

## **Kvalitetsuppföljning hemtjänst LOV 2020 - Mäläröarnas hemtjänst AB**

Dnr SN19/140–500

### **Inledning**

Socialförvaltningen har genomfört kvalitetsuppföljning riktat mot verksamma hemtjänstutförare i Ekerö kommun utifrån krav i avtal (SNLOV19/3).

### *Metod*

Enkät skickades ut till ansvarig verksamhetschef för Mäläröarnas hemtjänst AB. Uppföljande möte mellan medicinsk ansvarig sjuksköterska (MAS), kvalitetsutvecklare på socialförvaltningen, verksamhetschef och enhets- och samordningschef 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 (SNLOV19/3). Utföraren arbetar systematiskt med genomförandeplaner, men socialförvaltningen kommer emellertid genomföra en kompletterande stickprovskontroll av upprättade/presenterade genomförandeplaner i Pulsen Combine, eftersom utföraren vid genomförd stickprovskontroll inte upprättat/presenterat genomförandeplaner i systemet.

Samtlig personal lever upp till kraven om utbildning och/eller har tillräcklig erfarenhet att utföra uppdraget. Därtill erbjuder utföraren kontinuerlig utbildning och genom årligt medarbetarsamtal tas en kompetensutvecklingsplan fram med personal. Hos utföraren arbetar anhörganställda som alltid är inbjudna på utförarens arbetsplatsträffar, de dokumenterar hos kund som begärs in av verksamhetschef två gånger per år samt att verksamhetschef träffar anhörganställda ute hos kund kontinuerligt. Verksamhetschef fungerar som kontaktperson gentemot dessa kunder för att säkerställa en god vård och omsorg.

Utföraren arbetar systematiskt med att kontrollera, följa upp och utvärdera kvaliteten genom fastställda rutiner samt kontinuerliga kvalitetskontroller tillsammans med kunderna. Utföraren arbetar för att kunder inte ska besväras av ensamhet genom goda relationer, samt erbjuder ett antal gemensamma aktiviteter.

Därtill upplevs samverkan med aktörer av betydelse för kunder som fungerande, men önskat med övergripande samverkan med primärvården.

**Organisation, personal och kompetens**

*Ansvarig verksamhetschef:* Sofia Englund

Utföraren är enbart verksam på Ekerö.

*Antal kunder i Ekerö vid tidpunkt för uppföljning:* 98

Vid tidpunkt för uppföljning var cirka 60 personal, varav enhets- och samordningschef, två samordnare och verksamhetschef anställda hos utföraren. Enhets- och samordningschefen har daglig kontakt med kunder, kontakt med handläggare på bistånd och det övergripande ansvaret för schemaplanering. Samordnarna arbetar dagtid och har löpande kontakt med kunder och personal samt daglig planering. På kvällar och helger har verksamhetschef och enhets- och samordningschef jour.

Utföraren har kontor på Ekerö och Färingsö.

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

En samordnare anställdes till kontoret på Ekerö och en anställdes i samband med uppstart av ett kontor på Färingsö.

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  Nej

Samtlig ordinarie personal lever upp till kraven. Några vikarier har genomgått intern utbildning och förvärvat sin erfarenhet genom arbete under handledning hos utföraren.

*Erbjuds personal kontinuerlig erforderlig utbildning och handledning?* Ja  Nej

Genom årligt medarbetarsamtal tas en kompetensutvecklingsplan fram tillsammans med personal. Utföraren har också en anställd som är förflyttningsteknik-, hjärt- och lungräddningsinstruktör som kontinuerligt utbildar personalen. Nyanställda hos utföraren går via Socialstyrelsen en fyra dagars utbildning innan arbete hos kund.

*Finns det hos utföraren personer som är anhörganställda?*

Ja  Nej

Utföraren har totalt två anhörganställda som är inbjudna på arbetsplatsträffar där vissa av mötena är obligatoriska. De följer samma utbildningsdelar som övrig personal och dokumenterar hos kund som begärs in en gång per halvår. Verksamhetschef träffar anhörganställda ute hos kund en gång per månad, samt i samband med uppföljning tillsammans med handläggare på bistånd. Verksamhetschef fungerar som kontaktperson hos kunderna för att säkerställa en god omsorg. Det är i enlighet med socialförvaltningens *riktlinje för anhörganställning*, där det är beskrivet att den enskilde ska tilldelas en kontaktperson i utförarens personalgrupp som bland annat ska medverka tillsammans med anhörganställd och den enskilde vid upprättande och uppföljning av genomförandeplaner.

Utföraren uttrycker vid tidpunkt för uppföljning att anställningsformen är problematisk på grund av bristande insyn.

### **Kvalitetsarbete, uppföljning och utvärdering**

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

Ja  Nej

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

Ja  Nej

Personal deltar i kvalitetsarbetet genom fastställda avvikelser, - synpunkts- och klagomålsrutiner där utredning, åtgärd och återkoppling sker i varje enskilt fall. Dessa behandlas på arbetsplatsträffar, kvalitets möten (enhetsvis), samt kundnöjds möten. Utförarens rutin för synpunkter och klagomål ska vara väl känd för kunderna och kontaktpersonen har ett särskilt uppföljningsansvar där kvalitetskontroller ska göras på plats hos och tillsammans med kund.

*Beskriv former för egenkontroll?*

Det sker löpande, med inflytande och delaktighet från personal och brukare. Årligen utförs en intern kvalitetsuppföljning som genomförs av granskare som inte deltar i daglig drift till exempel controller eller styrelseledamot med kunskap på området. Resultatet av uppföljningen återförs sedan i det löpande kvalitetsarbetet.

*Beskriv rutin för synpunkter och klagomål?*

Den som uppmärksammar en synpunkt/klagomål nedtecknar på avsedd blankett och överlämnar till ansvarig samordnare som informerar verksamhetschef. Utförarens samordnare ansvarar för handläggning och utredning av klagomål och åtgärder bestäms av den handläggare som har delegering av verksamhetschef att utreda ärendet. Efter att åtgärder vidtagits ska dessa nedtecknas och återkoppling sker till alla parter.

*Genomförs brukarundersökningar systematiskt hos utföraren?* Ja x Nej

Brukarundersökningar sker enligt fastställd rutin en gång per år samt på individnivå i intervjuform av samordnare eller verksamhetschef som inte deltar i daglig hjälp hos kund. Resultatet från Socialstyrelsens årliga undersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen" analyseras hos utföraren och frågor med nedåtgående resultat plockas ut för att tillsammans med personal på arbetsplatsträffar arbeta vidare med resultaten.

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 prioriterar utföraren kunder som besväras av ensamhet gällande kontinuitet i syfte att bygga upp en god relation mellan kund och kontaktperson. Utföraren erbjuder en mängd aktiviteter som gemensamma träningspass, olika sammankomster och en nyckeluppgift för kontaktpersonerna är att motivera kunderna till att delta. Därtill är kontakten med anhöriga värdefull för att kartlägga intressen och/eller motiverande faktorer.

### **Kvalitet för den enskilde**

*Har alla kunder en kontaktperson i arbetsgruppen?* Ja x Nej

Kontaktpersonen är huvudansvarig för kundens hem och person, sköter all kontakt med vårdcentral, anhöriga med mera. Kontaktpersonen har också huvudansvar för att säkerställa en god omsorg, samt att hjälpen utförs i enlighet med genomförandeplanen.

*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. Verksamhetschef och enhetschef kontrollerar inkomna beställningar i verksamhetssystemet Pulsen Combine två gånger per dag. Kunden skrivs in i planeringsverktyget Mobil Omsorg och alla besök läggs in enligt en preliminär planering för att uppdraget ska kunna starta omgående.

*Hanteras kunders nycklar på ett säkert sätt?* Ja x Nej

Nycklar kvitteras enligt fastställd rutin när nyckel överlämnas till utföraren av kund. Nycklar märks upp och nyckelnumret läggs in i planeringsverktyget Mobil Omsorg. I den löpande verksamheten kvitteras varje nyckel med in-/ut stämpel samt tidpunkt.

*Hur sker säker hantering av kundernas privata medel hos utföraren?*

Utföraren försöker i första hand undvika hantering av kunders privata medel, men om det sker, är det i direkt anslutning vid besök hos kund. Erhållna medel (pengar/kort) utkvitteras för att kund och utförare kan följa vem som erhållit vad och när. På samma sätt kvitteras återgivna medel med belopp, tid, person och kvitto.

**Social dokumentation**

*Har samtliga kunder en aktuell genomförandeplan?*

Ja  Nej

Genomförandeplanen upprättas tillsammans med kund och/eller med företrädare.

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

Ja  Nej

*Hur följs genomförandeplanen upp tillsammans med kund?*

Genomförandeplanen följs upp senast sex månader efter föregående uppföljningstillfälle, samt vid nytt beslut från handläggare. Vid förändring hos kund som inte kan tillgodoses inom ramen för befintligt beslut kontaktas handläggare på bistånd.

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

Ja Nej

Stickprovskontrollen som socialförvaltningen genomfört visade att utföraren inte upprättat/presenterat 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.

Utföraren upprättar genomförandeplaner i Mobil Omsorg och skickar därefter den till handläggarna på bistånd vid begäran. Vid tidpunkt för uppföljning meddelar verksamhetschef att de ska påbörja arbetet med att upprätta/presentera genomförandeplaner i Pulsen Combine.

*Beskriv rutin för social dokumentation?*

Dokumentation sker särskilt i Mobil Omsorg under arbetspassets gång samt att personal har möjlighet att efterregistrera dokumentation på kontoret.

*Beskriv hur dokumentation för kunderna förvaras?*

Dokumentation sker i Mobil Omsorg som kräver personliga inloggningsuppgifter. Den fysiska dokumentationen förvaras i låsbara dokumentaskar på utförarens respektive kontor.

*Hur arbetar utföraren för en god personalkontinuitet?*

I arbete med arbetstidsscheman eller bemanning beaktas kontinuiteten där målsättningen är att kunden ska bli assisterad av i första hand så få personal som möjligt och i andra hand personal som kunden är väl bekant med. Genom utförarens IT-baserade schemalägningsystem följs den faktiska kontinuiteten regelbundet upp.

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

Den upplevs som bra och kontakt sker oftast över telefon samt via Pulsen Combine. Utföraren träffar handläggarna en gång per månad för avstämning av tidsavvikelser och diskussion av ärenden vilket upplevs värdefullt.

*Hur fungerar samverkan med primärvården?*

De flesta kunder är listade hos Ekerö vårdcentral, och därmed sker en mer kontinuerlig samverkan av kunds/patients insatser. Samverkan beskrivs fungera bättre med Ekerö vårdcentral än med Stenhamra hälsocentral. Utföraren saknar övergripande samverkansforum där frågor som avvikelshantering kan tas upp. Utföraren har direktnummer till vårdcentralerna, men det upplevs emellanåt svårt att komma fram vilket gör att utföraren behöver söka alternativa vårdkontakter via 1177 vilket upplevs som tidskrävande.

Därtill uttrycker utföraren att det är svårt att få kontakt med Ekerö rehab västra. Utföraren saknar direktnummer samt att det är lång återkopplingstid. Utföraren upplever ofta att Ekerö rehab västra inte fått all nödvändig information vad avser kunds/patients behov av hjälpmedel i samband med utskrivning från slutenvården.

*Beskriv arbetssätt för informationsöverföring mellan dag- och nattpersonal samt trygghetslarm?*

Utföraren upplever vid tidpunkt för kvalitetsuppföljning god kommunikation mellan utföraren och Ekerö hemtjänst (som ansvarar för insatser på natt och trygghetslarm). Ekerö hemtjänst avrapporterar till utföraren vid händelse av vikt eller vid behov. På samma sätt rapporterar utföraren händelser av vikt till Ekerö hemtjänst. Utföraren ansvarar för överlämning av nyckel om det skulle behövas.

**Hälso- och sjukvård***Hur många personer har fått en skriftlig delegering utfärdad från respektive husläkarmottagning (Ekerö vårdcentral och Stenhamra hälsocentral)? 73*

All personal har genomfört ett skriftligt kunskapstest innan beslut om godkänd delegering. Hälso- och sjukvårdsuppgifterna omfattar främst insatser som hjälp med stödstrumpor, medicingivning och byte av smärtplåster.

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

Den senaste revidering av rutinerna gjordes 2019. Utföraren använder från våren 2020 Vårdhygien Stockholms webbutbildning för basala hygienrutiner och korrekt arbetsdräkt. I utförarens rutin för basala hygienrutiner uppmuntras personal att besöka vårdhandboken där de kan testa sina kunskaper. Personal byter arbetskläder varje dag på kontoren där tvättmöjligheter finns.

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

Det har inträffat att kunder skrivits ut från slutenvården utan att utföraren fått tillräckligt med information för att kunna ordna ett bra mottagande. Det har också inträffat att vårdplanering uteblivit innan utskrivning trots en uppenbar försämring hos kund.