

Kvalitetsuppföljning hemtjänst LOV hemtjänst 2020 - Ekerö hemtjänst

Dnr SN19/140–500

Inledning

Socialförvaltningen har genomfört kvalitetsuppföljning riktad mot verksamma hemtjänstutförare i Ekerö kommun utifrån krav i avtal (SN19/75).

Metod

Enkät skickades ut till ansvarig sektionschef och enhetschef för Ekerö hemtjänst. Uppföljande möte mellan medicinsk ansvarig sjuksköterska (MAS), kvalitetsutvecklare på socialförvaltningen, enhetschef samt sektionschef 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; *LOV inom hemtjänst i Ekerö kommun* (KSUH19/33). Utföraren arbetar systematiskt med genomförandeplaner men, socialförvaltningen kommer emellertid genomföra kompletterande stickprovskontroll av upprättade/presenterade genomförandeplaner i Pulsen Combine, då utföraren vid genomförd stickprovskontroll delvis upprättat/presenterat genomförandeplaner i systemet.

Det senaste året har utföraren genomfört översyn och inventering av samtliga roller och arbetsuppgifter vilket resulterat att tjänsterna renodlats. Majoriteten anställda har undersköterskeutbildning eller har tillräcklig kompetens att utföra uppdraget hos kund. Hos utföraren arbetar anhörganställda och för att säkerställa den vård- och omsorg bedrivs är av god kvalitet träffar enhetschef anhörganställda kontinuerligt, samt telefonkontakt vid behov. I dessa ärenden fungerar enhetschef eller biträdande enhetschef som kontaktperson för att kunna kontrollera att kunderna erhåller de insatser som beviljats.

Utföraren upplever samverkan med parter som är av betydelse för kunderna som goda, men önskvärt hade varit samverkansmöte med primärvården för dialog om generella rutiner. Utföraren har rutiner för basal hygien och korrekt arbetsdräkt och all personal genomgår årligen webbutbildning för kontinuerlig kompetensutveckling i frågan.

Organisation, personal och kompetens

Ansvarig enhetschef: Maya Gabro

Ekerö hemtjänst är enbart verksamma utförare i Ekerö kommun.

Antal kunder i Ekerö vid tidpunkt för uppföljning: 198

Vid tidpunkt för uppföljning var 44 personer, varav tre samordnare, biträdande enhetschef och enhetschef anställda hos utföraren. Samordnarna arbetar dagtid, schemalägger och bemannar enheterna samt har ansvar för nyckelhantering och installation av trygghetslarm.

Utföraren har tre kontor, Ekerö, Munsö och Färingsö.

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

Översyn och inventering av samtliga roller och arbetsuppgifter gällande ledning, bemanning, samordnare och larmansvarig, vilket inneburit att tjänsterna renodlats, vilket resulterat i nya roller och arbetsuppgifter för samtliga medarbetare.

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

Hos utföraren arbetar 20 undersköterskor med utbildning från vårdlinje, omsorgsprogram eller motsvarande. 17 vårdbiträden bedöms tillgodose den kompetens som efterfrågas. Några timanställda saknar omvårdnadsutbildning, dessa går introduktion för nyanställda hos utföraren.

Erbjuds personal kontinuerlig erforderlig utbildning och handledning? Ja x Nej

Det är enhetschefens ansvar att skapa en plan för hur personalens kompetensutveckling tas omhand. Den planeras utifrån analyser av brukarnas behov och förändringar i verksamheten, bedömning av verksamhetens- och målgruppens behov, årligt medarbetarsamtal samt översyn av kompetens i förhållande till Socialstyrelsens föreskrifter.

Finns det hos utföraren personer som är anhörganställda?

Ja x Nej

Vid tidpunkt för uppföljning var nio personer anställda på anhörganställning. Enhetschef träffar dem en gång per månad när de lämnar tidrapport och dokumentation, därtill sker telefonkontakt vid behov. Anhörganställda går utbildningar för basala hygienrutiner och andra aktuella utbildningar som övrig personal hos utföraren.

Vid anhörganställningar fungerar enhetschef eller biträdande enhetschef som kontaktperson hos kund, 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.

Vid tidpunkt för uppföljning uttrycker utföraren att de upplever anställningsformen som problematisk på grund av bristande insyn i den omsorg som bedrivs hos kund.

Kvalitetsarbete, uppföljning och utvärdering

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

Ja x Nej

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

Ja x Nej

Enhetschef ansvarar för att planera och styra verksamheten, vilket innebär att bedöma risker i verksamheten, behov av bemanning och kompetens samt hur arbetet ska organiseras på bästa sätt för att den enskilde ska få rätt vård, omsorg och stöd. Personalen ansvarar för att kvaliteten i det egna arbetet utförs utifrån fastställda mål, värdegrund samt uppmärksamma, rapportera, utreda och åtgärda avvikelser, klagomål och synpunkter. Därtill har utföraren ett utarbetat årshjul för ett systematiskt och levande kvalitetsarbete, där kontroller utförs varje månad.

Beskriv former för egenkontroll?

Utföraren genomför uppföljningar tillsammans med kund samt brukarundersökningar för att förbättra verksamheten. Utföraren genomför regelbundna stickprovskontroller av social dokumentation och genomförandeplaner hos kunderna.

Beskriv rutin för synpunkter och klagomål?

Enhetschef utreder och inom 14 dagar lämnas svar till kund/medborgare som inkommit med synpunkt/klagomål. Inkommen synpunkt/klagomål diarieförs tillsammans med utredningen som tas upp på ledningsgrupp en gång per månad.

Genomförs brukarundersökningar systematiskt hos utföraren? Ja x Nej

Brukarundersökningen "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen" genomförs en gång per år. Är resultaten nedåtgående skapas en handlingsplan som utföraren arbetar med. Under hösten 2020 kommer utföraren även genomföra en intern brukarenkät.

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 ges information till kunderna att besöka de öppna verksamheterna i Ekerö kommun (för tillfället stängt med anledning av Corona). Om utföraren upptäcker kunder med oro/ångest kontaktas handläggare/distriktsköterska/anhöriga för att i dialog med vederbörande och kund se över helheten.

Kvalitet för den enskilde

Har alla kunder en kontaktperson i arbetsgruppen? Ja x Nej

Alla medarbetare som är tillsvidare- eller månadsanställda har ett ansvar som kontaktperson. Uppdraget är en stor del av arbetet och omfattar flera områden, som att göra kunderna delaktiga i upprättandet av genomförandeplanen och de beslut och rutiner som utformas i planen. Kontaktpersonen är också huvudansvarig för kontakt med närstående/företrädare, med myndigheter samt ansvarig för löpande rutiner av den personliga omsorgen.

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. Enhetschef och biträdande enhetschef tar emot beställning i verksamhetssystemet Pulsen Combine. Samordnarna arbetar alla dagar i veckan, schemalägger uppdraget och bemannar därefter för att kunna påbörja en beställning snarast möjligt.

Hanteras kundernas nycklar på ett säkert sätt? Ja x Nej

Utföraren har digitala nyckelskåp för säker hantering och nyckelkvittens som samordnarna har ansvar över.

Hur sker säker hantering av kundernas privata medel hos utföraren?

Anhöriga granskar alla uttag som görs med kunders bankkort och i övrigt hanterar kontaktpersonerna inköpen. Majoriteten av kunderna hanterar sina privata medel själva, men med anledning av rådande läge med Corona hanterar kontaktpersonerna en ökad mängd privata medel.

Social dokumentation

Har samtliga kunder en aktuell genomförandeplan?

Ja x Nej

Till största del upprättas genomförandeplanen 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

Beroende på arbetsbörda upprättar kontaktpersonen genomförandeplanen inom en vecka som skrivs under av kund. Kunden behåller en kopia och en finns att tillgå på utförarens kontor. Målbilden är att upprätta alla planer i Pulsen Combine, vilket har påbörjats, men införandet har förskjutits med anledning av rådande läge med Corona.

Hur följs genomförandeplanen upp tillsammans med kund?

Kontaktpersonerna följer upp och reviderar genomförandeplaner vid ny beställning, förändringar och i övrigt en gång per år. Vid förändrat behov kontaktar samordnare eller enhetschef aktuell handläggare. Utföraren skriver även tidsavvikelse vid förändringar som enhetschef går igenom en gång per månad med handläggare på bistånd.

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

Ja Delvis x Nej

Stickprovskontrollen som socialförvaltningen genomfört visar att utföraren till viss del 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.

Som ovan beskrivs pågår ett arbete där 70% av kundernas genomförandeplaner vid tidpunkt för uppföljning var upprättade/presenterade i Pulsen Combine.

Beskriv rutin för social dokumentation?

Dokumentationen skrivs på papper och förs in i respektive kunds pärmar. En utbildning i verksamhetssystemet Pulsen Combine pågår för att på daglig basis kunna dokumentera i systemet.

Beskriv hur dokumentation för kunderna förvaras?

Kundernas akter förvaras i brandsäkra skåp i utförarens lokaler.

Hur arbetar utföraren för en god personalkontinuitet?

Utförarens samordnare är huvudansvariga för bemanning och för en god personalkontinuitet och därmed minimera antalet personer en kund möter.

Samverkan

Hur fungerar samverkan mellan handläggarna på bistånd och utföraren?

Den upplevs som bra och utföraren tar kontakt med handläggarna via Pulsen Combine, telefon eller vid dialogmöten gällande avvikelser av volymer.

Hur fungerar samverkan med primärvården?

Samarbetet fungerar bra, men önskemål finns att återinföra kontinuerliga möten med primärvården där generella rutiner kan lyftas.

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

Ekerö hemtjänst ansvarar för insatser på natt samt trygghetslarm. Övriga utförare meddelar Ekerö hemtjänst vid nytt ärende där nattinsatser ska utföras. Eventuell nyckelhantering (ej trygghetslarm) hanteras av aktuell utförare och en nyckelkvittens skrivs av mottagaren för nyckeln (Ekerö hemtjänst). Vid insatser på natt tar aktuell utförare kontakt med Ekerö hemtjänst genom Pulsen Combine eller via telefon. Ekerö hemtjänst meddelar eventuella händelser som inträffat under kväll och natt till aktuell utförare.

Hälso- och sjukvård

Hur många personer har fått en skriftlig delegering utfärdad från respektive husläkarmottagning (Ekerö vårdcentral och Stenhamra hälsocentral)? 55

All personal har genomfört ett skriftligt kunskapstest innan beslut om godkänd delegering. Hälso- och sjukvårdsuppgifterna omfattar främst medicinadministrering och tömning av kateter.

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

All personal genomför webbutbildning en gång per år.

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

Utföraren har vid utskrivning från slutenvården uppmärksammat bristande hjälpmedel i hemmet.