

Kvalitetsuppföljning hemtjänst LOV 2020 - Proffssystem i Stockholm AB

Dnr SN19/140–500

Inledning

Socialförvaltningen har genomfört kvalitetsuppföljning riktat mot verksamma hemtjänstutförare i Ekerö kommun utifrån krav i avtal (SNLOV19/5).

Metod

Enkät skickades ut till ansvarig verksamhetschef för Proffssystem i Stockholm AB. Uppföljande möte mellan medicinsk ansvarig sjuksköterska (MAS), kvalitetsutvecklare på socialförvaltningen, verksamhetschef och samordnare hos utföraren genomfördes för diskussion av enkätsvar och de handlingar som utföraren skickade in 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, där vissa identifierade utvecklingsområden uppmärksammats.

Utföraren har inget kontor på Ekerö, därav sker överrapportering vid händelser av betydelse och annan information som behöver dokumenteras i Pulsen Combine över telefon mellan arbetspassen med utförarens samordnare. Det finns risk om genomförandet av en insats inte dokumenteras så nära den enskilde som möjligt. Dels ökad risk för dubbelarbete samt risk för felaktiga uppgifter i dokumentationen.

Utförarens personal har adekvat utbildning och/eller tillräcklig erfarenhet för att kunna utföra uppdraget hos kund, samt att personal får erbjudande om att utbildas hos utföraren. Majoriteten personal hos utföraren är anhörganställda och de har samma krav på dokumentation, korrekt arbetsdräkt och basal hygien som övrig personal. I dessa ärenden fungerar utförarens samordnare som kundens kontaktperson.

Samverkan med bistånd, primärvård och andra av betydelse för kunderna upplever utföraren fungerar bra. Vid tidpunkt för uppföljning fanns ingen i personalgruppen som en utfärdad skriftlig delegering. Kunderna hade antingen egenvård, ej hade behov av medicinhantering eller så skötte anhörganställda medicinhanteringen utanför sitt uppdrag som anställd (som anhörig).

Organisation, personal och kompetens

Ansvarig verksamhetschef: Hengameh M. Azar

Utöver Ekerö kommun är Proffssystemet verksamma i kommuner runt Stockholm som, Upplands Väsby, Sollentuna och Solna.

Antal kunder i Ekerö vid tidpunkt för uppföljning: Sex

Vid tidpunkt för uppföljning var sex personer, varav samordnare och verksamhetschef anställda hos utföraren. Samordnaren har det övergripande ansvaret för personalplanering och är tillgänglig för kunder och deras närstående på vardagar.

Utföraren har inget kontor i Ekerö kommun utan huvudkontoret ligger i Kista därav sker överrapportering före och efter arbetspass via telefon mellan personal och utförarens samordnare. Personal rapporterar då händelser av betydelse och annan information som behöver dokumenteras i verksamhetssystemet Pulsen Combine som verksamhetschef och samordnare har tillgång till.

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

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 x Nej

Tre anställda har adekvat utbildning, en utbildar sig och ytterligare två har mer än fem års erfarenhet av yrket. De som inte är utbildade undersköterskor har fått förfrågan och möjlighet att utbildas hos utföraren.

Erbjuds personal kontinuerlig erforderlig utbildning och handledning? Ja x Nej

Utföraren inventerar kontinuerligt verksamhetens behov för att personal ska erhålla adekvat utbildning. För att säkerställa kontinuerlig kompetensutveckling planerar utföraren för interna och externa utbildningar och handledning med extern handledare sker vid behov.

Finns det hos utföraren personer som är anhörganställda?

Ja Nej

Majoriteten anställda hos utföraren är anhörganställda (fyra av sex) som varit anställda hos samma kunder under flera år. Anhörganställda har samma krav på utbildning, dokumentationsskyldighet, basala hygienrutiner samt att delta på arbetsplatsträffar som övrig personal.

Vid anhörganställning fungerar utförarens samordnare som kundernas huvudkontaktperson, vilket 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.

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

I samband med introduktion ges information om verksamhetens mål, ledningssystem, rutiner, arbetsuppgifter, informationsvägar samt arbetsmiljö. Personal är delaktiga i det systematiska kvalitetsarbetet på arbetsplatsträffar som genomförs fyra gånger per år, där inkomna synpunkter och klagomål, avvikelser, lex Sarah och dokumentation diskuteras. Verksamhetschef presenterar i samband med årlig kvalitetsberättelse riskanalys som genomförs.

Beskriv former för egenkontroll?

Utföraren har ett egenkontrollprogram för att säkra kvaliteten på de insatser som ges. Utföraren följer upp utförandet av insatser och hur samarbetet fungerar två gånger per år hos varje kund.

Beskriv rutin för synpunkter och klagomål?

Kunder informeras om utförarens rutin och erhåller blankett för synpunkts- och klagomålshantering vid första hembesöket. Inkommen synpunkt/klagomål åtgärdas och behandlas omgående och samordnaren bekräftar till kund att synpunkt/klagomål är mottagen. Utförarens övergripande så kallade kvalitetsgrupp består av verksamhetschef, ekonomichef, chefssamordnare och kvalitetsansvarig som träffas varannan månad för att analysera, utreda och ta fram förslag till åtgärder. Vid allvarliga klagomål meddelas socialförvaltningen omgående.

Genomförs brukarundersökningar systematiskt hos utföraren? Ja Nej

Årligen får kunder en kundnöjdsmätning utskickad där de har möjlighet att framföra sina synpunkter. Vad avser den nationella brukarundersökningen ”*Vad tycker de äldre om äldreomsorgen*” så krävs minst sju svar för resultat på enhetsnivå (utföraren har sex kunder). Det innebär att utförarens resultat analyseras på kommunnivå. De båda undersökningarna följs upp på arbetsplatsträffar och ligger till grund för utveckling av 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 uppmanar utföraren kunderna att delta i olika aktiviteter, till exempel dagverksamhet (som för tillfället är stängd med anledning av rådande läge med Corona), föreningar samt organisationer. Det finns ett gott samarbete med ABF som anordnar aktiviteter för äldre personer.

Kvalitet för den enskilde

Har alla kunder en kontaktperson i arbetsgruppen? Ja Nej

Syftet är att kunderna och deras närstående ska känna trygghet. Kontaktpersonen är huvudansvarig för planering, genomförande och utvärdering av den service och omvårdnad som kunder beviljats.

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

Enligt *avtalet* ska en beställning påbörjas inom 24 timmar från det att den inkommit till utföraren. Samordnaren loggar in i Pulsen Combine minst två gånger per dag för att möta behovet av eventuellt nya beställningar. Samordnaren verkställer, kontakter och bokar in hembesök med kund samma dag som beställning inkommer. Vid första hembesöket följer också kundens framtida kontaktperson med för att utföra beviljade insatser.

Hanteras kundernas nycklar på ett säkert sätt? Ej aktuellt

Vid tidpunkt för kvalitetsuppföljning hade utföraren inte ansvar för någon av kundernas nycklar. När/om det blir aktuellt är utförarens ambition att starta ett kontor på Ekerö för att bland annat underlätta hantering av kundens nycklar.

Hur sker säker hantering av kunders privata medel?

Hantering av kunders privata medel försöker i största mån undvikas. Kundens kontaktperson försöker tillsammans med närstående ordna ett inköpskort för hantering av privata medel. I kundens "hempärm" finns en blankett för hantering av kontanter eller bankkort.

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 beställaren/bistånd?

Ja Delvis x Nej

Utföraren strävar efter att upprätta genomförandeplanen snarast möjligt, men senast inom två veckor från det att uppdraget påbörjats. Utförarens samordnare bokar samma dag som beställning inkommer ett hembesök för upprättande av genomförandeplan.

Hur följs genomförandeplanen upp tillsammans med kund?

En månad efter att beställning inkommit sker uppföljning över telefon, i övrigt följs genomförandeplanen upp två gånger per år. Vid eventuella förändringar hos kund meddelar samordnare eller verksamhetschef ansvarig biståndshandläggare för ny bedömning.

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

Ja x Nej

Stickprovskontrollen som genomförts visar att utföraren upprättat/presenterat genomförandeplaner i verksamhetssystemet vilket är i enlighet med *avtalet*.

Beskriv rutin för social dokumentation?

Dokumentationen ska vara kortfattad och respektfull där personal är skyldiga att dokumentera. Anteckningar ska föras in i kundens journal utan dröjsmål. Det ska vara möjligt att få en aktuell bild av situationen och vad som har påverkat utvecklingen. Personalen skickar månadsvis in en sammanställning av dokumentation som samordnare eller verksamhetschef för in i Pulsen Combine.

Beskriv hur dokumentation för kunderna förvaras?

Dokumentationen förvaras i ett separat brandsäkert låsbart skåp på utförarens kontor i Kista.

Hur arbetar utföraren för en god personalkontinuitet?

Utföraren schemaplanerar genom verktyget Mobil Omsorg där de får ut rapporter och statistik om bland annat personalkontinuitet. Utföraren schemaplanerar för att minimera antalet personer som utför insatser hos kunderna.

Samverkan

Hur fungerar samverkan mellan handläggarna på bistånd och utföraren?

Utföraren upplever samverkan som välfungerande och kontakt vid beställningar sker mellan utföraren och handläggarna i Pulsen Combine.

Hur fungerar samverkan med primärvården?

Utföraren upplever samverkan med primärvården som god. Utföraren träffar vid behov representanter från sjukvård, myndigheter, föreningar och intresseorganisationer för att säkerställa god samverkan med inblandade aktörer.

Hur är arbetsgången vid trygghetslarm och nattinsatser?

Vid tidpunkt för kvalitetsuppföljning var ingen av kunderna beviljade insatser för trygghetslarm eller insatser på natt (insatser som Ekerö hemtjänst ansvarar för).

Hälsa- och sjukvård

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

Ingen medarbetare hade vid tidpunkt för uppföljning en skriftlig delegering utfärdad. Anledning var att kunderna antingen hade egenvård, ej hade behov av medicinhantering eller ansvarade den anhöriganställda kundens medicinhantering utanför sitt uppdrag som anställd (som anhörig). En konsekvens av att anhöriganställda hanterar kunders mediciner är bristfällig insyn samt svårt att kontrollera att rätt medicin ges vid rätt tillfälle.

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

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

Vid några tillfällen har kunder skrivits ut med korta varsel innan hjälpmedel hunnit komma på plats i hemmet.