medarbetare som under februari och mars fyller jämnt. **Stort grattis till er!**

FEBRUARI

Erik i Västerås	30 år
Tina i Västerås	20 år
Marianne i Malmö	70 år
Magnus i Örebro	40 år

MARS

Esther i Tranås	30 år
Thilda i Borlänge	30 år
Camilla i Flen	40 år
Anna-Karin i Borlänge	40 år
Hanna i Stockholm	30 år
Ida i Motala	20 år
Ove i Stockholm	40 år
Marika i Nora	50 år
Kamila i Stockholm	30 år
Frida i Strängnäs	30 år
Lars-Göran i Vingåker	60 år
Anneli i Falun	50 år
Jonna i Vingåker	20 år
Åse-Lott i Hallsberg	40 år

Vi vågar påstå att vi är Sveriges ärligaste assistanssamordnare.

– Syna oss gärna i sömmarna!

Vivida Assistans – Med högre kvalitet.
www.vivida.se/arlighet

VIVIDA ASSISTANS