

Kvalitetsuppföljning hemtjänst LOV 2020 - Adeocare AB

Dnr SN19/140–500

Inledning

Socialförvaltningen har genomfört kvalitetsuppföljning riktat mot verksamma hemtjänstutförare i Ekerö kommun utifrån krav i avtal (SNLOV19/2).

Metod

Enkät skickades ut till ansvarig verksamhetschef och enhetschef för Adeocare AB. Uppföljande möte mellan medicinsk ansvarig sjuksköterska (MAS), kvalitetsutvecklare på socialförvaltningen, verksamhetschef och enhetschef genomfördes för diskussion av enkätsvar och de handlingar som utföraren skickade in hösten 2019 i samband med ansökan om att utföra hemtjänst i Ekerö kommun enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV.

Därtill har socialförvaltningen genomfört stickprovskontroll av upprättade/presenterade genomförandeplaner i verksamhetssystemet Pulsen Combine.

Sammanfattande bedömning

Den sammantagna bedömningen är att utföraren följer krav i avtal.

Majoriteten anställda har undersköterskeutbildning med relevant arbetserfarenhet för att utföra uppdraget hos kunderna. Vid tidpunkt för uppföljning arbetade inga anhöriganställda hos utföraren. Utföraren har inte använt sig av anställningsformen på flera år eftersom de inte upplever det som en fungerande lösning bland annat på grund av bristande insyn i den vård och omsorg som bedrivs.

Utföraren har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete där utföraren för tillfället genomför en revidering av ledningssystemet som väntas bli klar hösten 2020. För att dokumentera i det dagliga arbetet kring kund använder utföraren planeringsverktyget Mobil Omsorg. Utföraren upprättar/presenterar genomförandeplaner i verksamhetssystemet Pulsen Combine inom två veckor från det att beställningen kommit dem tillhanda. Genomförandeplanerna följs upp var sjätte månad och vid förändrade behov kontaktas handläggarna på biståndsenheten.

Samverkan med personer av betydelse för kunderna är väl fungerande, men önskvärt vore om personal från rehab är inblandade tidigare i processen vid utskrivning från slutenvården för att kunna säkerställa att hjälpmedel och andra medicintekniska produkter finns på plats i kundens hem vid hemgång.

Organisation, personal och kompetens

Ansvarig verksamhetschef: Hilde Knapasjö

Ansvarig enhetschef: Jan Hermansson

Utöver Ekerö kommun är Adeocare AB verksamma i stadsdelar som Hässelby/Vällingby, Kungsholmen och Östermalm.

Antal kunder i Ekerö vid tidpunkt för uppföljning: 20

Vid tidpunkt för uppföljning var fyra heltid, fyra timanställda, planeringsledare, enhetschef och verksamhetschef anställda hos utföraren. Enhetschef har ekonomi, personal- och arbetsmiljöansvar och anställdes hos utföraren augusti 2019. Utförarens planeringsledare har ansvar för daglig personal- och schemaplanering.

Utföraren har ett kontor på Ekerö.

Har det varit förändringar i organisationen det senaste året? Ja x Nej

En enhetschef och planeringsledare anställdes i augusti 2019.

Personal som utför uppdraget bör ha genomgången utbildning från vårdlinje, social servicelinje, omvårdnadsprogram och/eller motsvarande samt tidigare erfarenhet från motsvarande arbete alt. andra kvalifikationer som utföraren bedömer tillgodoser den kompetens som är erforderlig. *Har personal den utbildning och kompetens som är nödvändig enligt beskrivning?* Ja Delvis x Nej

Majoriteten av de som anställts har undersköterskeutbildning med relevant arbetslivserfarenhet. För övriga ställs höga krav på relevant arbetslivserfarenhet samt att dessa i hög grad får internutbildning och handledning.

Erbjuds personal kontinuerlig erforderlig utbildning och handledning? Ja x Nej

Utföraren gör varje år en kompetensinventering för att öka andelen personal med undersköterskeutbildning samt för att identifiera behov av externa utbildningar. Samtlig personal genomgår en tvådagars internutbildning som grundar sig i Silviahemmets vårdfilosofi.

Finns det hos utföraren personer som är anhöriganställda? Ja Nej x

Utföraren har inte använt sig av anställningsformen på flera år. Verksamhetschef och enhetschef upplever att det inte är en fungerande lösning på grund av svårigheter att samarbeta samt brist på insyn.

Kvalitetsarbete, uppföljning och utvärdering

Finns dokumenterat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9?

Ja x Nej

Under hösten 2020 genomför utföraren en revidering av nuvarande ledningssystem.

Arbetar utföraren systematiskt med att kontrollera, följa upp och utvärdera kvaliteten på enheten?

Ja x Nej

Personal är delaktiga i kvalitetsarbetet på arbetsplatsträffar samt vid veckovisa reflektionsmöten och genom utbildningar. Varje vecka tas kvalitetsfrågor upp på chefsmöten där personal delaktigörs på morgonmötet dagen efter. Kvalitetsarbetet och arbetsrutiner uppdateras löpande och finns lättillgänglig för personal. En gång/år har utföraren planeringsdag med stort fokus på kvalitetsarbetet.

Beskriv former för egenkontroll?

Utföraren har en egenkontrollplan där kontroller utförs av enhetschef eller planeringsledare. Genomförda kontroller presenteras på arbetsplatsträffar och åtgärder förs in en förbättringsplan och åtgärdas därefter. Exempel på egenkontroller hos utföraren är dokumentation, delegering och basal hygien.

Beskriv rutin för synpunkter och klagomål?

Personal uppmuntrar kunder att inkomma med synpunkter och klagomål som rapporteras på framtagna blankett. Kunderna lämnar vidare till personal som lämnar vidare till enhetschef. Direkt åtgärd utförs om möjligt, därefter utreder enhetschef orsak till inkommen synpunkt/klagomål, åtgärd föreslås och åtgärdas. Därefter informeras kund/eventuella berörda om planerade åtgärder.

Genomförs brukarundersökningar systematiskt hos utföraren?

Ja x Nej

Socialstyrelsens årliga brukarundersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen" följs noggrant och utförarens personal påminner kunder och anhöriga om vikten att delta. Resultaten tas upp på arbetsplatsträffar där åtgärder tas fram tillsammans med jämförelser från tidigare år. Flera gånger per år genomförs också interna undersökningar där kunderna har möjlighet att framföra upplevelsen av de insatser som utförs.

Från 2019 års undersökning av "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen" framkommer att 50% av kunderna i Ekerö kommun (totalt) upplever att de *besväras av ensamhet*. För att möta dessa personer arbetar utföraren aktivt med personalkontinuitet för att minimera antalet personer kunderna möter. Enhetschef samtalar med kunderna för att hålla en nära kontakt och därtill planeras löpande sociala aktiviteter och gemensamma ledsagningar in.

Kvalitet för den enskilde

Har alla kunder en kontaktperson i arbetsgruppen?

Ja x Nej

Utföraren planerar för att kundens kontaktperson utför de flesta insatserna för ökad kontinuitet och trygghet. Kontaktpersonen har det övergripande ansvaret för skapande/revidering av genomförandeplan, samt dokumentationen i planeringsverktyget Mobil Omsorg. Därtill har planeringsledaren och/eller enhetschef uppföljningssamtal med kunder för att säkerställa kvaliteten.

Kan en beställning påbörjas inom 24 timmar från det att den inkommit till utföraren?

Ja x Nej

Enligt *avtalet* ska en beställning påbörjas inom 24 timmar från det att den inkommit till utföraren. Utföraren godkänner beställningen i verksamhetssystemet Pulsen Combine och kontaktar därefter kund/anhörig. Insatser planeras därefter in i Mobil Omsorg samt information till personal som ska utföra insatserna.

Hanteras kundernas nycklar på ett säkert sätt?

Ja x Nej

Utföraren har skriftliga rutiner för hantering av kunders nycklar. De tas emot i samråd med kund vid beställning av trygghetslarm. Två exemplar av numrerade kvittenser upprättas av nyckelansvarig och originalet lämnas till kund. Nycklarna förvaras sedan i ett låst nyckelskåp.

Hur sker säker hantering av kunders privata medel?

Primärt försöker utföraren undvika hantering av kunders privata medel. När utföraren ansvarar för kunders pengar och kort görs det varsamt. Kontantuttag är inte tillåtet och all användning av kundens medel måste föregås av ett skriftligt medgivande samt redovisning med kvitto.

Social dokumentation

Har samtliga kunder en aktuell genomförandeplan?

Ja x Nej

Genomförandeplanen upprättas tillsammans med kund och/eller dennes företrädare.

Har genomförandeplanen upprättats inom en vecka från det att uppdraget påbörjats och inrapporterats till handläggare på bistånd? Ja Delvis x Nej

Vid första hembesöket deltar oftast enhetschef och kontaktperson för att stämma av kundens önskemål samt gå igenom biståndsbeslutet. Kontaktpersonen skriver inom en till två veckor genomförandeplanen tillsammans med kund som förs in i Pulsen Combine av verksamhetschef, enhetschef eller planeringsledare som har behörighet i systemet.

Hur följs genomförandeplanen upp tillsammans med kund?

Genomförandeplanen följs upp var sjätte månad tillsammans med kund. Vid eventuella förändringar hos kund meddelar enhetschef eller planeringsledare ansvarig handläggare på socialförvaltningen.

Socialförvaltningen har genomfört stickprov av upprättande/presenterade genomförandeplaner i Pulsen Combine. *Visade stickprovskontrollen att utföraren upprättat/presenterat genomförandeplaner i Pulsen Combine?* Ja x Nej

Stickprovskontrollen som socialförvaltningen genomfört visar att utföraren upprättat/presenterat genomförandeplaner i verksamhetssystemet vilket är i enlighet med *avtalet*. Utföraren har sedan ett år arbetat med upprättande och revidering av genomförandeplaner i Pulsen Combine.

Beskriv rutin för social dokumentation?

Utföraren använder Mobil Omsorg för planering och dokumentation. Genomförandeplaner skapas och revideras i kommunens verksamhetssystem eller i Mobil Omsorg.

Beskriv hur dokumentation för kunderna förvaras?

Dokumentation förvaras på kontoret i ett brandsäkert låsbart dokumentskåp.

Hur arbetar utföraren för en god personalkontinuitet?

Utföraren arbetar i Mobil Omsorg och försöker genom god planering minimera antalet personal en hemtjänsttagare möter.

Samverkan

Hur fungerar samverkan mellan handläggarna på bistånd och utföraren?

Utföraren upplever att samverkan fungerar bra. Enhetschef träffar bistånd en gång per månad.

Hur funderar samverkan med primärvården?

Utföraren upplever att det enkelt att få kontakt med personer på husläkarmottagningarna på Ekerö.

Hur är arbetsgången vid trygghetslarm och nattinsatser?

Utföraren ringer ansvarig utförare (Ekerö hemtjänst) vid händelser av vikt eller vid behov. Därtill har utförarna återkommande möten.

Hälso- och sjukvård

*Hur många personer har fått en skriftlig delegering utfärdad från respektive husläkarmottagning (Ekerö vårdcentral och Stenhamra hälsocentral)? 6
(dubbelkolla)*

Personal med delegering har genomfört ett skriftligt kunskapstest innan beslut om godkänd delegering. Hälso- och sjukvårdsuppgifterna omfattar färdigdispenserade läkemedel, läkemedel från dosett, ge ögondroppar enligt ordination och tarmreglerande läkemedel.

Har utföraren upprättade skriftliga rutiner för basala hygienrutiner och korrekt arbetsdräkt? Ja x Nej

All personal har genomfört webbutbildning för följsamhet till basala hygienrutiner.

Har utföraren uppmärksammat brister för kunder i informationsöverföring vid utskrivning från slutenvården? Ja Nej x

Utföraren anser önskvärt om personal från rehab vore inblandad tidigare i utskrivningsprocessen för att kunna säkerställa att hjälpmedel och andra medicintekniska produkter finns på plats i hemmet innan utskrivning.

