

Uppföljning avlösar- och ledsagarservice

Enhetens namn: VH-assistans

Enhetens adress: Östermalmsgatan 87D, 114 59 Stockholm

Företag: VH-assistans

Hemsida: www.vhassistans.se

Enhetschef: VD: Agnetha Wiklund-Helén

Telefon: 08 679 99 29

e-post: stockholm@vhassistans.se

Regi

- Kommunal regi
- Entreprenad
- Enskild (privat) regi

Upphandlande nämnd: Östermalm

Datum för uppföljning: 2015-12-18, 2015-12-22

Uppföljning utförd av: Anne Menes, utvecklingssekreterare

Medverkande från utföraren: Helena Wallfelt, verksamhetsledare

Metod för uppföljning

- Platsbesök med intervju
- Annat

Om annat, ange vilken metod som använts: Besök i förvaltningens lokal

**Antal brukare i verksamheten vid uppföljningstillfället per
stadsdelsförvaltning**

Bromma:	
Enskede-Årsta-Vantör:	
Farsta:	
Hägersten-Liljeholmen:	
Hässelby-Vällingby:	
Kungsholmen:	
Norrmalm:	
Rinkeby-Kista:	
Skarpnäck:	
Skärholmen:	
Spånga-Tensta:	
Södermalm:	
Älvsjö:	
Östermalm:	3
TOTALT:	3

SAMMANFATTNING

Samlad bedömning av uppföljningen:

- Utföraren bedriver verksamhet i enlighet med gällande avtal
- Utföraren bedriver till största del verksamhet i enlighet med gällande avtal men det finns behov av viss utveckling
- Utföraren bedriver inte verksamhet i enlighet med gällande avtal

Följande avvikelser kräver åtgärd:

Avvikelse ska vara åtgärdade senast:

Kommentarer kring samlad bedömning

Det finns inga direkta avvikelser från avtalet. Utföraren har inte tillgång till Stockholms stads nätverk vilket inneburit att utföraren inte har dokumenterat i stadens mallar. Dock är den dokumentation som finns i enlighet med stadens riktlinjer.

EKONOMI OCH ADMINISTRATION

- Utföraren är uppkopplad till stadens Paraplysystem
- Det finns skriftlig rutin för utförarrapportering
- Fakturor kan verifieras
- Det finns skriftlig rutin för att rapportera förändrat behov hos brukaren
- Det finns skriftlig rutin för att rapportera förändringar i verksamheten
- Bemannad telefon finns alla vardagar mellan kl. 9-11.30 för bokning/avbokning

Kommentarer kring ekonomi och administration: Bemannad telefon alla vardagar 8-17. Jourtelefon 17-08 alla vardagar samt hela dygnet på helg- och röda dagar.

LEDNING OCH PERSONAL

- Enhetschefen har adekvat högskoleutbildning, t ex sociala omsorgslinjen, socionomexamen eller paramedicinsk utbildning
 - Enhetschefen har lägst tre års sammanlagd yrkeserfarenhet av målgruppen på heltid, förvärvad efter år 2008
- Del av heltidsarbetstid som enhetschefen arbetar för enheten: 100
- All personal behärskar svenska språket i tal
 - All personal behärskar svenska språket i skrift
 - Det finns plan för personalens kompetensutveckling
 - Det finns skriftlig rutin för introduktion av nyanställda
 - Det finns skriftlig rutin med information om tystnadsplikt

Antal anställda på enheten: 5

Antal helårsanställningar: 5

Antal tillsvidareanställda: 5

Kommentarer kring ledning och personal:**DOKUMENTATION**

Dokumentationen förvaras på ett betryggande sätt, d.v.s. inlåst i brandsäkert skåp och/eller på säker server

Genomförandeplan finns för samtliga brukare

Samtliga brukare och/eller dess företrädare deltar i upprättandet av genomförandeplanen

Samtliga genomförandeplaner följs upp minst 1 gång per år.

Antal brukares dokumentation som kontrollerats vid uppföljningen:

3

Genomförandeplanen innehåller mål och eventuella delmål

Genomförandeplanen tydliggör vad som ska göras

Genomförandeplanen tydliggör hur det ska göras

Genomförandeplanen tydliggör när det ska göras

Genomförandeplanen innehåller datum för uppföljning

Det framgår hur den enskilde eller dess företrädare varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplanen

Det finns löpande dokumentation (journalanteckningar)

Den löpande dokumentationen innehåller information om faktiska omständigheter, händelser av vikt samt måluppfyllelse

Den löpande dokumentationen innehåller information om avvikelser från genomförandeplanen

Kommentarer kring dokumentation: Verksamheten har alla klientdokumenter inscannade (intranätet-sharepoint) och inga pappersdokument finns därför. Verksamheten dokumenterar inte i paraplysystemet men det finns löpande journalanteckningar i företagets IT-system samt företagets egna planer för uppföljning av insatser och hur dessa ska utföras.

KVALITETSLEDNINGSSYSTEM

- Det finns ett komplett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med SOSFS 2011:9
- Det finns en verksamhets-/kvalitetsberättelse för föregående år

Ledningssystemet omfattar rutiner och processer för:

- Riskanalys
- Egenkontroll
- Avvikelsehantering
- Klagomål och synpunkter
- Lex Sarah (SOSFS 2011:5)
- Barns skydd (14 kap 1 § SoL)
- Samverkan
- Dokumentation enligt SoL/LSS

- Hot och våld
- Dödsfall och/eller traumatiska händelser

- Vikarietäckning från dag 1 vid ordinarie ledsagare/avlösares frånvaro, med undantag av personal med specialkompetens så som t.ex. teckenspråk
- Hur enskilda brukares behov av kontinuitet säkerställs
- Hur den enskildes trygghet säkerställs
- Hur insatsen påbörjas respektive avslutas

Verksamheten har:

- Tagit emot 5 st. synpunkter och klagomål de senaste tolv månaderna
- Rapporterat 0 st. Lex Sarah de senaste tolv månaderna
- Anmält 0 st. Lex Sarah de senaste tolv månaderna
- Anmält för barns skydd 0 st. gånger de senaste tolv månaderna

Kommentarer kring kvalitetsledningssystem: Verksamheten är ISO-certifierade i arbetsmiljö, kvalite och miljö av Svensk certifiering. Granskas av en extern revisor. Företaget uppfyller

SOFS´ s krav på ledningssystem.

BARN OCH UNGDOM

- Det finns registerutdrag ur belastningsregistret för personal som arbetar med barn och som anställts efter 1/1 2011
- Inte aktuellt för verksamheten

Kommentarer kring barn och ungdom: Varje nyasntäld måste uppvisa registerutdrag.

EGNA MEDEL OCH NYCKLAR

Verksamheten hanterar brukares egna medel.

- Ja. Besvara frågan om rutin, hoppa annars över den
- Nej
- Det finns skriftlig rutin för hantering av egna medel

Verksamheten hanterar nycklar till brukares rum/lägenhet.

- Ja. Besvara frågan om rutin, hoppa annars över den
- Nej
- Det finns skriftlig rutin för hantering av nycklar

Kommentarer kring egna medel och nycklar:

HÄLSO- OCH SJUKVÅRD

- Verksamheten hanterar brukares mediciner. Om ja besvara följande fråga, hoppa annars över den
- Det finns skriftlig rutin för delegering och/eller skriftlig dokumentation från HSL-personal i det fall personal stöttar brukare med egenvård
- Verksamheten hanterar inte brukares mediciner.

Kommentarer kring hälso- och sjukvård:**ARBETSSÄTT**

Det finns skriftlig plan/policy kring ett gott bemötande

Personal utbildas kontinuerligt. Följande utbildning har skett de senaste 12 månaderna, ange även hur många som deltagit i utbildningen: Interna assistentutbildningar, brandutbildningar, HLR-utbildningar. Vid specifika behov hos kunden får den aktuella assistenten gå en utbildning, t.ex. respiratorutbildning på Karolinska sjukhuset, teckenspråksutbildning osv.

Det finns skriftliga rutiner och arbetssätt som säkerställer att brukaren får information som är anpassad efter den enskildes förutsättningar

Kommentarer kring arbetssätt: Det kan vara kunden själv som fungerar som arbetsledare och som bjuder in till arbetsmöte. Hur kunden vill ha möten, bemötande mm finns i pärm som förvaras hos varje kund.

BRUKARINFLYTANDE

Verksamheten genomför egna brukarundersökningar

Verksamheten har fått eget resultat från Stockholms stads brukarundersökning

Kommentarer kring brukarinflytande: Verksamheten genomför en kundenkät varje år.

HYGIEN OCH SMITTSKYDD

Personal stöttar brukarna med personlig hygien.

Ja. Besvara frågorna om utbildning och rutin, hoppa annars över dem

Nej

Personal har genomgått utbildning i basala hygienrutiner, ange antal personal som genomgått utbildning:

Utföraren arbetar med basala hygienrutiner

Det finns tillgång till engångshandskar, handsprit och liknande skyddsmaterial

Kommentarer kring hygien och smittskydd: