

Kvalitetsuppföljning hemtjänst – AdeoCare Ekerö

Dnr SN23/60

Inledning och metod för genomförande

Socialförvaltningen har genomfört kvalitetsuppföljning riktat mot verksamma utförare av hemtjänst SoL utifrån krav i avtal under maj/juni 2023.

Uppföljningen har genomförts genom att ansvarig enhetschef på AdeoCare Ekerö besvarat frågor som utgår från avtalet mellan socialnämnden och utföraren. Därtill har kvalitetsutvecklare och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) haft dialog med verksamhetschef och enhetschef för AdeoCare Ekerö om de inkomna svaren. Vidare har frågor gällande delegering och samverkan skickats till husläkarmottagningarna Ekerö vårdcentral och Stenhamra hälsocentral, samt till ansvarig för basal hemsjukvård på kvällar, nätter och helger Aleris.

Därtill har stickprov (10%) genomförts av antalet upprättade, aktuella genomförandeplaner i verksamhetssystemet Pulsen Combine av kvalitetsutvecklare.

Insatsen hemtjänst

Hemtjänst är ett individuellt behovsprövat bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL, och finns till för den som behöver stöd och hjälp i hemmet på grund av ålder, sjukdom eller funktionsnedsättning. Hemtjänst innebär att personen kan få hjälp och stöd som är anpassat och som kan möjliggöra för personen att bo kvar hemma under trygga och säkra förhållanden.

Hemtjänst omfattar insatser av servicekaraktär och personlig omvårdnad. I begreppet hemtjänst ingår också avlösning i hemmet, ledsagning och andra typer av ärenden.

Organisation och personal

Antal brukare med insatsen hemtjänst maj 2023 var 85.

I avtalet beskrivs att personal som utför uppdraget bör ha genomgången utbildning från vårdlinje, social servicelinje, omvårdnadsprogram och/eller motsvarande samt tidigare erfarenhet från motsvarande arbete alternativt ha andra kvalifikationer som utföraren bedömer tillgodose den kompetens som är erforderlig. Personalen bör ha god kunskap om multisjuklighet, demenssjukdomar och kost/nutrition.

Av 52 personal har 20 genomgången utbildning från vårdlinje, social servicelinje, omvårdnadsprogram och/eller motsvarande samt tidigare erfarenhet från motsvarande arbete. Två personal har annan utbildning som utföraren bedömer tillgodose den kompetens som är erforderlig. 30 av 52 personal saknar utbildning som bedöms tillgodose

den kompetens som är erforderlig. Vid rekrytering väger utföraren in tidigare arbetslivserfarenhet samt att utföraren har tagit fram till egen anpassad utbildning kring demens kombinerat med att nyanställda genomför utbildning i demens via Demenscentrum och samtlig personal deltar i satsningen Stjärnmärkning via Demenscentrum där utföraren har en ambition att vara certifierade vid årsskiftet. Vid tidpunkt för uppföljning läste mellan fem till sex medarbetare till undersköterska via satsningen äldreomsorgslyftet.

För att säkerställa att verksamheten ska kunna påbörja ett uppdrag inom 24 timmar alla dagar i veckan från det att beställning inkommit kontrolleras eventuellt inkomna beställningar i verksamhetssystemet Pulsen Combine flera gånger om dagen. Vidare har verksamheten helgansvariga på plats och enhetschef i beredskap dygnet runt.

Systematiskt kvalitetsarbete

Personal görs delaktiga i kvalitetsarbetet i verksamheten på arbetsplatsträffar då genomgång av egenkontroller, rapporterade avvikelser, inkomna synpunkter och klagomål går igenom.

Brukarna görs delaktiga i utförande av insats dagligen, men också genom att de ges möjlighet att delta i årlig brukarundersökning, samt att de har möjlighet att inkomma med synpunkter och klagomål genom den blankett som finns ute hos varje brukare.

Rutin för hantering av privata medel

I verksamheten finns rutin för hantering av brukares privata medel som syftar till att säkerställa hanteringen av brukarens pengar på ett säkert sätt. I rutinen framkommer att personal i första hand vill ta del av ett inköpskort för inköp för att minimera hanteringen av kontanta medel. Det upprättas inga överenskommelser mellan brukare och verksamheten där det framgår hur och på vilket sätt medlen ska användas till, men verksamheten arbetar intensivt med att säkerställa att så få personal som möjligt ska stödja brukare vilket gör att antalet personal som stödjer en brukare med hantering av privata medel är begränsad. Uppföljning sker kontinuerligt med brukarens ställföreträdare (om finns), i övrigt sker ingen egenkontroll över förfarandet.

Avvikelsehantering

Avvikelser som sker inom verksamheten samt synpunkter och klagomål registreras på papper som lämnas till biträdande enhetschef. Avvikelser sammanställs och fungerar som underlag för dialog på APT och rapportmöten för att skapa delaktighet och förbättring för framtida händelser.

När biträdande enhetschef får in en avvikelse tas de upp med enhetschef samt vilka åtgärder som vidtagits, avvikelserna går igenom vid månadsrapport av regionchef tillsammans med enhetschef varje månad.

En gång per månad går avvikelser och synpunkter och klagomål igenom med personal samt att i december görs en årssammanställning av samtliga avvikelser som skett.

Social dokumentation - genomförandeplaner

Utföraren ska, utifrån uppdraget, upprätta en individuell genomförandeplan med brukaren eller dennes legale företrädare. Planen ska upprättas inom en vecka från det att uppdraget påbörjats och inrapporteras till beställaren. Planen ska följas upp regelbundet och vid förändrade behov, dock minst en gång per år.

Samtliga brukare har inte en aktuell genomförandeplan (inte äldre än ett år), det framkommer vid det uppföljande mötet med utföraren. Utföraren slutför arbetet med att följa upp ej aktuella genomförandeplaner och planerar för att färdigställa arbetet senast under oktober månad.

Kvalitetsutvecklare har därtill genomfört stickprovskontroll i augusti (10%) över antalet upprättade aktuella (inte äldre än ett år) genomförandeplaner. Av nio granskade genomförandeplaner visade kontrollen att fem brukare saknade en aktuell genomförandeplan.

Hälso- och sjukvård

AdeoCare utför vissa hälso- och sjukvårdsinsatser hos brukare efter given delegering från ansvarig husläkarmottagning hos brukare med beslut om hemtjänst.

Ansvariga husläkarmottagningar i Ekerö kommun är; Ekerö vårdcentral och Stenhamra hälsocentral. Uppdraget basal hemsjukvård under jourtid, kvällar, nätter och helger har Aleris AB.

Vanligt förekommande hälso- och sjukvårdsinsatser är;

Läkemedelshantering; t.ex. administrera läkemedel från dosett, dospåse, byte av plåster, ge ögondroppar, inhalationer, ge tarmreglerande medel – mixtur och klyx).

Delegering

Regler om hur en delegering ska gå till inom hälso- och sjukvården är lagstiftat utifrån Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd (SOSFS 1997:14). Den som tillhör hälso- och sjukvårdspersonalen får delegera en arbetsuppgift till någon annan endast när det är förenligt med kravet på en god och säker vård. Den som delegerar en arbetsuppgift till någon annan, ansvarar för ett denne har förutsättningar att fullgöra uppgiften.

Av bestämmelserna i SOSFS 1997:14 framgår;

- Den arbetsuppgift som ska delegeras ska vara klart definierad
- Ett beslut om delegering är personligt
- Den som meddelar ett delegeringsbeslut ska vara såväl formellt som reellt kompetent för den arbetsuppgift som delegeringsbeslutet avser
- Den som delegerar en arbetsuppgift ska klargöra för den som tar emot delegeringen vilka teoretiska och praktiska kunskaper som krävs för att fullgöra arbetsuppgiften på ett fullgott sätt



- Om den som tar emot en delegering inte anser sig ha tillräckliga kunskaper för uppgiften får uppgiften inte delegeras
- Ett beslut om delegering ska gälla för viss tid men högst ett år

Omfattning

Antal brukare med behov av hjälp och stöd med läkemedelshantering samt personal med giltig delegering.

Vid tid för uppföljning hade följande antalet brukare stöd från personal med hälso- och sjukvårdsinsatser efter delegering från;

Ekerö vårdcentral: 13 brukare

Stenhamra hälsocentral: 3 brukare

46 personal hos utföraren hade en giltig delegering (gäller 1 år).

Arbetskläder - Basala hygienrutiner

Basala hygienrutiner ska tillämpas av all vård- och omsorgspersonal där vård och omsorg bedrivs. Detta oberoende av vårdgivare och vårdform och om vård- och omsorgstagaren bär på en känd smitta eller inte (SOSFS 2015:10, AFS 2018:4).

Syftet med basala hygienrutiner är att förhindra smittöverföring inom vård och omsorg och är den mest grundläggande åtgärden för att förebygga smittspridning och vårdrelaterade infektioner.

Basala hygienrutiner innefattar regler för:

- Handhygien
- Skyddshandskar och skyddskläder
- Visir eller munskydd i kombination med skyddsglasögon
- Arbetskläder
- Hår och skägg
- Smycken och bandage på händer och underarmar
- Punktdesinfektion

Omfattning

Antal personal som genomfört webbutbildning från Vårdhygien Stockholm; Basala hygienrutiner och korrekt arbetsdräkt.

Vid tid för uppföljning hade 45 av 52 personal genomfört webbutbildningen:

Vid det uppföljande mötet förmedlas att samtlig personal använder arbetskläder. På arbetsplatsen tvättas arbetskläderna och det finns utrymme för dusch samt ombyte till/ från arbetskläder.



Samverkan

Utföraren ska samverka med beställaren avseende samtliga uppdrag och brukare. Utföraren ska vid behov samverka med andra utförare samt andra vårdgivare. God samverkan ska ske kring nattinsatser och trygghetslarm

Hälso- och sjukvård

Enligt uppgifter från Adeo Care är samverkan mycket god med både Ekerö vårdcentral och Stenhamra hälsocentral samt med Aleris som bär ansvar över basala hemsjukvården under jourtid (kvällar, nätter och helger).

Ekerö vårdcentral uppger att samverkan är god med Adeo Care. Stenhamra hälsocentral meddelar att det är lätt att nå ansvariga, men att det i dagsläget inte har så många brukare som har behov av hälso- och sjukvårdsinsatser.

Myndighetsenheter – beställare

Samverkan med handläggarna på bistånd upplevs fungera bra och skulle utföraren uppmärksamma att en brukare har minskade eller ökade behov av stöd/insatser tar antingen brukarens kontaktperson eller enhetschef kontakt med biståndshandläggare via Pulsen Combine eller telefon.

Det framkommer att utföraren inte alltid får kännedom från beställaren om det tillkommer insatser på natt hos en redan aktuell brukare, men att det vore bra om utföraren får kännedom om det. Myndighetsenheterna har tagit del av informationen och framöver kommer meddelande skickas i Pulsen Combine om en brukare får tillkommande nattinsatser. Det nya arbetssättet följs upp hösten 2023.

Trygghetslarm och nattinsatser

Ekerö hemtjänst är den utförare som utför samtliga insatser på natt samt trygghetslarmsinsatser. Samverkan med Ekerö hemtjänst upplevs fungera bra, men det händer att utföraren inte får information från Ekerö hemtjänst att det inträffat något under natten, t.ex. om en brukare blivit inskickad till sjukhus eller ramlat i hemmet.

Sammanfattande bedömning

AdeoCare Ekerö bedöms i helhet vara en fungerande verksamhet med. Verksamheten arbetar på ett systematiskt sätt med hantering av avvikelser och delegeringar som ett led i att säkra kvalitet och patientsäkerhet för brukarna.

Det har identifierats vissa förslag på förbättringsåtgärder som verksamheten behöver arbeta vidare med för en ökad patientsäkerhet och kvalitet för brukarna och därav senast den 31 november 2023 inkomma till socialförvaltningen med:

Förslag på förbättringsåtgärder

- Samtlig personal ska genomföra webbutbildningen Basala hygienrutiner och korrekt arbetsdräkt.
- Upprätta en rutin tillsammans med ansvariga Husläkarmottagningar gällande; Hur kontakt ska ske mellan husläkarmottagning och ansvarig hemtjänstutförare när



behov av ny hälso- och sjukvårdsinsats (där delegering krävs) finns hos brukare/patient.

- Utföraren ska inkomma med en beskrivning över hur de arbetar med att säkerställa att samtliga brukare har en aktuell genomförandeplan som inte är äldre än ett år.
- Utföraren ska inkomma med en beskrivning över hur utföraren arbetar med att säkerställa att personal som saknar tillräcklig erfarenhet och/eller utbildning får möjlighet till kompetensutveckling på arbetsplatsen.