

Handläggare  
Nadja Widéhn  
0480-45 27 86

## TJÄNSTESKRIVELSE

Datum  
2021-01-26

Ärendebeteckning  
SN 2021/0028.11.01

Socialnämnden

# Kvalitetsuppföljning Humana 2020

## Förslag till beslut

Socialnämnden fattar inget beslut med anledning av informationen.

## Bakgrund

Den vård- och omsorgsverksamhet som bedrivs av annan, som socialnämnden i Kalmar kommun har tecknat avtal med (avtalad verksamhet), ska själva göra egenkontroll i sin verksamhet enligt SOSFS 2011:9. Socialnämnden har ett ansvar att följa upp denna verksamhet för att säkerställa kvaliteten i verksamheterna och att tecknat avtal följs. Socialförvaltningen genomförde kvalitetsuppföljning med Humana 2020-10-22.

Vid kvalitetsuppföljningen ger Humana Assistans AB och entreprenadverksamheten av personlig assistans liksom föregående år intryck av en väl uppbyggd organisation för kvalitetsledning i företaget, som möjliggör stöd till både medarbetare, chefer och brukare/kunder. De flesta av de utmaningar som beskrivits i tidigare kvalitetsuppföljning har tagit en positiv vändning. Ett exempel på detta är det skede när personal som varit med vid övergången tagit ett aktivt val att stanna kvar i Humana. Humana har efter kvalitetsuppföljningen inkommit med handlingsplan för förbättringsområden gällande utvecklingsarbete av genomförandeplan i tillämpat dokumentations-system, analys/ lärande av inkomna avvikelser/ lex Sarah/ synpunkter på övergripande nivå, samt behov kring individuell utvecklingsplan för personal.

Nadja Widéhn  
Verksamhetsutvecklare

Eva-Lena Karlsson  
Verksamhetsutvecklare

Laila Andersson  
Utredningssekreterare

Teresa Tolic Trossmo  
Verksamhetschef

Bilagor  
Kvalitetsuppföljning Humana 2020  
Handlingsplan Humana 2020



Omsorg  
och stöd

# Rapport

Kvalitetsuppföljning i avtalad  
verksamhet: Personlig assistans  
enligt LSS och SFB



# Kvalitetsuppföljning i avtalad verksamhet: Personlig assistans enligt LSS och SFB

## Basuppgifter

**Datum för kvalitetsuppföljning**  
2020-10-22

**Verksamhetens namn**  
Humana Assistans AB

**Utförare (bolag, stiftelse, entreprenad etc.)**  
Entreprenad

**Ansvarig chef**  
Områdeschef Emeli Stedt, tel nr 0470-50 01 90

**Antal brukare i verksamheten**  
27

**Kvalitetsuppföljningen utförd av**  
Verksamhetsutvecklare Nadja Widéhn, utredningssekreterare Laila Andersson och verksamhetsutvecklare Eva-Lena Karlsson.

**Vid kvalitetsuppföljningen medverkade från verksamheten**  
Emeli Stedt och 2 medarbetare; Helena Olsson, Adam Knutsson.

## Sammanfattande bedömning och slutsatser med eventuella förbättringsåtgärder

### Intryck och slutsatser

Vid kvalitetsuppföljningen ger Humana Assistans AB och entreprenadverksamheten av personlig assistans liksom föregående år intryck av en väl uppbyggd organisation för kvalitetsledning i företaget, som möjliggör stöd till både medarbetare, chefer och brukare/kunder. De flesta av de utmaningar som beskrivits i tidigare kvalitetsuppföljning har tagit en positiv vändning. Ett exempel på detta är det skede när personal som varit med vid övergången tagit ett aktivt val att stanna kvar i Humana. De motsättningar och kulturkrockar som funnits tidigare i arbetsgrupperna (på grund av olika villkor och förutsättningar för personal) har i stort sett försvunnit. Samtidigt så har det också under en begränsad period inneburit påfrestning för kunderna i det skede då personal gått tillbaka till kommunen, detta eftersom det innebär byte av assistenter och nya assistenter.

Humana, liksom samhället i stort fick snabbt ställa om och anpassa verksamheten utifrån spridningen av Covid-19. De var tidiga med att anpassa digitalt för möten, arbetsplatsträffar mm. Verksamheten ordnade extra utbildning för personal, samt ordnade akut-kit utifall att någon skulle börja uppvisa symtom. Personal hos Humana tilldelas normalt sett inte med arbetskläder, men undantag gjordes för personal som arbetar hos fler än en kund. Under kvalitetsuppföljningen beskriver personalen att de känt sig välinformerade på sin arbetsplats under Covid-19, och att arbetsgivaren gjort nödvändiga anpassningar och förutsättningar för personal.

Efter föregående års kvalitetsuppföljning upprättade verksamheten en handlingsplan utifrån de förbättringsområden som identifierades. Vid årets kvalitetsuppföljning redogör verksamheten också väl för hur de arbetar kring dessa frågor.

### Förbättringsområden

Humana Assistans AB ombeds att upprätta en handlingsplan för följande förbättringsområden:

- Utvecklingsarbete av genomförandeplan i tillämpat dokumentationssystem.
- Analys/ lärande av inkomna avvikelser/ lex Sarah/ synpunkter på övergripande nivå.
- Behov kring individuell utvecklingsplan för personal.

### Handlingsplan

Rapport från kvalitetsgranskare skickas till föreståndare/verksamhetsansvarig i avtalad verksamhet senast två veckor efter kvalitetsgranskning. En handlingsplan upprättas av ansvarig chef i avtalad verksamhet. Handlingsplanen ska

innehålla vilka korrigerande och förebyggande åtgärder verksamheten tänker vidta och när dessa ska vara klara.

Handlingsplanen skickas per mail till ansvarig kvalitetsgranskare senast fyra (4) veckor efter att rapporten mottagits, vilket innebär den 7 december 2020.

Rapport och handlingsplan redovisas av tjänsteperson i socialnämnden. Vidtagna åtgärder följs upp av kvalitetsgranskare vid nästa årliga kvalitetsuppföljning eller tidigare vid behov.

## Bakgrund

Den vård- och omsorgsverksamhet som bedrivs av annan, som socialnämnden i Kalmar kommun har tecknat avtal med (avtalad verksamhet), ska själva göra egenkontroll i sin verksamhet enligt SOSFS 2011:9. Socialnämnden har ett ansvar att följa upp denna verksamhet för att säkerställa kvaliteten i verksamheterna och att tecknat avtal följs.

## Syfte och mål

Syftet är att följa upp hur utföraren följer överenskommet avtal. Målet är säkerställd kvalitet.

## Verksamhetens mål

Humanas målsättning är att vara den självklara utföraren av omsorgstjänster för kunder, klienter och beställare med höga kvalitetskrav. Humana Assistans erbjuder personlig assistans till personer med funktionsnedsättning med visionen "Alla har rätt till ett bra liv". Humanas värdegrundsord är "Glädje, engagemang och ansvar".

## Kunskapsbaserad verksamhet

### Ledning

**Vilken utbildning och erfarenhet har föreståndare/verksamhetsansvarig som ansvarar för driften av verksamheten?**

Emeli Stedt är personalvetare och har arbetat på Humana Assistans AB sedan 2014. Hon har egen erfarenhet av att ha arbetat som personlig assistent.

## Personal

### **Vilka kompetenskrav ställs på ordinarie personal?**

Humana Assistans AB har inget generellt krav på formell kompetens för de personliga assistenterna. Rekryteringen utgår från kundens behov och önskemål där den personliga lämpligheten är det som är avgörande.

### **Har samtliga anställda en skriftlig och individuell kompetensutvecklingsplan som inte är äldre än ett år. Be att få se.**

Samtliga nyanställda på Humana Assistans AB ombeds att slutföra webbutbildningar såsom Introduktionsutbildning för personliga assistenter, Värdegrundsbildning, Hållbarhetsutbildning, utbildning inom dokumentationshanteringsystemet Safe Doc, Social dokumentation, Utbildning för rapportörer i Humanas avvikelssystem DF Respons och Tvångs-, begränsnings- och skyddsåtgärder. Det finns flertalet övriga utbildningar som är frivilliga att genomföra.

Dialog under arbetsplatsträffar har fokus på kund och personal och används således inte till utbildning. Istället tillämpas handledning och större värdegrundsträffar. Dessa har dock ställts in pga Covid-19.

Under kvalitetsuppföljningen berättar personal att det finns gott om webbutbildningar via Humana Academy att gå, men att det kan vara så mycket att det är svårt att själv göra urval och planera. Personalrepresentanterna tycker det vore bra om fler utbildningar var obligatoriska, samt om personalens utbildning planerades utifrån varje kunds behov.

### **Hur introduceras ny personal? Finns skriftliga rutiner för introduktion?**

#### **Tillämpas dessa? Be att få se.**

Rutiner, handlingsplaner, introduktionsplaner och genomförandeplaner finns skapade individuellt hos varje kund utefter specifika kundbehov. Dessa är framtagna tillsammans med kunden, god man och/eller erfaren personal. Ny personal introduceras av befintlig personal på arbetsplatsen då det är dessa som har bäst kännedom om arbetsplatsen.

## Trygghet och säkerhet

### **De enskilda**

#### **Hur introduceras en ny brukare i verksamheten (utifrån aspekten trygghet och säkerhet)?**

Informatör för Humana kunden och går igenom vad som är viktigt för den enskilda personen. Tillsammans läggs då en planering upp hur kunden vill planera sin assistans och då är också kunden delaktig i upprättandet av en budget om hur kostnader ska fördelas. Efter det mötet bokas ett uppstartsmöte

där närmaste ansvarig i ärendet ger kunden ingående information om Humana samt övrig information som denne behöver.

**Får den enskilde muntlig och skriftlig information då insatsen påbörjas.**

Ja

**Har alla brukare en särskild kontaktperson bland personalen.**

Ja, i vissa fall anhörig, i andra god man och i vissa en i personalgruppen.

### **Personal**

**Hur många personer omräknat till heltidstjänster är anställda i verksamheten.**

81 personer

**Hur många personer är anställda (heltid, deltid, timmar).**

178 personer

**Hur många personer har arbetat minst ett år (anställda med anställning 50%-100%) under 2020.**

119 personer

**Hur säkerställer man att tystnadsplikt följs?**

Detta säkerställs genom introduktion och egenkontroll. I den egenkontroll som görs finns bl a rutiner för inkomna, åtgärdade och avslutade avvikelser samt vad som i övrigt krävs för att säkerställa kvalitetsbrister.

**Finns rutin för information om sekretess och tystnadsplikt? Tillämpas den?**

Se frågesvar ovan.

**Ber man om utdrag ur belastningsregistret vid nyanställning.**

Ja, för personal som arbetar med barn och unga som är under 18 år. I övriga fall är det en överenskommelse med kund/god man om de vill att vi gör utdrag ur belastningsregistret.

### **Dokumentation**

**Vilken dokumentation förs kring varje brukare?**

Det görs en genomförandeplan och utifrån den ska personalen notera avvikelser och händelser av betydelse.

**Finns en aktuell (utifrån behov och situation idag) genomförandeplan för varje brukare? Be att få se exempel.**

Humana är i uppstart av nytt system med helhetslösning för samtlig personalinformation, utbildning, avvikelssystem, rutiner osv. Ledningsrepresentant

från Humana ser möjligheter för att föra in genomförandeplan och social dokumentation på ett bättre sätt i det nya systemet.

**Finns en (social) journal för varje brukare där faktiska omständigheter och händelser av betydelse dokumenteras.**

Ja.

**Hur förvaras dokumentationen? På ett betryggande sätt så att inga obehöriga får tillgång till den?**

Det finns ett dokumentationssystem med personlig inlog.

### **Lex Sarah**

**Har det inträffat några händelser som inneburit eller kunde ha inneburit ett missförhållande för några brukare under det senaste året.**

Nej, se svar nedan.

**Har man skrivit någon rapport enligt lex Sarah under det senaste året.**

**Hur många?**

35 ärenden är registrerade och hanterade i Humanas avvikelshanteringssystem (DF-respons) under perioden 2019-10-01 – 2020-10-27. Utav dessa är 26 ärenden avvikelser (resterande är arbetsmiljö eller GDPR-händelser). Utav dessa 26 avvikelser är det två stycken som har bedömts som allvarliga händelser, varpå Humana har utrett dessa enligt Lex Sarah. Efter genomförd utredning framkommer att ingen brist förekommit i Humans verksamhet vilket gör att utredning ej anmälts vidare till IVO.

**Hur många av dessa har inlämnats till socialnämnden under senaste året? (Skyldighet enl. 14 kap 5 § SoL och 24 d § LSS)**

Två stycken.

**Har man gjort en sammanställning och analys av lex Sarah-rapporteringar samt vidtagna åtgärder som gjorts under senaste året. Be att få se.**

Hos Humana Assistans AB är det enligt rapporteringsskyldigheten den anställde som upptäckt avvikelser som rapporterar avvikelserna i Humanas avvikelshanteringssystem. Avvikelsen kan också tas upp genom att personal vänder sig med frågan till sin chef, och chefen anmäler avvikelserna. Kvalitetsavdelningen gör en bedömning om det är en avvikelse eller en allvarlig händelse som enligt bestämmelsen kring Lex Sarah skall vidare rapporteras. Avvikelserna följs av ett team kring den enskilde och en dialog förs om avvikelserna och de förbättringar/förändringar som behöver göras vidtas av den ansvarige chefen. Dessa följs upp löpande på arbetsplatsen av Humana Assistans AB.



Kvalitetsavdelning arbetar centralt tillsammans och kan på detta sätt sammanställa underlag från avvikelser och lex Sarah, på lokal såväl som på nationell nivå. Kvalitetsutredarna efterfrågar skriftliga sammanställning och analyser som kan användas som ett lärande för verksamheten på övergripande nivå.

**Finns det rutiner som följer Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah – SOSFS 2011:5? Tillämpas dessa? Be att få se.**

Ja. Se svar ovan.

### **Synpunkter och klagomål**

**Har man mottagit några synpunkter eller klagomål under det senaste året? (Från brukare och/eller företrädare)**

Ja.

**Hur har dessa hanterats?**

Emeli Stedt informerar att Humana Assistans AB ser varje synpunkt och klagomål som en möjlighet till att förbättra verksamheten och att Humana Assistans AB uppmuntrar synpunkter/ klagomål. Humana Assistans AB är beroende av sina kunder och att kunderna är nöjda med tjänsten. Assistent, kunder och gode män kan lämna synpunkter och klagomål elektroniskt till Humana Assistans AB genom det nya systemet som håller på att implementeras.

**Har man gjort en sammanställning och analys av inkomna synpunkter och klagomål samt vidtagna åtgärder som har gjorts under senaste året.**

Nej.

**Finns det skriftliga rutiner för synpunkts- och klagomålshantering?**

**Be att få se. Tillämpas dessa?**

Se svar ovan.

**Har man gett brukare information så att denne vet vart han/hon ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål? Hur? Be att få se skriftligt material.**

Ja.

### **HSL/egenvård**

**Finns skriftliga rutiner för hur hälso- och sjukvårdspersonal ska kontaktas? Tillämpas dessa? Be att få se.**

Ja.

**Finns det delegerade HSL-uppgifter i verksamheten?**

Ja

**Finns det skriftliga rutiner för hantering av läkemedel? Tillämpas dessa?**

Frågan ställdes inte i år.

### **Lokaler**

**Är lokalerna utrustade med brandlarm.**

Ja. Verksamheten bedrivs hemma hos kunden i kundens egen bostad. Humana ansvarar för att säkerhetsställa att brandvarnare, släckare och brandfilt finns på plats. Om detta inte finns när insatsen påbörjas så ombesörjer Humana att det ordnas.

**När gjordes senaste brandskyddskontroll? Be att få se protokoll.**

Brandskyddskontroll sker i årlig skydds rond, vilket utförs vid olika tidpunkter hemma hos kunderna.

### **Delaktighet och inflytande**

**Har samtliga brukare varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplan?**

**Hur dokumenteras det? Be att få se.**

Ja, antingen själva eller via gode man. Genomförandeplanen dokumenteras i dokumentationssystem.

**Hålls regelbundna möten där brukarna är med och bestämmer i gemensamma frågor. Hur ofta?**

Varje kund får vara delaktig i planeringen kring sin assistans. Denna dialog pågår löpande mellan kund och/eller god man och kund- och assistentansvarig.

### **Självbestämmande och integritet**

**Har man gjort brukarundersökning under det senaste året?**

Ja, Humana samverkar med Socialförvaltningen i Kalmar i nationell brukarundersökning samordnad av SKR. Resultatet kommer publiceras i Kolada för att kunna göra jämförelser med andra verksamheter, samt följa resultat över tid.

**Har resultatet använts till att utveckla verksamheten?**

Frågan kommer ställas nästa år.

### **Öppna frågor**

**Hur fungerar samarbetet med beställaren?**

Mycket bra.

**Hur fungerar samarbetet med handläggaren?**

Frågan kommer ställas nästa år.

## **Hur ser man på framtiden? Hur lång tid är det kvar på avtalet?**


### **Förutsättningar för fortsättning?**


Avtalet inkluderat förlängningsoption sträcker sig till september 2022. Humana ambition och förhoppning är att brukarnas och medborgarnas erfarenheter och upplevelser av Humana är sådana att de även fortsättningsvis ser Humana som det självklara valet i fråga om att bedriva och utföra personlig assistans i Kalmar kommun.

### **Övriga synpunkter/återkoppling till beställaren?**

#### **Övriga frågor**

I kvalitetsuppföljningen beskriver personal att de trivs. De känner sig trygga med sin arbetsgivare och upplever ledningen som närvarande och lyhörd. Vad gäller förbättringsområden finns önskemål om mer vägledning i planering av utbildning i form av individuell utbildningsplan, gärna inför att insats påbörjas hos kund. Det lyfts också exempel på påfrestande situationer för kund där det kunde behövas mer riskanalys, som vid byte av förvaltare hos kund. Kvalitetsutvecklarna kommer därför ställa mer frågor om riskanalys vid nästa kvalitetsuppföljning.

 Kalmar kommun, Box 611, 391 26 Kalmar

 0480-45 00 00

 [kommun@kalmar.se](mailto:kommun@kalmar.se)

