

Kvalitetsuppföljning hemtjänst – Mälaröarnas 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 verksamhetschef på Mälaröarnas hemtjänst besvarat frågor som utgår från avtalet mellan socialnämnden och utföraren. Därtill har kvalitetsutvecklare och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) haft dialog med verksamhetschef för Mälaröarnas hemtjänst om de inkomna svaren. Vidare har frågor gällande delegering och samverkan skickats för besvarande 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.

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 146.

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 tillgodoser den kompetens som är erforderlig. Personalen bör ha god kunskap om multisjuklighet, demenssjukdomar och kost/nutrition.

Av 65 personal har 17 genomgången utbildning från vårdlinje, social servicelinje, omvårdnadsprogram och/eller motsvarande samt tidigare erfarenhet från motsvarande arbete. 39 personal har annan utbildning som utföraren bedömer tillgodoser den kompetens som är erforderlig, exempelvis genomgått vissa delar av vårdlinjen eller har väldigt lång erfarenhet av yrket. 9 av 65 personal saknar utbildning som bedöms tillgodose den



kompetens som är erforderlig. Några av dessa läser till undersköterska via satsningen äldreomsorgslyftet eller på egen hand. Vidare har utföraren en intern utbildning för ny personal för att stärka deras kompetens för att de ska kunna utföra arbetet med god kvalitet. Utföraren genomför också Demenscentrums satsning Stjärnmärkning där samtlig personal deltar, där utförarens ambition är att bli certifierade till årsskiftet.

För att säkerställa att verksamheten ska kunna påbörja ett uppdrag inom 24 timmar alla dagar i veckan från det att beställning inkommit kontrolleras Pulsen Combine två gånger om dagen. Utförarens jourtelefon är bemannad stora delar av dygnet. När utföraren mottagit en beställning utses en fast omsorgskontakt och samordnare kontaktar brukaren och eventuellt anhöriga för att grovplanera insatserna. Därefter genomförs uppstartsmöte hos brukaren för att påbörja arbetet med genomförandeplanen.

Systematiskt kvalitetsarbete

Personal dokumenterar dagligen anteckningar och avvikelser vid behov i upphandlat verksamhetssystem. Om avvikelser inträffar utreder chef eller samordnare och återför information till den brukare som lämnat in. Riskbedömningar genomförs vid uppstart av ny brukare eller vid förändringar av vikt i samråd med brukare och fast omsorgskontakt. På arbetsplatsträffar tar chef och personal upp om det inkommit händelser under månaden och diskuterar hur de kan bli bättre.

Brukarna görs delaktiga i de riskbedömningar som genomförs i brukarens hem. Utföraren informerar om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål och var dem ska skickas/lämnas. Vidare skrivs genomförandeplanen i samråd med brukare och eventuella anhöriga.

Rutin för hantering av brukares privata medel

I de fall brukares medel hanteras ska det ske i direkt anslutning till besök hos brukaren. Erhållna pengar och/eller kort utkvitteras så att kunden och personalen kan följa upp vem som har erhållit vad och när. På samma sätt kvitteras återgivna medel samt kvitto. Samtlig personal kan stödja de brukare som har behov av stöd med sina privata medel och överenskommelser mellan verksamhet och brukare upprättas inte. Vidare genomförs inga egenkontroller kring förfarandet för att säkerställa hanteringen för både brukare och personal.

Avvikelsehantering

Avvikelse rapporter och klagomål som inkommer tas upp en gång i veckan med samordnare och personal för dialog om vad som behöver åtgärdas, eller vilka förändringar som behövs för att kunna utveckla verksamheten.

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 regelbundet och vid förändrade behov, dock minst en gång per år.

Utföraren informerar att samtliga brukare har en aktuell genomförandeplan (inte äldre än ett år). Kvalitetsutvecklare har därtill genomfört stickprovskontroll i augusti (10%) över antalet upprättade aktuella (inte äldre än ett år) genomförandeplaner. Av 16 granskade genomförandeplaner visade kontrollen att tre brukare saknade en aktuell genomförandeplan.

Hälso- och sjukvård

Mälardöarnas 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 personlig
- 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 brukare stöd från personal med hälso- och sjukvårdsinsatser efter delegering från:

Ekerö vårdcentral: 27 brukare

Stenhamra hälsocentral: 12 brukare

65 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 samtlig personal (65 personal) genomfört webbutbildningen innan anställning. 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 på arbetsplatsen.

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 Mäläröarnas hemtjänst fungerar samverkan bra med både Ekerö vårdcentral och Stenhamra hälsocentral. Mäläröarnas hemtjänst uppger att ansvariga distriktsköterskor från respektive husläkarmottagning har ett trevlig bemötande samt ger snabb återkoppling. Kontakten med jourverksamheten för basal hemsjukvård, Aleris är också bra, de är lätta att få kontakt med samt ger snabb återkoppling. Däremot upplevs att personal på Aleris inte alltid har ett trevligt bemötande, men att det har blivit bättre.

Ekerö vårdcentral uppger att samverkan fungerar bra med utföraren och Stenhamra hälsocentral meddelar att samverkan fungerar bra och att det är lätt att nå samordningsansvariga hos utföraren.

Myndighetsenheter – beställare

Utföraren upplever att samverkan med bistånd fungerar bra. God kommunikation och utföraren uttrycker att bistånd är relativt enkla att komma i kontakt med. Utföraren har ett mer nära samarbete med äldreheten där det också genomförs månadsavstämningar vilket upplevs som ett bra komplement som också efterfrågas med enheten för personer med funktionsnedsättning.

Om utföraren skulle uppmärksamma att en brukare har minskade eller ökade behov av stöd/insatser kontakter verksamhetschef eller biträdande verksamhetschef bistånd genom Pulsen Combine eller telefon.

Trygghetslarm och nattinsatser

Ekerö hemtjänst är den utförare som utför samtliga insatser på natt samt trygghetslarmsinsatser. Samverkan med Ekerö hemtjänst upplevs kan bli bättre. Utföraren upplever att det alltid varit svårt med kontakt på kvällar, men på dagtid ringer oftast personal som tagit emot larmet till personal på Mäläröarnas hemtjänst och ber dem åka på larmet. När det gäller nattinsatser får utföraren inte längre en logg över vilka som har larmat under natten, vilket gör det svårt för utföraren att veta vem som har behövt stöd under natten och inte. Problematiken har tagits upp på LOV-möte under våren men inte åtgärdats. Verksamhetschef på Mäläröarnas hemtjänst ska ta kontakt med ansvariga på Ekerö hemtjänst och förmedla behovet på nytt.

Sammanfattande bedömning

Mäläröarnas hemtjänst bedöms i helhet vara en fungerande verksamhet med tydliga arbetssätt, metoder och rutiner. Verksamheten arbetar på ett systematiskt sätt med hantering av avvikelser och arbetar med att kompetensfrågor på ett systematiskt sätt som ett led i att säkra kvalitet 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

- 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.