

## Avstämning av utförare - Hemtjänst

**Utförare:** Ekerö hemtjänst

**Adress:** Bryggavägen 110

**Verksamhetschef:** Helena Jarby

**Uppföljningen genomförd:** 11:00-12:00. Lotta Badou (biträdande enhetschef), Carina Fohlin (sektionschef), Helena Jarby (enhetschef), Lena Burman Johansson (nämndansvarig) och Daniel Liljekvist (utvecklingsledare).

**Antal brukare:** 226

### Nuläge

#### Beskriv nuläget i verksamheten?

Ekerö hemtjänst beskriver att de har ett ekonomiskt tufft läge med underskott, vilket påverkar hela verksamheten inklusive personal. En tidsstudie pågår i verksamheten för att få en bättre bild av vad personalens tid går åt till och främst åskådliggöra sådant som inte är direkt brukartid.

#### Har det skett några väsentliga förändringar i verksamheten det senaste året (sedan senaste uppföljningen)?

Sedan den 4 december 2013 finns nu Ekerö hemtjänst samlade i nya lokaler.

Efter en omorganisering inom Produktion Omsorg ingår nu Ekerö boendestöd i samma sektion som hemtjänsten. Ny sektionschef tillsattes den 10 mars, efter 8 månader utan sektionschef. Vidare har kvällspersonal nu 30 minuter rast vid varje arbetspass, vilket infördes efter facklig förhandling.

Ekerö hemtjänst beskriver det gångna året som tufft. Arbetet med Pulsen Combine har tagit mycket tid och kraft, men att det nu börjar landa i organisationen.

Ekerö hemtjänst Qualis-certifiering gällde till 2014, men har inte förnyats för året. Anledningen till detta anges vara att verksamheten saknade chef och att omcertifiering inte kunde prioriteras.

**Är någon förändring planerad?**

Resultaten av tidsstudien avvaktas, men det utesluts inte att schemaförändringar kan komma att ske.

**Vilka åtgärder har ni vidtagit med utgångspunkt från den uppföljning Ekerö kommun gjorde förra året?**

Vid föregående uppföljning fanns det 15 anhöriganställda. Antalet befinner sig idag på liknande nivåer. Ekerö hemtjänst följer anställningarna och respektive brukare noggrant, men beskriver det som ej optimalt då det inte blir en fullständig insyn i omsorgen. Ekerö hemtjänst skulle gärna se att anhöriganställningar inte görs men att detta behöver då gälla samtliga utförare.

Ny rutin har gjorts för nyckelhanteringen med anledning av förra årets uppföljning. Vidare saknades det utarbetade rutiner för matlagning och näringslära vid föregående uppföljning. Rutiner saknas även för området i år.

Vid förra uppföljningen önskades tydligare och mer regelbunden kontakt med biståndshandläggare. Sedan ca 1 år tillbaka sker nu informationsöverföringsmöten varannan månad där Ekerö hemtjänst går igenom samtliga uppdrag med biståndshandläggare och distriktssköterska. Utförarträffar tillsammans med beställare, privat hemtjänst och kommunens hemtjänst sker 4 gånger per år.

**Utveckling****På vilket sätt ser ni behov av fortsatt utveckling av hemtjänsten i Ekerö kommun?**

Ekerö hemtjänst beskriver att det finns behov av en ökad tydlighet i uppdragen och att beställningarna aktivt anpassas efter brukarens faktiska behov. Vidare önskas en tydligare kommunikation från biståndshandläggarna då förändringar sker som påverkar tider i beställningar. Förändringen av schablontider under 2013 beskrivs orsaka bekymmer för verksamheten och skapar frustration hos personalen och brukare. Ekerö hemtjänst beskriver att personal ofta får ta kundernas oro över förändrade insatser och tider.

Stora utvecklingsmöjligheter för uppdraget som helhet ses finnas inom digitala verktyg. Västerås stad anges bland annat som ett aktuellt exempel.

**Vilka förutsättningar bedömer ni behöver finnas för att en utveckling av hemtjänsten i denna riktning ska vara möjlig?**

Ekerö hemtjänsts bedömning är att uppdragen i de enskilda besluten måste tydliggöras än mer än idag. Det samma gäller tiderna i de enskilda ärendena som måste tydliggöras för alla inblandade.

## **Personal – kontinuitet, kompetensutveckling och personalförsörjning**

### **Beskriv arbetssätt för att främja en god personalkontinuitet**

Brukare har en kontaktperson och genomförandeplaner görs vid varje uppdrag. Ekerö hemtjänsts målsättning är att brukarna ska omfattas av en och samma personalgrupp och få sina insatser utförda av personalen i den gruppen. Vidare är målsättningen att vikarier ska i den mån det går knytas till specifika grupper för att på sätt främja kontinuiteten. Ekerö hemtjänst har tydliga rutiner för hur arbetet går till från beställning till schemaläggning och använder TES-systemet för att säkra uppdragen.

### **Vilka möjligheter respektive hinder finns det för att i ett framtida perspektiv kunna säkra en god personalkontinuitet?**

Ekerö hemtjänst ser sin personal som nyckeln till att bibehålla en god kontinuitet. Ekerö hemtjänst anger även att de prioriterar att vårda sitt rykte på hemtjänstmarknaden. De anger att ryktet är gott idag och att det är en av deras viktigaste tillgångar för att få nya brukare.

### **Vilka aspekter bedömer ni vara av vikt för att kunna attrahera personal i framtiden?**

Ekerö hemtjänst anser att det är viktigt att vårda sin personal och ha en aktiv personalpolitik. De vill att personalen ska kunna vara stolta över sitt arbete. Personalarbetet ses om ett område för fortsatt utveckling där Produktion Omsorg kan bli mer aktiv.

### **Vilka möjligheter respektive hinder finns det i personalförsörjningen ur ett framtida perspektiv?**

Möjligheter finns i att förbättra hur arbetsgivaren marknadsför sig, exempelvis genom att aktivt knyta kontakter och visa upp sig vid skolor eller hos Arbetsförmedlingen.

Rekryteringen beskrivs som svårare idag än vid föregående uppföljning. Ekerö hemtjänst beskriver att ett hinder är att få sökande uppfyller kraven. Vidare är det få som söker tjänsterna samtidigt som högre krav ställs på arbetsgivaren. Bostadssituationen i kommunen bidrar ytterligare till att rekryteringen av personal försvåras. Ekerö hemtjänst har exempelvis haft flera sommarvikarier som tackat nej till tjänster då de inte lyckats ordna boende.

Befintlig personals frustration och upplevelse av otillräcklighet vid förändrade insatser och tider hos brukare försvårar möjligheterna att behålla persona.

### **Vilka områden i verksamhetens kompetensutveckling fokuserar ni på idag?**

Samtlig personal har genomgått en värdegrundsutbildning, som avslutades i maj 2014. Utbildningen är planerad som ett fortsatt instrument i kompetensutvecklingen. Vidare har 80% av personalen har genomgått en webbaserad IT-utbildning, med 100% som mål. Även Qualis-certifikatet ska förnyas. Slutligen planerar Ekerö hemtjänst fortsätta delta i Produktion Omsorgs demensprojekt.

### **Inom vilka områden bedömer ni att kompetensutveckling kommer vara aktuellt för att klara uppdraget i framtiden?**

För att möta kommande behov av kompetensutveckling bedömer Ekerö hemtjänst att en inventering av vilken kompetens det finns i de olika grupperna bör göras och utifrån det fortsätta utveckla verksamhetens kompetensutvecklingsplan.

Verksamheten möter idag behov av utvecklad kompetens inom psykiatrirelaterade frågor och missbruksproblematik. Våld i nära relationer är även ett område där kompetensutveckling behövs. Till hösten 2014 planeras Ekerö hemtjänst delta i en utbildning specifikt utformad för frågor om relationsvåld bland äldre med hemtjänst.

### **Vilka möjligheter respektive hinder finns det för att klara kompetensutvecklingen inom dessa områden?**

Möjligheter anges finnas i att utbilda personal kring våld i nära relationer genom kommunens anhörigkonsulent, vilken har gått de utbildningar som krävs för att utbilda vidare.

För Ekerö hemtjänst är det av vikt för uppdragets kvalitet att samtlig personal möjliggörs deltagande i vidareutbildning. Dock beskriver de att det är en utmaning att få ihop verksamheten så att tid avsätts för kompetensutveckling utan att det går ut över de äldre. Detta eftersom kontinuiteten inte blir lika optimal då vikarier behövs för att ordinarie personal ska kunna gå utbildningarna.

Ekerö hemtjänst anger att möjligheter att utnyttja befintlig kompetens inom kommunen bör finnas. För att skapa sig bättre kompetens inom frågor som rör psykiatri och missbruk bör exempelvis socialtjänstens expertis kunna användas.