

Kvalitetsuppföljning hemtjänst - Ekerö hemtjänst

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

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

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

Antalet brukare med insatsen hemtjänst i maj 2023 var 190.

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 75 personal har 25 genomgången utbildning från vårdlinje, social servicelinje, omvårdnadsprogram och/eller motsvarande samt tidigare erfarenhet från motsvarande arbete. 50 av 75 personal saknar utbildning som bedöms tillgodose den kompetens som är



erforderlig. Utföraren arbetar med att stärka de medarbetare som inte bedöms tillgodose den kompetens som är erforderlig internt genom att erbjuda utbildning i hjärt- och lungräddning, lyftteknik samt webbutbildning i basal hygien och demens ABC. Utföraren ska också under hösten påbörja Demenscentrum satsning Stjärnmärkning. För tillfället utbildar ingen medarbetare sig till undersköterska via Äldreomsorgslyftet.

För att säkra att verksamheten ska kunna påbörja ett uppdrag inom 24 timmar alla dagar i veckan från det att beställning inkommit har utföraren samordnare i tjänst dagtid alla dagar i veckan som kan verkställa inkomna uppdrag från beställaren.

Systematiskt kvalitetsarbete

Personalen är delaktiga i verksamhetens kvalitetsarbete genom arbetsplatsträffar en gång per månad och till hösten planerar utföraren att införa gruppmöten för att utökad dialog kring specifika rutiner och brukare.

Brukarna erbjuds delta i den årliga brukarundersökningen från Socialstyrelsen för att kunna framföra hur de exempelvis upplever bemötandet från personalen och hur trygga de känner sig med stöd från hemtjänsten. Utföraren tar del av resultatet och arbetar med förbättringar utifrån resultatet.

Rutin för hantering av brukares privata medel

Under våren har ett arbete på socialförvaltningen genomförts med att ta fram en enhetlig rutin för hantering av brukares privata medel som gäller för samtliga verksamheter inom egen regi för att säkerställa en likvärdig hantering och ett säkert förförande för både brukare och personal i hanteringen. Framtagandet av rutinen förväntas färdigställas under hösten 2023 och fram till dess arbetar utföraren utifrån nuvarande rutin där personal tar emot ett kundkort, bankkort och i vissa undantagsfall kontanter. Personal inhandlar efter en inköpslista och lämnar tillbaka kort/kontanter och kvitto till brukaren.

Avvikelsehantering

Inkomna avvikelserapporter samt synpunkter och klagomål tas upp på verksamhetens APT samt att ansvariga har löpande dialog med personal kring avvikelser.

Social dokumentation – genomförandeplaner

Utföraren ska, utifrån uppdraget, upprätta en individuell genomförandeplan tillsammans 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 regelbunden och vid förändrade behov, dock minst en gång per år.

Samtliga brukaren har inte en aktuell genomförandeplan (inte äldre än ett år), det framkommer vid det uppföljande mötet med utföraren. Vissa brukare med enbart natt- eller serviceinsatser har inte en aktuell upprättad genomförandeplan. Utföraren planerar att samtliga brukare ska ha en aktuell genomförandeplan senast 31 augusti 2023.



Kvalitetsutvecklare har därtill genomfört stickprovskontroll i augusti (10%) över antalet upprättade aktuella (inte äldre än ett år) genomförandeplaner. Av 19 granskade genomförandeplaner visade kontrollen att tre brukare saknade en aktuell genomförandeplan.

Hälso- och sjukvård

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

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

Hälso- och sjukvårdsinsatser som är vanligt förekommande är;

Läkemedelshantering; t.ex. administrera läkemedel från dosett, dospåsar, byte av plåster såsom smärtplåster och/ eller demensplåster, ge ögondroppar/ ögonsalva, inhalationer, ge tarmreglerande medel – mixtur och klyx samt vagiatorer.

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 sjukvårdspersonal 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: 30 brukare

Stenhamra hälsocentral: 8 brukare

60 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, oberoende vårdgivare och vårdform och om brukaren 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 30 av 75 personal genomfört webbutbildningen.

Vid det uppföljande mötet förmedlas att samtlig personal använder arbetskläder, medan administrativ personal och ledning *inte* bär arbetskläder. Det finns enligt ledningen möjlighet till tvätt av arbetskläder och utrymme för ombyte till/ från arbetskläder på arbetsplatsen. Dock har någon tvättmaskin varit trasig och då har personal tvättat sina arbetskläder hemma.

Samverkan

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

Hälso- och sjukvård

Enligt uppgifter från Ekerö hemtjänst fungerar samverkan bra med både Ekerö vårdcentral och Stenhamra hälsocentral. Däremot kan ledningen inte svara för hur samverkan fungerar med Aleris, ansvarig verksamhet för basal hemsjukvård under jourtid (kvällar, nätter och helger).



Ekerö vårdcentral uppger att samverkan med utföraren kan bli bättre, eftersom det ibland upplevs svårt att få återkoppling. Stenhamra hälsocentral uppger att samverkan med personal som utför insatser fungerar bra. Personalen tar kontakt om de har frågor och det upplevs *bra* att personalen ringer om de undrar över något. Däremot uppger Stenhamra hälsocentral att samverkan med ledningen kan bli bättre, exempelvis är det svårt att hitta tider för personal som behöver delegeringar för kvälls- och nattpersonal.

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 kontaktar kontaktperson/samordnare/chef handläggarna över telefon eller kontakt via Pulsen Combine.

Trygghetslarm och nattinsatser

Ekerö hemtjänst är den utförare som tillhandahåller och utför samtliga insatser på natt samt trygghetslarmsinsatser. Utföraren upplever att informationsöverföringen och samarbetet med övriga utförare kring natt och trygghetslarm som bra, men kan bli bättre. Den svårighet som utföraren upplever är att de återkommande inte får information om en brukare har lagts in på sjukhus.

Sammanfattande bedömning

Ekerö hemtjänst bedöms i helhet var en fungerade verksamhet. Det har identifierats vissa förslag på förbättringsåtgärder som verksamheten behöver arbeta vidare med för en ökad patientsäkerhet och kvalitet för brukarna och ska 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 mellan husläkarmottagning och ansvarig hemtjänstutförare ska ske när behov av ny hälso- och sjukvårdsinsats (där delegering krävs) finns hos brukare/patient.
- Utföraren ska inkomma med en beskrivning över hur utföraren 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.
- Återkoppla hur ledningen säkerställer att personalens arbetskläder hanteras och tvättas rätt enligt AFS 2018:4, 16 §, dvs;
 - För de arbetstagare som omfattas av Socialstyrelsens krav på arbetskläder enligt Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien i vård och omsorg ska arbetsgivaren se till att arbetstagare tar av arbetskläderna när arbetsdagen är



slut. Arbetsgivaren ansvarar för att arbetskläder som används hålls åtskilda från andra kläder, tvättas i minst 60 grader och förstörs vid behov.