



Östermalms stadsdelsförvaltning

Uppföljning verksamheten VHassistans / LSS - LASS 2011

Utförare och enhet	VH assistans
Verksamhetens regiform	Entreprenad
Tillstånd från Socialstyrelsen	Datum fr.o.m. 2011
Tillståndets omfattning (platser, insatser etc.)	Gäller hela landet
Inriktning på verksamheten	Personlig assistans
Antal brukare i verksamheten	190, varav 4 från Östermalms sdf.
Avtalspart	VH assistans
Adress	Mäster Samuelsgatan 1, Stockholm
Verksamhetschef	Sophie Hedenmark
Telefon	0733-29 29 39
Hemsida	www.vhassistans.se
Jämför service är uppdaterad	Ja
Metod för uppföljningen	Intervju på stadsdelsförvaltningen
Uppföljningen utförd av: Anna-Lena Christensson Österberg; Christina Sturmhöwel och Eva Svedman	
Vid uppföljningen medverkade från utföraren: Sophie Hedenmark	
Datum för uppföljningen	2012-12-14
Datum för föregående uppföljning	Någon tidigare uppföljning har inte genomförts.

Uppföljningen

1. Sammanfattande bedömning

Inga avvikelser har framkommit som ger förvaltningen anledning att tro att verksamheten inte fungerar enligt avtal. Uppföljningen har genomförts genom en intervju med VH assistans regionchef Sophie Hedenmark i förvaltningens lokaler. Dokumenterat material har kompletterats via e-post i efterhand. VH assistans är idag inte kopplade till stadens uppföljningssystem i Paraplyt/ParaSol men räknar med att bli det under 2012, vilket kommer att förenkla uppföljningen. VH assistans använder sig av ett intranät, First Class, där de dokumenterar och journalför assistansens genomförande.

Vid övertagandet av förvaltningens assistansverksamhet sommaren 2010 valde 10 brukare VH assistans som utförare, varav fyra brukare är kvar.

Förvaltningen har inte fått några indikationer på att någon av de fyra brukare som fortfarande är knutna till Östermåls sdf via inrangeringen inte är nöjda med insatserna från VH assistans, inga klagomål etc. Förvaltningen har uppfattningen att verksamheten i sin helhet sköts som sig bör. Men förvaltningen vill ändå påtala brister avseende VH assistans servicenivå. Det är svårt att komma i kontakt, i vart fall telefonledes, med berörda inom verksamheten. Det tar alldeles för lång tid, vilket måste förbättras avsevärt så att inte onödiga problem uppstår. Det finns oftast fler parter/huvudmän kring den enskilde brukaren, såsom försäkringskassan och landstinget, där alla måste samverka, då krävs att alla inblandade parter strävar efter en hög servicenivå.

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

I dagsläget är inte verksamheten kopplad till Paraplysystemet, men kommer framöver att vara det. Avvikelserapportering görs av personliga assistenter på färdigtryckta blanketter som finns på arbetsplatsen eller via telefonsamtal till regionansvarig. VH assistans skickar varje månad en månadsrapport till kunderna där de framgår hur många assistanstimmar de förbrukat och timmar de har kvar att utnyttja under sexmånadersperioden. Fyra gånger per år erbjuds kunderna budgetmöten där prognostiserad budget följs upp och ändringar efter önskemål görs.

Definitioner och instruktioner:

- Med rutiner avses dokumenterade aktuella beskrivningar av arbetssätt 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 regionchefer 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.

Vad gäller kompetensutveckling för de personliga assistenterna har VH assistans en intern assistentutbildning i tre steg som alla assistenter ska genomgå. VH assistans har även en intern arbetsledarutbildning i tre steg för arbetsledaren i assistentgruppen. VH assistans har även externa utbildningar som är obligatoriska för alla personliga assistenter i hjärt-lung-räddning och brandutbildning, dessa utbildningar repeteras vart tredje år. VH assistans erbjuder även lyftteknikutbildning. Alla ovan nämnda utbildningar erbjuds varje termin för assistenterna. Individuella och specialutformade utbildningar ges också för assistentgrupperna för att förbättra assistenternas kompetens och att säkerställa assistansen.

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. Som tidigare nämnts görs ingen dokumentation i Paraplysystemet/ParaSol ännu, men i verksamhetens system First Class 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

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 (arbetssätt) 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

I dagsläget finns planerna som pappersdokument, men kommer att framöver överföras till Paraplysystemets dokumentationsdel ParaSol.

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.

VH assistans 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 klagomålshanteringen
- ✓ Rutin finns för att ge information till den enskilde avseende synpunkts- och klagomålshanteringen 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 dess

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

Kommentar

De flesta klagomål och synpunkter framför via telefon. Klagomål avseende insatser kring en brukare journalförs och övriga klagomål dokumenteras. VH assistans ser klagomålshanteringen som en värdefull del av förbättringsarbetet.

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

Rutiner finns enligt ovan, men förvaltningen anser att det i några fall ändå inte har fungerat med informationsöverföringen. Förvaltningen önskar en betydligt högre nåbarhet i kontakten med VH assistans. Risk finns annars att belägenheter som inte kommuniceras i tid övergår till att bli problem, ekonomiska eller och i värsta fall problem som drabbar den enskilde.

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 behöver inga nycklar kvitteras ut eftersom det alltid finns en assistent i brukarens hem. I övriga fall kvitteras nycklar ut. Avseende egna medel finns rutiner när 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 och utrymning övas regelbundet

Kommentar

Årligen kontrollerar VH assistans att medarbetarna är medvetna om hur brandskyddet fungerar och ska tillämpas. Brand-filtar, 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

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

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

Under intervjun pratade vi också om anhörigstöd och olika aktiviteter som erbjuds av VHassistans. VH assistans har etablerat ett "varumärke" för sina ungdomskunder där frågor bedrivs om att flytta hemifrån, sex och relationer och att skaffa körkort.

VH action 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. VH action har en egen hemsida, www.vhaction.se

VH kids 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, fjällseminstrar, skidskolor, läger, träning och mycket mera. VH kids 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.

Några större utflykter under året har bl.a. gått till Kolmårdens djurpark och till Peace and Love-festivalen i Borlänge.