

Kvalitetsuppföljning hemtjänst LOV 2020 - Mälarems omsorg AB

Dnr SN19/140–500

Inledning

Socialförvaltningen har genomfört kvalitetsuppföljning riktad mot verksamma hemtjänstutförare i Ekerö kommun utifrån krav i avtal (SNLOV19/4).

Metod

Enkät skickades till ansvarig verksamhetschef för Mälarems omsorg. Uppföljande möte mellan medicinsk ansvarig sjuksköterska (MAS), kvalitetsutvecklare på socialförvaltningen och verksamhetschef 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 (SNLOV19/4). Utföraren arbetar systematiskt med genomförandeplaner, men socialförvaltningen kommer emellertid genomföra ny stickprovskontroll av upprättade/presenterade genomförandeplaner i Pulsen Combine i januari 2021, eftersom utföraren vid genomförd stickprovskontroll inte upprättat/presenterat genomförandeplaner i systemet.

Majoriteten anställda hos utföraren är utbildade undersköterskor, studerar eller har tillräcklig kompetens att utföra uppdraget. Hos utföraren arbetar anhöriganställda och för att säkerställa god vård och omsorg hos kund träffar verksamhetschef anhöriganställd för avstämningar och genomgång av genomförandeplaner. I ärenden där kunder har anhöriganställda fungerar den anhöriganställda som kundens kontaktperson vilket inte är i enlighet med socialförvaltningens *riktlinje för anhöriganställning*. Socialförvaltningen kommer därav genomföra ny uppföljning i januari 2021 för att säkerställa ovanstående.

Därtill har utföraren ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete vilket innehåller arbetsrutiner, men styrdokumentet saknar processbeskrivning samt beskrivning om hur utföraren arbetar med det systematiska förbättringsarbetet.

Det som dokumenteras om kunderna ska vara utformat med respekt för deras integritet och kunderna hålls underrättade om anteckningar som förs. För planering av insatser, genomförande av insatser och personalkontinuitet används verktyget Mobil Omsorg.

Utföraren upplever samverkan med parter av betydelse för kunderna som goda, men uttrycker vid tidpunkt för uppföljning ökad samverkan med primärvården. De medarbetare som har en utfärdad skriftlig delegering har genomfört ett skriftligt kunskapstest innan beslut om godkännande. Samtlig personal har genomfört utbildning i basala hygienrutiner och utförarens samordnare utför kontinuerlig egenkontroll på området.

Organisation, personal och kompetens

Ansvarig verksamhetschef: Helle Bruhn

Utöver Ekerö kommun är Mälarö Omsorg verksamma i en stadsdel i Stockholm.

Antal kunder i Ekerö vid tidpunkt för uppföljning: 138 st.

Vid tidpunkt för uppföljning var cirka 66 personal, varav två samordnare, economicontroller och verksamhetschef anställda hos utföraren. Verksamhetschefen har det yttersta ansvaret och varit anställd sedan mars 2014. Utförarens samordnare arbetar mot kunderna samt med personalplanering.

Utföraren har kontor på Ekerö och i Stenhamra.

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

Utföraren har anställt två samordnare som arbetar med schemaläggning och personalplanering samt economicontroller som arbetar med ekonomisk uppföljning och kontroll.

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

En övervägande del (cirka 65%) är utbildade undersköterskor, cirka 5% går vid tidpunkt för uppföljning distansutbildning till undersköterska. 20% är utbildade och har annan erfarenhet än beskrivning. Resterande (cirka 5%) är inte utbildade inom vården, men går hos utföraren både schemalagd och webbaserad utbildning.

Erbjuds personal kontinuerlig erforderlig utbildning och handledning? Ja x nej

Personalens kompetens är sammanställd i en kompetensutvecklingsplan som ledningen går igenom en gång per år. Generella utbildningar följs upp vid medarbetarsamtal där också kommande utbildningar planeras in.

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

Vid tidpunkt för uppföljning förekom fyra anhörganställda hos utföraren varav tre timanställda. De timanställda går på schema i planeringsverkstytet Mobil Omsorg och deltar på utförarens arbetsplatsträffar. Den tillsvidareanställda träffar verksamhetschef två gånger per år för avstämning och genomgång av genomförandeplan. Den tillsvidareanställda har genomgått skriftligt kunskapstest före delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter. I övrigt har anhörganställda samma krav som övrig personal gällande dokumentation, avvikelshantering, basala hygienrutiner och korrekt arbetsdräkt.

Vid anhörganställningar fungerar den anhörganställda som kundens kontaktperson, vilket inte är i enlighet med socialförvaltningens *riktlinje för anhörganställning*, där det är beskrivet att den enskilde ska tilldelas en kontaktperson i utförarens ordinarie personalgrupp som bland annat ska medverka tillsammans med den anhörganställda och den enskilde vid upprättande och uppföljning av genomförandeplaner.

Vid tidpunkt för kvalitetsuppföljning uttrycker utföraren att de inte strävar efter att anställa personer i anställningsformen på grund av bristande insyn och kontroll över den vård och omsorg som bedrivs hos kund.

Kvalitetsarbete, uppföljning och utvärdering

Finns ett dokumenterat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9? Ja x Nej

Utförarens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete innehåller arbetsrutiner. Styrdokumentet saknar processbeskrivning som utgör grund i verksamheten samt beskrivning gällande det systematiska kvalitetsarbetet i verksamheten.

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

Utföraren har ett utvecklat kvalitetsarbete med hög delaktighet från samtliga medarbetare vid möten och i det dagliga arbetet som bygger på planering, utveckling, uppföljning och utvärdering av verksamheten. Utföraren arbetar aktivt med avvikelser,- händelse,- och synpunkts- och klagomålshantering som regelbundet diskuteras, sammanställs och utgör grund för eventuellt förbättringsarbete.

Beskriv former för egenkontroll?

För att regelbundet planera och följa upp åtgärder, hantera synpunkter och klagomål samt förbättra verksamheten har utföraren återkommande möten med en fast agenda där ovanstående områden behandlas. Exempel på egenkontroller hos utföraren är basala hygienrutiner och korrekt arbetsdräkt.

Beskriv rutin för synpunkter och klagomål?

Vid uppstart får kunden en välkomstpärm där information om synpunkter och klagomål finns. Vid inkommen synpunkt/klagomål är målet återkoppling inom en arbetsdag och uppföljning görs av verksamhetschef/samordnare inom två veckor. På utförarens veckomöten och arbetsplatsträffar sammanställs inkomna synpunkter och klagomål och förbättringsåtgärder diskuteras och utvärderas.

Genomförs brukarundersökningar systematiskt hos utföraren?

Ja x Nej

Årligen skickas en anonym undersökning till kunderna som till viss del analyseras och jämförs med resultat från den nationella undersökningen "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen". Resultaten sammanställs och används som underlag för kvalitetsförbättringar i verksamheten.

Från 2019 års undersökning av "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen" framkommer att 50 % av kunderna med hemtjänst i Ekerö kommun (totalt) upplever att de *besväras av ensamhet*. För att möta dessa personer arbetar utföraren aktivt med att få kunder engagerade i sociala aktiviteter som gymnastik och promenader. Vid samtal med kunderna uppmärksammas de som kan lida av nedstämdhet.

Kvalitet för den enskilde

Har alla kunder en kontaktperson i personalgruppen?

Ja x Nej

Kontaktpersonerna ansvarar för merparten av omvårdnadsinsatserna och är huvudansvarig för den sociala dokumentationen. Kontaktpersonen företräder, hjälper och fungerar som ett praktiskt stöd till kund, länk till närstående, sjuksköterska, sjukgymnast med flera.

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. Nya kunder tas till hänsyn vid schemaläggning vilket innebär att det finns luckor i schemat för att kunna ta emot nya kunder. Utförarens rutiner för nya kunder är väldokumenterade och processen är känd i arbetsgruppen.

Hanteras kundernas nycklar på ett säkert sätt?

Ja x Nej

Utföraren har skriftliga rutiner för nyckelhantering som är väl kända av kunder och personal. Utföraren har ett låsbart nyckelskåp där kunders nycklar finns uppmärkta och förvaras. Personal behöver innan användning kvittera ut nycklarna.

Hur sker säker hantering av kunders privata medel?

Utföraren följer Ekerö kommuns anvisningar samt att det finns tydliga regler vad avser gåvor som medarbetarna får underteckna vid anställning. Huvudregeln är att utföraren inte ska hantera kunders privata medel.

Social dokumentation

Har samtliga kunder en aktuell genomförandeplan?

Ja x Nej

Kontaktpersoner upprättar genomförandeplanen tillsammans med kund eller företrädare.

Har genomförandeplanen upprättats inom en vecka från det att uppdraget påbörjats och inrapporteras till beställaren?

Ja x Nej

Målet är att upprätta genomförandeplanen en vecka från det att uppdraget påbörjats.

Hur följs genomförandeplanen upp tillsammans med kund?

Genomförandeplaner är dokumenterade och tillgängliga för personal. Minst var tredje månad eller vid förändringar hos kund gör samordnare uppföljning hos kund i förhållande till genomförandeplanen och vid behov kontaktas handläggarna på bistånd.

Socialförvaltningen har genomfört stickprov av upprättade/presenterat genomförandeplaner i Pulsen Combine. *Visade kontrollen att utföraren upprättat/presenterat genomförandeplaner i Pulsen Combine?*

Ja Nej x

Stickprovskontrollen som genomförts visar att utföraren inte har upprättat/presenterat granskade genomförandeplaner i verksamhetssystemet, vilket inte är i enlighet med *avtalet* där det är beskrivet att utföraren ska via Pulsen Combine enligt löpande anvisningar från beställaren: upprätta och presentera genomförandeplaner.

Vid tidpunkt för uppföljning var ett arbete påbörjat med att upprätta/presentera genomförandeplaner i Pulsen Combine.

Beskriv rutin för social dokumentation?

Det är viktigt att dokumentationen utformas med respekt för kundens integritet. Kunden hålls underrättad om anteckningar som förs och utföraren använder planeringsverktyget Mobil Omsorg för planering av insatser, genomförande av insatser och dokumentation skrivs där.

Beskriv hur dokumentation för kunderna förvaras?

Fysisk dokumentation förvaras i låsbart brandskåp på utförarens kontor.

Hur arbetar utföraren för en god personalkontinuitet?

I planeringsverktyget Mobil Omsorg arbetar medarbetarna med personalkontinuitet och planerar för att minimera antalet personer som besöker kunderna.

Samverkan*Hur fungerar samverkan mellan handläggarna på bistånd och utföraren?*

Den upplevs som fungerande och utföraren har kontinuerlig kontakt med handläggarna.

Samverkan med närstående, god man, rehabilitering och andra viktiga personer och organisationer sker löpande. Det är viktigt att kundens självbestämmande och integritet beaktas och tas tillvara i alla lägen.

Hur fungerar samverkan med primärvården?

Den samverkan som finns är god, men önskvärt vore samverkansmöten.

Beskriv arbetssätt vid trygghetslarm och nattinsatser?

Utföraren kontaktar Ekerö hemtjänst (som ansvarar för insatser på natt och trygghetslarm) vid förändringar dag-/kvälltid, samt vid avvikelser.

Hälso- och sjukvård*Hur många personer har fått en skriftlig delegering utfärdad från respektive husläkarmottagning (Ekerö vårdcentral och Stenhamra hälsocentral)? 66*

All personal har genomfört skriftlig kunskapstest innan beslut om godkänd delegering. Hälso- och sjukvårdsuppgifterna omfattar medicindelning, ögondroppar, ailos inhalator, salva samt byte av depotplåster.

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

Ja Nej

Utföraren har rutiner för basal hygien och korrekt arbetsdräkt och samtlig personal har genomfört utbildning i basala hygienrutiner. Utförarens samordnare utför egenkontroll, basala hygienrutiner och korrekt arbetsdräkt.

Har utföraren uppmärksammat brister för kunden i informationsöverföring vid utskrivning från slutenvården?

Ja Nej

Vid utskrivning från slutenvården har det vid flera tillfällen saknats eller förekommit bristande hjälpmedel i hemmet.