

Hemtjänst Östra

Adress: Bollmoravägen 28A

Verksamhetsform: Kommunal regi

Chef: Nenad Jaksic

Kvalitetsgranskningen genomfördes 2013-08-27 – 2013-09-30

Genomförd av:

Eva Lindgren

Kvalitetscontroller

eva.lindgren@tyreso.se

Granskningsrapporten godkänns och överlämnas till socialförvaltningen för eventuella åtgärder med anledning av granskningen.

Tyresö den 2013-12-03



Catarina Stavenberg










Kvalitetschef

tyresö kommun 




Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Sammanfattande bedömning från granskning av Hemtjänst Östra.....	3
Syfte 4	
Metod 4	
1 Verksamhetens förutsättningar	4
1.1 Allmänt	4
1.2 Lokaler och miljö	5
1.3 Ledning.....	5
1.3.1 Bedömning	6
1.4 Personal och bemanning.....	6
1.4.1 Bedömning	7
2 Arbetet i verksamheten	7
2.1 Bemötande självbestämmande, individanpassning och delaktighet ...	7
2.1.1 Bedömning	8
2.2 Kontaktmannaskap.....	8
2.2.1 Bedömning	8
2.3 Samverkan.....	8
2.3.1 Bedömning	9
2.4 De äldres eller företrädares omdöme av verksamheten.....	9
2.4.1 Bedömning	9
3 Måluppfyllelse och kvalitetsarbete	9
3.1 Trygg och säker verksamhet.....	10
3.1.1 Bedömning	10
3.2 Resultathantering.....	10
3.3 Kvalitetsarbete.....	11
3.3.1 Bedömning	11
4 Referenser	11

Sammanfattande bedömning från granskning av Hemtjänst Östra

-  Enhetscheferna inom hemtjänsten har regelbunden handledning av extern handledare.
-  Personalen reflekterar över dagens arbete, genom spegling i samband med arbetsdagens slut.
-  Enhetschefen behöver öka personalens delaktighet i utvecklingsarbetet.
-  Genomförandeplanerna och löpande dokumentation behöver förbättras så det blir möjligt att följa viktiga händelser.
-  Enheten behöver säkerställa rutinerna så att hemtjänstkunden får information om förändringar och avvikelser från ordinarie planering.
-  Enhetens samverkan med handläggarna på biståndsavdelningen behöver utvecklas och nya rutiner behöver utarbetas.
-  Informationsöverföringen mellan dag, kväll, natt och privata utförare behöver omgående ses över, förtydligas och säkerställas.
-  Personalens hantering av hemtjänstkundernas nycklar behöver omgående säkerställas så att gällande rutiner efterföljs.
-  Genomförandeplaner måste upprättas för samtliga hemtjänstkunder.

Kvalitetsnivåer

-  Grönt visar goda exempel som med fördel kan spridas till andra enheter.
-  Gult innebär att verksamheten har områden som kan utvecklas.
-  Rött innebär att verksamheten uppvisar brister som behöver åtgärdas.

Syfte

Kommunstyrelsen har i beslut den 27 november 2012 fastställt granskningsplan för privat och kommunal verksamhet för år 2013. Granskningarna utförs av kvalitetsgruppen i projekt Medborgarfokus.

Metod

En genomgång av dokument sker innan och under verksamhetsbesök, se referenser. Granskningen innefattar deltagande vid enhetens möten, intervjuer/samtal med enhetschef, personal och hemtjänstkunder och eller deras företrädare. Ett slumpmässigt urval av den sociala dokumentationen granskas. Inför granskningen av hemtjänst intervjuas biståndshandläggare.

Resultatet av granskningen återkopplas både muntligt och skriftligt till verksamheten som därmed har möjlighet att faktagranska innehållet innan rapporten färdigställs. Rapporten överlämnas till socialförvaltningen som avgör vilka åtgärder verksamheten eventuellt behöver vidta. Rapporten anmäls till socialnämnden och publiceras på www.tyreso.se.

Bedömningen av kvalitet vägs samman av:

- **Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet)**
Granskningen grundar sig på gällande lagstiftning, Socialstyrelsens föreskrifter, kommunens mål och styrdokument.
- **Arbetet i verksamheten (processkvalitet)**
Processer, rutiner och arbetssätt beskrivs och bedöms i förhållande till uppdraget.
- **Måluppfyllelse (resultatkvalitet)**
Granskningen grundar sig på Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete¹ och kommunens styrprocess.

1 Verksamhetens förutsättningar

Här beskrivs verksamhetens organisation, ledning, personal och andra förutsättningar.

1.1 Allmänt

Hemtjänstenheten drivs i kommunal regi och är en av tre kommunala hemtjänstenheter. Utöver Hemtjänst Östra ansvarar enhetschefen för den kommungemensamma nattpatrullen som åtgärdar trygghetslarm nattetid inom Tyresö kommun. Hemtjänsten har i uppdrag att möjliggöra kvarboende i det egna hemmet för äldre personer och för personer med funktionsnedsättning. I deras uppdrag ingår också att installera, besvara och åtgärda trygghetslarm.

Hemtjänstinsatser beviljas genom biståndsbeslut enligt Socialtjänstlagen, SoL. Verksamheten drivs med utgångspunkt från gällande lagstiftning,

¹ Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt Tyresö kommuns mål och styrdokument.

Hemtjänst Östra är geografiskt verksamma i området Gamla Tyresö, Brevik, Öringe, Sikvägen och Siklöjevägen. Området har blandad bebyggelse som består av flerbostadshus, villor och områden med sommarbostäder.

Personalen på Hemtjänst Östra är indelad i två daggrupper som arbetar i varsitt geografiskt område. På kvällen arbetar fyra personer i två patruller i området. I enheten ingår också ansvar för kommungemensamma nattinsatser.

Nattpatrullen utför omvårdnadsinsatser och besvarar och åtgärdar trygghetslarm nattetid oavsett vilken hemtjänstutförare som valts. För detta finns varje natt två patruller med två personal i vardera.

Hemtjänstgruppen ger hjälp till cirka 135 personer med varierande omvårdnadsbehov.

1.2 Lokaler och miljö

Hemtjänst Östras träfflokal ligger i Björkbackens äldrecentrum och består av samlingsrum, kök och kontor. Samtliga kommunala hemtjänstgrupper bytte under oktober till mer optimala lokaler inom Björkbackens äldrecentrum. Gruppen har några bilar och cyklar för att besöka kunderna. All personal har inte körkort vilket kräver planering och logistik då flera samåker mellan kunderna. För planering av insatserna och för att kvalitetssäkra planeringen av insatserna använder sig enheten av planeringssystemet TES². För att begränsa antalet personer som utför insatser hos kund utgår planeringen i TES i första hand från kontaktmannaskap.

1.3 Ledning

Enhetschefen har det yttersta ansvaret för att på planera, leda kontrollera samt följa upp, utvärdera och förbättra kvalitetsarbetet inom enheten utifrån principerna i kommunens ledningssystem.³

Hemtjänst Östra leds av en enhetschef som ansvarar för två daggrupper, kvällspatrull och den kommungemensamma nattpatrullen. I chefens uppdrag ingår ansvar för personal, verksamhet och budget.

Enhetschefen har en magisterutbildning i sociologi och arbetade under 2011 som omvårdnadspersonal i en av kommunens kvällspatruller. Han har arbetat som chef för Hemtjänst Östra sedan april 2012. Under 2013 påbörjade enhetschefen Socialstyrelsens nationella ledarskapsutbildning⁴ för chefer inom

² TES, (Trygghet, Enkelhet och Säkerhet) IT-baserat planeringssystem

³ Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, Socialförvaltningen, Tyresö kommun

⁴ Nationell ledarskapsutbildning. www.socialstyrelsen.se/aldre/nationellvardegrund

äldreomsorgen vid Ersta Sköndal högskola. Utbildningen omfattar bland annat värdegrund inom äldreomsorg och ledarskap och omfattar 30 högskolepoäng.

Enhetschefen får stöd i sitt arbete från avdelningschef, sina närmaste kollegor och övrig ledning inom Björkbackens äldrecentrum. Dessutom har enhetscheferna inom hemtjänsten regelbunden handledning av extern handledare.

På enheten finns en samordnare som har ansvar för daglig personalplanering. Under det senaste året har enheten haft olika samordnare. Nuvarande samordnare har arbetat sedan våren 2013. Hon är också enhetschefen behjälplig med viss administration och bemannar vid frånvaro. Samordnaren har direktkontakt hemtjänstkunder, anhöriga, sjukhus och biståndshandläggare i kommunen.

Enhetschefen träffar personalgruppen dagligen och har ett mycket nära samarbete med samordnaren. Personal och samordnare tycker att enhetschefen är närvarande i verksamheten.

Flera av personalen uttrycker att samarbetet med ledningen kan förbättras. De upplever att det i första hand är samordnare och chef som samarbetar och övrig personal har litet inflytande på verksamhetens utveckling. Vid samtal och intervjuer med personal framkommer att man inte känner sig helt delaktig och att man under året inte systematiskt följer upp resultat.

1.3.1 Bedömning

Personalens delaktighet i verksamhetsutvecklingen behöver förbättras.

Enhetscheferna inom hemtjänsten har regelbunden handledning av extern handledare.

1.4 Personal och bemanning

Tillgänglighet och bemanning

I daggruppen finns cirka 32 personer (cirka 25 årsarbetare). All dagpersonal, utom de två samordnarna, arbetar varannan helg. Kvällstid arbetar två kvällspatruller, en i området kring Sikvägen och en i Gamla Tyresö och Brevik.

Nattpatrullerna utför omvårdnadsinsatser mellan 21.00 och 8.00. Patrullerna utför omvårdnadsinsatser till samtliga kunder oavsett utförare med behov av insatser nattetid. Vid gransknings tillfället hjälpte de cirka 40 hemtjänstkunder med varierande omvårdnadsbehov. De besvarar och åtgärdar trygghetslarm nattetid.

Varje natt arbetar två nattpatruller med två personal i vardera patrullen. Under det senaste året har antalet hemtjänstkunder med omfattande omvårdnadsbehov

natttid ökat. Från 1 oktober 2013 har verksamheten därför utökats med ytterligare 1.34 årsarbetare.

Kvällar, nätter och helger har enheten avtalat om arbetsledning med Stockholms trygghetsjour.

Under 2012 var personalomsättningen cirka 2,9 procent. Sjukfrånvaron under första halvåret var 8,6 procent, enligt enhetschefen.

Alla utom en av de tillsvidareanställda har lägst undersköterskeutbildning, motsvarande 900⁵ poäng från omvårdnadsprogrammet. Enligt enhetschef har all tillsvidareanställd personal dokumenterad kompetensutvecklingsplan för fortsatt kompetenshöjande utbildningar.

Under det senaste året har personalen genomgått ett antal längre och kortare utbildningar via Nestor⁶. Flera av personalen har under det senaste året genomgått undersköterskeutbildning, motsvarande 900 poäng från omvårdnadsprogrammet. Exempel på ytterligare utbildningar är tandhygien, Demens ABC och dokumentationsutbildning och föreläsning om levnadsberättelsens betydelse.

1.4.1 Bedömning

Enheten har hög andel personal som har utbildning som undersköterska eller motsvarande 900 poäng från omvårdnadsprogrammet.

2 Arbetet i verksamheten

Här beskrivs granskning av de processer och arbetsätt som används i verksamheten för att uppfylla målsättning i uppdraget.

2.1 Bemötande självbestämmande, individanpassning och delaktighet

Genomförandeplanerna ska utgå från målsättningen i biståndsbeslutet. I flera av de granskade akterna saknas aktuell genomförandeplan. Det är rörigt och svårt att hitta i de granskade akterna. Den löpande dokumentationen följs inte upp och det är svårt att följa händelser som är av betydelse i ärendet. I några av de granskade akterna är genomförandeplanen bra och flertalet är undertecknade av den enskilde. I flera av de granskade akterna saknas aktuellt uppdrag från biståndsavdelningen.

Eftersom alla delar i Treserva, kommunens digitala verksamhetssystem, inte har införts, dokumenterar personalen genomförandeplaner och löpande anteckningar i pappersakter.

⁵ Socialnämnden fastställde vid sammanträdet i december 2008, ett riktmärke att grundutbildning för anställning inom äldreomsorgen motsvarar 900 poäng från gymnasieskolans omvårdnadsprogram. DNR SN133/08 – 730.

⁶ Nestor är ett forsknings- och utvecklingscenter som arbetar för att äldre människor ska få en god vård och omsorg. www.nestorfou.se

Kontaktmannen ansvarar för upprättande av genomförandeplan och samordnaren deltar vid behov. Enhetschefen gör hembesök hos ny hemtjänstkund och till kunder som byter utförare. Enhetschefen deltar endast i särskilda fall vid upprättande av genomförandeplan och sällan vid uppföljning hos hemtjänstkund.

Enheten har avstämningsmöten en gång i veckan, vid dessa tillfällen deltar enhetschef tillsammans med personalen, beviljade insatser följs upp liksom andra angelägna frågor kring omsorgen.

Personalen har dagligen tid avsatt för så kallad spegling. Vid dessa tillfällen reflekterar de över hur dagens arbete varit.

2.1.1 Bedömning

Genomförandeplaner måste upprättas för samtliga hemtjänstkunder.

Genomförandeplanerna behöver förbättras och den löpande dokumentationen utvecklas så det blir möjligt att följa viktiga händelser.

Personalen har möjlighet att regelbundet och strukturerat reflektera över sitt arbete, vilket ökar kunskap och respekt för varandras arbete hos hemtjänstkund.

2.2 Kontaktmannaskap

Alla nya hemtjänstkunder får en kontaktman utsedd inom 14 dagar. Alla nya kunder kontaktas och får ett inledande besök för information om bland annat möjligheten till byte av insatser och för genomgång samt upprättande av genomförandeplan. Det är kontaktmannen som planerar och utför huvuddelen av de beviljade insatserna.

De tillfrågade personerna kände till vem som var kontaktman och vilket uppdrag denne hade. De tyckte också att det fungerade bäst när deras kontaktman utförde insatserna.

Ett av enhetens prioriterade utvecklingsområden under 2013 är att förbättra, tydliggöra och förankra kontaktmannauppgiften.

2.2.1 Bedömning

Enheten behöver fortsätta arbetet med förankring av kontaktmannauppgiften.

2.3 Samverkan

Enheten samverkar med biståndsenheten. Både enhetschef och samordnare uttrycker att de har behov av ett närmare samarbete och förbättrade rutiner för samverkan med biståndsenheten. Vid samtal med biståndshandläggarna framkommer att de också efterfrågar nya och förbättrade rutiner för samverkan.

Personalen på hemtjänstenheten har kontakt med dagverksamhet, korttidsvård och andra aktörer som kan vara aktuella för hemtjänstkunden.

Hemtjänstenheten samverkar med Tyresöhälsan och Bollmora vårdcentral. All hemtjänstpersonal har delegeringar för att dela ut läkemedel. Delegeringarna följs upp och förlängs av ansvarig distriktssköterska på vårdcentralerna.

2.3.1 Bedömning

Enhetens samverkan med handläggarna på biståndsavdelningen behöver utvecklas och nya rutiner behöver utarbetas.

2.4 De äldres eller företrädares omdöme av verksamheten

Telefonintervjuer har gjorts med 12 personer, vilket motsvarar cirka tio procent av hemtjänstkunderna. Personerna som intervjuas är slumpmässigt utvalda utifrån att de har omvårdnadsinsatser. Utöver detta har kvalitetscontroller genomfört samtal i samband med hembesök som genomförts tillsammans med personal.

Flertalet av de intervjuade tycker att personalen har gott bemötande. De tycker att kontinuiteten har blivit bättre under det senaste halvåret, bortsett från sommaren. Någon uttrycker dock att det inte har fungerat och att det varit många olika. Flera av de intervjuade personerna uttrycker att de inte alltid får information om vem som ska utföra insatserna när kontaktmannen är ledig eller vid personalens oplanerade frånvaro. Flera säger dock att personalen oftast ringer och meddelar om de är försenade.

De tycker att det är lätt att komma i kontakt med samordnaren.

Flertalet av de hemtjänstkunder som intervjuades hade kännedom om möjligheten att byta ut hemtjänstinsatser och flera hade använt sig av den möjligheten.

All personalen har legitimation, men har den inte alltid synlig.

2.4.1 Bedömning

Enheten behöver säkerställa rutinerna så att hemtjänstkunden får information om förändringar och avvikelser från ordinarie planering.

3 Måluppfyllelse och kvalitetsarbete

Verksamhetens kvalitet ska enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9, kontinuerligt och systematiskt dokumenteras, följas upp, utvärderas och utvecklas.

3.1 Trygg och säker verksamhet

Verksamheten har rutiner för alla områden inom verksamheten. Vid granskningstillfället pågick ett större arbete med att förändra och uppdatera den kommunala hemtjänstens rutiner. Aktuella rutiner förvaras i en pärm på hemtjänstlokalen och är tillgänglig för personalen. Genomgång och uppdatering av rutiner sker på arbetsplatsträffar (APT).

All personal blir informerad om sin rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah vid nyanställning samt en gång per år. Enheten hade enligt ansvarig inga rapporter om allvarliga händelser enligt lex Sarah det senaste året.

Samtliga kommunala hemtjänstenheter förvarar hemtjänstkundernas nycklar i så kallat elektroniskt nyckelhanteringssystem. Systemet registrerar vem som tagit vilken nyckel och när den återlämnas. Det händer att personalen byter nycklar direkt mellan sig, vilket innebär svårigheter i att spåra nycklar om det skulle behövas.

Enheten följer gällande rutiner för hantering av privata medel och hemtjänstkundernas betalkort. Det pågår en översyn av gällande rutiner och vilka belopp som ska hanteras av personal inom hemtjänsten

Under granskningsperioden uppdagades vid några tillfällen att personalen inte fått information om att person var hemma och i behov av insatser.

Verksamheten behöver säkerställa rutiner för informationsöverföring mellan dag, kväll, natt och privata utförare, så att den är tydlig och fungerar för och mellan samtliga utförare.

Trygghetslarm ska besvaras inom tre minuter och åtgärdas inom 30 minuter. Enligt ansvariga och de äldre som intervjuats fungerar detta. Eventuella avvikelser dokumenteras och följs upp.

Det finns säkerhets- och brandskyddsombud inom hemtjänstenheten, dessa ansvarar för att rapporterar avvikelser i Marsch plus.

3.1.1 Bedömning

Informationsöverföring mellan dag, kväll, natt och privata utförare behöver säkerställas.

Personalens hantering av hemtjänstkundernas nycklar behöver omgående säkerställas så att gällande rutiner efterföljs.

3.2 Resultathantering

Personalen informeras om resultatet av brukarundersökningen, men det framkommer inte hur och på vilket sätt och om de arbetar aktivt med det i enhetens sitt fortsatta utvecklingsarbete.

Personalen får månadsvis information om enhetens ekonomi vid deras APT-möten.

3.3 Kvalitetsarbete

Till grund för verksamhetens systematiska kvalitetsarbete finns socialförvaltningens ledningssystem för kvalitetsarbete. Enhetschefen arbetar med årshjul, enhetsplan och verksamhetsberättelse. Enheten har årligen en planeringsdag med all personal, i samband med att kommande års planering ska göras. Vid dessa tillfällen går man igenom vilka områden som ska prioriteras kommande år. Personalen upplever inte att det sker systematisk uppföljning av enhetens mål och resultat.

3.3.1 Bedömning

Enhetschefen behöver arbeta ytterligare med att förankra, involvera och informera personal samt kontinuerligt följa upp enhetens kvalitetsarbete.

4 Referenser

Vid vår granskning har vi tagit del av följande dokument:

Enhetsplaner 2013

Verksamhetsberättelse 2012

Brukarundersökning

Öppna jämförelser

Schema – bemanning

Sjukfrånvaro

Personalomsättning

Utbildningsnivåer

Äldre efterfrågar kontinuitet,(2013) IVO, Inspektionen för vård och omsorg.