



Östermalms stadsdelsförvaltning

Uppföljning verksamheten VHassistans / LSS - LASS

Utförare och enhet	VHassistans
Verksamhetens regiform	Entreprenad
Tillstånd från Socialstyrelsen	Datum fr.o.m. 2012-11-08 och tillsvidare
Tillståndets omfattning (platser, insatser etc.)	Gäller hela landet
Inriktning på verksamheten	Personlig assistans
Antal brukare i verksamheten	Ca 190, varav 4 från Östermalms sdf.
Avtalspart	VHassistans
Adress	Östermalmsg.87d 114 59 Stockholm
Regionschef	Sophie Hedenmark
Telefon	0733-29 29 39
Hemsida	www.vhassistans.se
Jämför service är uppdaterad	Ja
Metod för uppföljningen	Intervju
Uppföljningen utförd av:	
	Anna-Lena Christensson Österberg, Toni Mellblom, Christina Stormhöwel och Eva Svedman
Vid uppföljningen medverkade från utföraren:	
	Regionschef: Sophie Hedenmark, Verksamhetsledare: Fredrik Carlsson

Datum för uppföljningen	2012-11-23
Datum för föregående uppföljning	2012-12-14

Uppföljningen

1. Sammanfattande bedömning

Inga avvikelser från avtalet har framkommit som ger förvaltningen anledning att tro att inte verksamheten fungerar enligt överenskommelse. Uppföljningen har genomförts genom en intervju med VHassistans regionschef Sophie Hedenmark och verksamhetsledare Fredrik Carlsson i förvaltningens lokaler.

Vid övertagandet av förvaltningens assistansverksamhet sommaren 2010 valde 8 brukare VHassistans som utförare. Idag är det 4 brukare kvar. Av dessa 8 har en person valt VHassistans direkt utan kommunen som mellanhand, en har avlidit, en har valt en annan utförare, och en person har inte längre beviljats LASS från försäkringskassan.

Förvaltningen har uppfattningen att verksamheten i sin helhet bedrivs enligt avtalet, men vill ändå påtala vissa brister i administrativa rutiner. Det är fortfarande svårt att komma i kontakt med berörda inom verksamheten. Som exempel kan nämnas att VHassistans har varit långsamma på att fånga upp nya beslut och på att utförarrapportera i paraplysystemet. Förvaltningen mejlade berörd person på VHassistans i slutet av september, påminde i oktober och fick respons i november. När det gäller faktureringen så har det också varit långbänkar. Det som varit mest besvärligt är att VH inte skickat in underlag till Försäkringskassan i tid, för att de i sin tur ska betala ut till oss. Veldig ofta har även underlagen gällande en av brukarna varit fel ifyllda eller otillräckligt ifyllda så att FK inte har kunnat godkänna dem och då inte heller betalat ut någon ersättning till förvaltningen. När detta skett, vid ett flertal tillfällen, har förvaltningen inte betalat fakturan till VH utan ringt deras ekonomiansvarig och sagt att de snabbt ska rätta till felen. Bemötandet är bra, men rättelserna har tagit månader med flera påminnelser.

2. Ekonomi och administration

- ✓ Rutin finns för avstämning med beställaren för reglering av ersättning
- ✓ Rutin finns för avvikelserapportering
- ✓ Fakturorna avser rätt period gentemot beställningen
Fakturorna ger tillräckligt underlag för betalning (dvs. antalet utförda timmar och vem det avser med namnkod)
- ✓ Rutiner finns för redovisning av LASS ersättningen gentemot brukaren

Kommentar

Förvaltningen har under året vid ett flertal gånger påtalat till VHassistans att det finns brister i fakturahanteringen. Följande brister togs upp vid mötet:

Id-nummer saknas, namnet på brukaren får inte förekomma vilket har skett ett antal gånger.

Vissa fakturor kommer in till förvaltningen alldeles för sent.

Definitioner och instruktioner:

- *Med rutiner avses dokumenterade aktuella beskrivningar av arbetsätt eller metod*
- *Om verksamheten drivs på entreprenad ska även skatter och dylikt följas upp enligt förvaltningens egna rutiner (exempelvis genom skatteverkets SKV 4820)*

3. Ledning och personal

Ledning

Två regionschefer är de som förestår verksamheten (enligt socialstyrelsens tillstånd) och som har:

- ✓ Dokumenterad arbetsledarerfarenhet och högskoleutbildning, med inriktning mot funktionsnedsättning/omsorg samt dokumenterade erfarenheter när det gäller funktionsnedsättning/omsorg. I utbildningen skall ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd inom verksamhetsområdet ingå
- ✓ Minst 3 års praktisk erfarenhet av arbete heltid med personer med funktionsnedsättning, eller som arbetsledare inom verksamhetsområdet

Rutiner för kompetensutveckling, introduktion och handledning

- ✓ Plan finns för personalens kompetensutveckling (inkl färdighet i det svenska språket i tal och skrift)
- ✓ Rutin finns för introduktion av nyanställda.
- ✓ Rutin finns för information om sekretesslagstiftningen
- ✓ Handledning (extern) finns att tillgå

Kommentar

I verksamhetsledningen ingår en socionom, en personalkonsult och två ekonomer med högskolekompetens samt en verksamhetsledare. Ytterligare en socionom kommer att anställas.

Avseende kompetensutveckling krävs att samtliga medarbetare har steg 1 i assistansutbildningen. Steg 2 och 3 erbjuds samtliga men det krävs att arbetsledaren inom varje arbetslag har genomgått dessa utbildningar.

Medarbetarsamtal erbjuds alla medarbetare och kompetensutveckling ingår som en del av samtalet.

Utbildning i; hjärt- och lungräddning vuxna/barn, lyftteknik och brandutbildning ges. Dessa utbildningar är återkommande vart tredje år. Utifrån anställdas specifika önskemål arrangeras heldagsföreläsningar.

Definitioner och instruktioner:

- *Språkfärdigheten bedöms av enhetschef/den som förestår verksamheten och kontrolleras via brukarundersökning och status på social dokumentation*

4. Dokumentation med utgångspunkt från riktlinjerna

Övergripande dokumentation

- ✓ Löpande dokumentation finns. I verksamhetens egna uppföljningssystem förs journaler över samtliga brukare. Verksamheten, vilken bedrivs i hemmet hos den enskilde, och många gånger av en anhörig, gör att en daglig journalföring inte alla gånger uppfattas som nödvändig eller ens viktig. Alla brukare har en egen journal. Vid introduktionen av en ny medarbetare ingår ett avsnitt om vikten av att dokumentera. Regelbundna personalmöten hålls med överlämning av information i förbättringssyfte.

Kommentar

Vid nya beslut från förvaltningen har det varit vissa svårigheter att nå berörd personal inom VHassistans.

En ny rutin bestäms; att personal från förvaltningen mailar nya beslut till berörd personal inom VHassistans.

Genomförandeplaner

- ✓ Genomförande planer finns för samtliga brukare.

Genomförandeplanerna innehåller:

- ✓ Arbetsledarens namn
- ✓ Sammanfattning av beställningen
- ✓ Vad som ingår i insatsen (t ex stöd avseende att handla, tvätta eller vad den enskilde behöver för stöd för att klara av att delta på en sysselsättningsverksamhet, etc)
- ✓ Den enskildes fritid och det stöd som behövs finns tydligt beskrivet i genomförandeplanen
- ✓ Mål, delmål och syfte med insatsen
- ✓ Hur och När insatsen ska genomföras (arbetsätt) och Vem som ska ge stödet
- ✓ Datum för utförarens/beställarens uppföljning av genomförandeplanen
- ✓ Underskrift av regionschef /den som förestår verksamheten
- ✓ Underskrift av den enskilde och/eller dess företrädare

Kommentar

Vid förra årets uppföljning räknade VHassistans med att under det kommande året 2012 bli uppkopplade till Paraplysystemet. Detta har inte varit tekniskt möjligt varför genomförandeplanerna inte kan nås via systemet. Vi tar del av ett underlag för en genomförandeplan och godkänner planen.

VHassistans är nu uppkopplade mot Paraplysystemet, men vissa svårigheter kvarstår.

5. Stödperson och personal runt brukaren

- ✓ Det finns en dokumenterad arbetsledare för de brukare som så önskar.
- ✓ Brukaren har möjlighet att byta arbetsledare enligt en given rutin.

- ✓ Rutin finns för hur personal introduceras för en (för personalen) ny brukare
- ✓ Utföraren har en rutin för att fastställa och uppnå brukarens behov av kontinuitet
- ✓ Utföraren har en rutin för att fastställa brukarens behov av ev. minimering av antalet personal

Kommentar

Arbetsledaren är den som samordnar assistansinsatserna för den enskilde så att de på bästa sätt utförs enligt genomförandeplanen.

Vid tillfällen då den enskildes samtliga assistenter är sjuka, eller assistenten, så löser man det med att assistenter inom verksamheten frivilligt tar extra pass eller så beordras någon.

På kvällar och helger finns ett journummer att ringa när problem eller frågor uppstår.

VHassistans har startat en sk assistansakut i Ystad, som förhoppningsvis kommer att fungera väl och framöver även etableras i Stockholm.

6. Lex Sarah enligt 23 e § 24 a-g §§ LSS; SOSFS 2011:5¹

- ✓ Rutin finns för anmälan/rapport enligt Lex Sarah
- ✓ Rutin finns för att beställande stadsdelsnämnd omedelbart får kännedom om anmälan/rapport enligt Lex Sarah
- ✓ Ingen anmälan/rapport enligt Lex Sarah har skett sedan föregående uppföljning

Har någon anmälan om Lex Sarah inkommit under året; Nej

Har någon rapport om Lex Sarah inkommit under året; Nej

Kommentar

Information om lex Sarah görs i samband med introduktionen.

Avvikelse- och tillbudsrapportering finns i form av rutiner i personalhandboken.

7. Barns skydd

Gäller både barn som finns i verksamheten och barn i verksamhetens närhet, t.ex. brukares barn eller syskon till barn som finns i verksamheten

- ✓ Personal har kunskap om anmälningsskyldigheten om socialnämnden behöver ingripa till ett barns skydd enligt 14 kap. 1 § SoL
- ✓ Rutin finns för anmälan enligt 14 kap. 1 § SoL

Kommentar

Vid anställning och även årligen görs alltid en kontroll så att inte personen i fråga finns i belastningsregistret, gäller all personal oavsett kön.

8. Synpunkts- och klagomålshantering

- ✓ Rutin finns för synpunkts- och klagomålshantering
- ✓ Rutin finns för uppföljning och utvärdering av synpunkts- och klagomålshantering
- ✓ Rutin finns för att ge information till den enskilde avseende synpunkts- och klagomålshantering inklusive för var hon/han ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål
- ✓ Redovisning finns över inkomna synpunkter och klagomål samt vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

Antal synpunkter och klagomål som inkommit de 12 senaste månaderna: 0 avseende de 4 brukare som uppföljningen avser.

9. Samarbete/samverkan med beställaren, utförare och övriga myndigheter

- ✓ Rutin finns för att utförare underrättar berörd nämnd om väsentliga förändringar i verksamheten
- ✓ Rutin finns för att utförare underrättar berörd förvaltning om väsentliga förändringar kring den enskilde
- ✓ Rutin finns för hur samverkan med andra myndigheter till exempel habilitering, psykiatri och primärvård ska gå till

Kommentar

Samarbetet har förbättrats under året och kommer troligen att förbättras ytterligare då fler personal har anställts inom ekonomiavdelningen på VHassistans.

10. Hantering av egna medel och nycklar

- ✓ Rutin finns för hantering av privata medel
- ✓ Rutin finns för hantering av nycklar
- ✓ Inte aktuellt för typ av verksamhet

Kommentar

I de fall brukaren har assistans dygnet runt behövs inga nycklar kvitteras ut eftersom det alltid finns en assistent i brukarens hem. I övriga fall kvitteras nycklar ut. Avseende egna medel finns rutiner där den enskilde inte själv kan ansvara.

Definitioner och instruktioner:

- *Med rutin avses dokumenterad aktuell beskrivning av arbetssätt eller metod*
- *Rutinen för nycklar ska avse både brukarnas egna nycklar och verksamhetens nycklar, t.ex. huvudnyckel och andra nycklar som ger personal tillgång till brukarens lägenhet*

11. Systematiskt brandskyddsarbete² (SBA) enligt lag 2003:778 om skydd mot olyckor 2 kap. § 2

Be att få se exempelvis brandsläckare och kontrollmärkning (dvs. datum när brandföretaget kontrollerade att den fungerade).

- ✓ Det finns en tydlig och fastställd brandskyddsorganisation
- ✓ Det finns en plan för egenkontroll av lokalerna och brandutrustning (släckare, filter etc.)
- ✓ Det finns en handlingsplan för brand
- ✓ Det finns en utrymningsplan
- ✓ Utrymning övas regelbundet,

Kommentar

Årligen kontrollerar Vhassistans att medarbetarna är medvetna om hur brandskyddet fungerar och ska tillämpas. Brand-filter, varnare och -släckare finns hos varje brukare. Brandförsvaret utbildar återkommande/vart tredje år all personal.

Definitioner och instruktioner:

- *Planerna ska vara aktuella, finnas lätt tillgängliga och/eller tydligt anslagna. Hänsyn ska tas till de särskilda behov som brukarna kan ha för att genomföra en utrymning*
- *Med periodicitet avses t.ex. 1 gång/år*

12. Hygien och smittskydd (t.ex. MRSA och hepatit)

- ✓ All personal har utbildning i basala hygienrutiner
- ✓ Utföraren arbetar med basala hygienrutiner i enlighet med vårdprogram om så behövs. Utrustning för detta finns tillgängligt för personalen (ex. engångshandskar, handsprit).

Kommentar

För arbetet/insatsen finns nödvändiga arbetskläder såsom plasthandskar -förkläden och stövlar i samband med dusch och bad.

13. Personalomsättning

Personalomsättningen har varit mycket låg generellt i verksamheten och avseende de fyra brukarna från Östermalm har de samma assistenter som tidigare.

14. Övrigt

² Det systematiska brandskyddsarbetet ska vara i enlighet med vår tids gällande lagar och föreskrifter

VHassistans kvalitetssäkrar sitt arbete genom kvalitets-, miljö och arbetsmiljöledningssystem enligt ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 och OHSAS 18001:2007 samt socialstyrelsen SOFS 2011:9.

VHaction vänder sig till unga med funktionsnedsättning som söker utmaningar. De arbetar för att de unga ska våga ta plats och ta för dig av livet. Kunna spränga gränser men också kunna sätta gränser. Tillsammans diskuterar de frågor som är viktiga, som sex och relationer, flytta hemifrån eller skaffa körkort. De erbjuder en massa aktiviteter, läger och utflykter och en personlig coach finns för alla som vill. VHaction har en egen hemsida, www.vhaction.se

VHkids vänder sig till barn med funktionsnedsättning, deras syskon och kompisar och för dem liksom för ungdomarna arrangeras evenemang som är anpassade för intresse och ålder. Företagets inriktning på barn och ungdomar började för några år sedan med skidskolor i Sälen, nu har den vuxit till att bli en egen enhet inom företaget. Här erbjuds vardagsäventyr, men också utlandsresor, fjällsemestrar, skidskolor, läger, träning och mycket mera. VHkids har också en egen hemsida, www.vhkids.se

Två aktiviteter per månad och målgrupp arrangeras alltid. Brukaren och anhöriga betalar själva, men till självkostnadspris. Vissa evenemang som Luciafirande etc kostar ingenting för den enskilde att delta i.