

Handläggare
Eva-Lena Karlsson
0480-45 00 00

TJÄNSTESKRIVELSE

Datum
2022-02-07

Ärendebeteckning
SN 2022/0064.11.01

Socialnämnden

Kvalitetsuppföljning Humana 2021

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.

Humana Assistans AB och entreprenadverksamheten av personlig assistans ger vid 2021 års kvalitetsuppföljning intryck av att vara en verksamhet med erfarenhet och kunskap. Det finns en väl uppbyggd organisation för kvalitetsledning i företaget, som ger både medarbetare, chefer och brukare/kunder det stöd som krävs.

Vid ingången av 2021 var 14 av Humana Assistans ABs kunder via Kalmar kommun och vid tiden för kvalitetsuppföljningen är det enbart 3 kunder via Kalmar kommun kvar. Resterande har valt Humana Assistans AB som assistansanordnare eller annat företag. Bedömningen är en helhetsbedömning utifrån de entreprenadkunder som någon tid under året haft sin assistans från Humana.

Humana Assistans AB är mycket tydliga med att den organisation och samarbete som har funnits med Kalmar kommun har varit ett gott stöd för att tillsammans kunna ge brukarna/kunderna en möjlighet att leva ett liv som andra.

Vid årets kvalitetsuppföljning framkommer inga förbättringsområden.

Eva-Lena Karlsson
Verksamhetsutvecklare

Claes Wiridén
Verksamhetschef



Laila Andersson
Utredningssekreterare

Bilagor
Rapport kvalitetsuppföljning Humana Assistans AB 2021

Kvalitetsuppföljnings- rapport

Personlig assistans enligt SFB och LSS
– Humana Assistans AB



Handläggare
Eva-Lena Karlsson
Claes Wiridén
Laila Andersson

RAPPORT
Datum
2021-12-17

Kvalitetsuppföljning i avtalad verksamhet: Personlig assistans enligt SFB och LSS

Basuppgifter

Datum för kvalitetsuppföljning
2021-12-17

Verksamhetens namn
Humana Assistans AB

Utförare (bolag, stiftelse, entreprenad etc.)
Entreprenad

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

Antal brukare i verksamheten
Vid ingången av 2021 var 14 brukare kunder hos Humana Assistans AB utifrån deras entreprenaduppdrag som kommunal assistansanordnare. Vid utgången av 2021 är antalet 3 brukare.

Kvalitetsuppföljningen utförd av
Verksamhetschef Claes Wiridén, utredningssekreterare Laila Andersson och verksamhetsutvecklare Eva-Lena Karlsson.

Vid kvalitetsuppföljningen medverkade från verksamheten
Distriktschef Emeli Stedt, uppdragsansvarig Rebecca Svensson och medarbetare Ingela Karlsson.

Sammanfattande bedömning och slutsatser med eventuella förbättringsåtgärder

Intryck och slutsatser

Humana Assistans AB och entreprenadverksamheten av personlig assistans ger intryck av att vara en verksamhet med erfarenhet och kunskap. Det finns en väl uppbyggd organisation för kvalitetsledning i företaget, som ger både medarbetare, chefer och brukare/kunder det stöd som krävs.

Vid ingången av 2021 var 14 av Humana Assistans ABs kunder via Kalmar kommun och vid tiden för kvalitetsuppföljningen är det enbart 3 kunder via Kalmar kommun kvar. Resterande har valt Humana Assistans AB som assistansanordnare eller annat företag. Bedömningen är en helhetsbedömning utifrån de entreprenadkunder som någon tid under året haft sin assistans från Humana.

Det är oklart vid tidpunkten för kvalitetsuppföljningen hur Humana Assistans AB kommer att förhålla sig till en ny upphandling, då det enbart handlar om 3 kunder i dagsläget.

Humana Assistans AB är mycket tydliga med att den organisation och samarbete som har funnits med Kalmar kommun har varit ett gott stöd för att tillsammans kunna ge brukarna/kunderna en möjlighet att leva ett liv som andra.

Vid årets kvalitetsuppföljning framkommer inga förbättringsområden.

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 hos Humana Assistans AB sedan 2014 och som chef sedan 2020. Perioden 2018–2020 arbetade hon som projektledare över entreprenadövertagandet. Hon har egen erfarenhet av att ha arbetat som personlig assistent.

Personal

Vilka kompetenskrav ställs på ordinarie personal?

Humana Assistans AB har inget krav på formell kompetens för de personliga assistenterna. Rekryteringen utgår från den personliga kompetensen. Under pandemin har Humana Assistans AB haft utmaningar gällande frånvaro och tillsättandet av vikarier. Med det som utgångsläge har kund/Humana Assistans AB valt att försöka hålla ner antalet sociala kontakter och därmed nyanställningar men frånvaron har gått upp. Detta har medfört situationer där bemanningsproblematik/bemanningssvårigheter har uppstått.

Har samtliga anställda en skriftlig och individuell kompetensutvecklingsplan som inte är äldre än ett år.

Samtliga nyanställda på Humana Assistans AB ombeds att slutföra webbutbildningar såsom Introduktionsutbildning för personliga assistenter, värdegrundsbildning, hållbarhetsutbildning, utbildning inom dokumentationshanteringssystemet Fast, 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.

I föregående års kvalitetsuppföljning uppmärksammades Humana Assistans AB på medarbetarnas synpunkter kring bristen på individuell kompetensutvecklingsplan och Humana Assistans AB har under 2021 haft ett utvecklingsarbete kring denna fråga. Det lokala utvecklingsarbetet med individuella kompetensutvecklingsplaner har även lyfts till ett förbättringsarbete på övergripande nivå inom Humana Assistans AB.

Hur introduceras ny personal?

Ny personal introduceras i varje enskilt ärende av befintlig personal.

Finns skriftliga rutiner för introduktion? Tillämpas dessa?

Medarbetare introducerar varandra i pågående ärenden.

Trygghet och säkerhet

De enskilda

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

Informatör/säljare för Humana Assistans AB träffar 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 Assistans AB 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.

Hur många personer är anställda.

Hur många personer har arbetat minst ett år.

Frågan ställdes inte i år, då det vid utgången av året endast är tre brukare kvar via Kalmar kommun.

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.

Ber man om utdrag ur belastningsregistret vid nyanställning.

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

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.

Ja. Kvalitetsgranskare har tagit del av en genomförandeplan och bedömt att den är adekvat och av god kvalitet.

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 (FAST).

Övrigt

Under perioden september 2021-september 2022 pågår ett projekt för att öka kvalitén på bland annat genomförandeplaner, social dokumentation och avvikelshantering. Projektet är inriktat på att jobba med arbetsledare/kontaktpersoner/personliga assistenter för att ständigt hålla genomförandeplanerna uppdaterade och att de som känner kunden bäst (personalen) kan skriva in justeringar där sedan ansvarig chef kontrollerar och publicerar ut informationen till övriga i arbetslaget.

Lex Sarah

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

Ja

Har man skrivit någon rapport enligt lex Sarah under det senaste året. Hur många?

Humana har inte skickat in någon Lex Sarah under den aktuella perioden.

Humana har dock utrett och svarat på ett klagomål som inkommit av god man till IVO.

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

Socialförvaltningen har tagit del av yttrandet till IVO i tillsyn i enskilt ärende som Humana, HSL, OMS samt SOC samverkat kring.

Svar från IVO inkom 12 oktober 2021. I ärendet uppmärksammar IVO Humana på vikten av att personalen har den kompetent och erfarenhet som krävs för att kunna ge stöd och omvårdnad till brukaren utifrån dennes individuella behov. Flertalet åtgärder är vidtagna efter händelsen. Ärendet är avskrivet, men kan komma att följas upp vid senare tidpunkt.

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 den platsansvarige som förmedlar rapporterade avvikelser och kvalitetsavdelningen gör en bedömning om det är avvikelse eller en Lex Sarah. Avvikelserna följs av ett team kring den enskilde och en dialog förs om avvikelsen och de förbättringar/förändringar som behöver göras. Vid grövre/större avvikelser är det sk polstjärnemöten (som utmynnar i åtgärdsplan med både arbetsmiljö- och kundperspektiv), där flera andra professioner möts, t ex HR.

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

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. Det pågående projektet avseende genomförandeplaner kommer även att omfatta avvikelser. Delaktighet är viktigt för Humana AB.

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

Ja, det görs varje år och kontinuerligt.

Finns det skriftliga rutiner för synpunkts- och klagomålshantering? Be att få se. Tillämpas dessa?

Humana Assistans AB har ett elektroniskt avvikelssystem. Alla kan rapportera avvikelser och det är kvalitetsavdelningen som sedan avgör om det är en Lex Sarah-utredning som ska göras. Det förs hela tiden en dialog i systemet mellan kvalitetsavdelningen och kund- och assistentansvariga kring avvikelserna och klagomålet, för att se så att det tillräckligt görs för att förbättra verksamheten.

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.

Övrigt

Tjänstepersoner från socialförvaltningen har tagit del av Humanas Assistans AB:s kvalitetsledningssystem vid en föredragning och förevisning av kvalitetschefen vid företaget.

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? Be att få se.

Ja.

Övrigt

Det har funnit svårigheter kring detta område som är hanterat löpande med samverkansmöten mellan Humana, MAS, kontaktperson på Kalmar kommun, representanter ifrån omsorgsförvaltningen och representanter ifrån socialförvaltningen.

Lokaler

Lokalerna är utrustade med brandlarm. Be dem visa.

Finns det rutiner för utrymning vid brand eller annan fara. Hur ser dessa ut?

Skriftliga? Be att få se? Hur görs de kända?

Genomförs utrymningsövningar regelbundet? Hur ofta? Dokumenterade?

Be att få se. Med brukare?

När gjordes senaste brandskydds kontroll? Be att få se protokoll.

Det är den enskildes bostad.

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.

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

Varje brukare/kund är sin egen.

Övrigt

Delaktighet och inflytande är grunden för Humanas företagsidé kring personlig assistans.

Tillgänglighet

(Boende) Har samtliga brukare tillgång till privat badrum och privat kök?

Det är den egna bostaden.

(Boende) Har samtliga brukare tillgång till gemensamt kök och vardagsrum dygnet runt?

Se föregående fråga.

Är lokalerna inventerade ur ett tillgänglighetsperspektiv? (Inventering utifrån Boverkets föreskrifter och allmänna råd eller utifrån Handisams riktlinjer)

Se föregående fråga.

Självbestämmande och integritet

Har man gjort brukarundersökning under det senaste året?

Ja.

Har resultatet använts till att utveckla verksamheten? Be om exempel.

Ja.

Öppna frågor

Hur fungerar samarbetet med beställaren?

Det fungerar bra och har gjort ifrån början. Det har funnits en tydlighet i och med utsedd kontaktperson. Så när Humana inte vet vems bord en uppgift tillhör har det kunnat tas upp med kontaktpersonen, som har tagit informationen vidare och följt upp eventuella frågetecken.

Hur fungerar samarbetet med handläggaren?

Se ovan.

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

Förutsättningar för fortsättning?

Med nuvarande utgångspunkt att det endast är 3 kunder kvar, så utgår Humana ifrån att Kalmar kommun kommer att göra en LOV upphandling, och beroende på detaljer i upphandlingen kommer att de att ta ställning till det längre fram.

Övriga synpunkter/återkoppling till beställaren?

Vi pratar gärna mer om vårt projekt gällande genomförande planer, social dokumentation, avvikelsehantering och så vidare då syftet med detta är att flytta ut delaktighet och beslut närmare kund/personal. Den personen som känner kunden bäst, ska vara delaktig i att ständigt hålla genomförandeplanen uppdaterad. Samma sak gäller avvikelsehantering/tillbud/arbetsskador - den personen som lättast kan hitta båda förklaringar och åtgärder är den personen som är närmast kunden och känner arbetsplatsen, kunden och gruppen som helhet. Vi pratar mycket om "5 varför" för att hitta åtgärder och RÄTT åtgärder på problem som uppkommer.

Övriga frågor

Samtal med medarbetare

Medarbetarens bild av sitt uppdrag och Humana som arbetsgivare ger en bild av en stolt medarbetare, som vet sitt uppdrag och var hen kan få stöd och hjälp från. Medarbetaren ger också uttryck för att kunna framföra sådant som inte alltid fungerar och att dessa synpunkter tas emot på ett bra sätt.