

Tyresö kommun
Kommunledningskontoret
Eva Lindgren
Kvalitetscontroller
08-5782 93 21
eva.lindgren@tyreso.se

TJÄNSTESKRIVELSE
2014-09-09
DNR 2014/KS 0369

Uppföljande granskning av Hemtjänst Centrum

Rapporten överlämnas till Socialförvaltningen.



Eva Lindgren
Kvalitetscontroller



Catrin Ullbrand
Chef kvalitetsenheten

Bakgrund

Hemtjänst Centrum granskades av kvalitetsenheten hösten 2013 och bedömningen var att det behövdes förbättringsåtgärder inom flera områden.

- Ökad personkontinuitet
- Bättre uppföljning av beviljade insatser, både gällande kvalitet på utförandet och vid säkerställande av att de utförts
- Samtliga personer som beviljats hemtjänst harupprättade genomförandeplaner
- Bättre social dokumentation
- Bättre samverkan med biståndsavdelningen för att säkerställa god och säker vård och omsorg
- Fortsatt verksamhetsutveckling som drivs gemensamt av både ledning och personal med brukarinflytande
- Förvaltningen behöver utreda svarstiden på trygghetslarmen

Enligt förvaltningens förslag beslutades om uppföljning efter sex månader för att bedöma om åtgärder vidtagits.

Uppföljningen har genomförts av Eva Lindgren, kvalitetscontroller på Kvalitetsenheten. Intervjuer med enhetschef, samordnare och personal har genomförts. Ett antal slumpmässigt utvalda sociala akter har granskats.

Resultat

Enheten har ändrat organisation sedan granskningen. Det geografiska upptagningsområdet har justerats och delar av området har överförs till Hemtjänst Västra. Några personer har bytt arbetsgrupp och arbetar nu i Hemtjänst Västra.

Ökad personkontinuitet

Vid granskningen framkom brister i personkontinuiteten. Det bedömdes att det var för många personer som utförde insatserna hos de som beviljats hemtjänst.

För att öka personkontinuiteten har förändrade rutiner och ändrat arbetssätt för kontaktmannaskap införts. Det innebär att alla har en ordinarie kontaktman och en vice kontaktman. Dessa arbetar motsatta arbetspass. Tanken är att det alltid

ska finnas någon av dem i tjänst. Utöver detta har införts vårdteam. Det innebär att fyra, fem personer arbetar i ett geografiskt avgränsat område. Den enskilde ska bara behöva möta ett begränsat antal personer även om de båda kontaktmännen är frånvarande samtidigt.

Enhetschefen upplever att det är lugnare i personalgruppen och att personalen i större utsträckning hjälper varandra att finna bra lösningar.

Uppföljning av hur beviljade insatser utförs

Vid granskningen framkom brister i uppföljningen av de insatser som beviljats. Bristerna omfattade både utförandet och säkerställande av om insatserna utförts i den omfattning som beviljats.

Enheten har vidareutvecklat metoden med spegling för att följa upp insatserna. Det innebär att enhetschefen tillsammans med personalen får en helhetsbild av behov och insatser. Metoden ger också möjlighet till daglig reflektion.

Inga synpunkter har registrerats i synpunktshanteringssystemet sedan granskningen.

Social dokumentation

Vid granskningen fanns inte genomförandeplaner upprättade för samtliga personer som beviljats hemtjänst. Dessutom behövde den sociala dokumentationen förbättras. Vid uppföljningen har den sociala dokumentationen förbättrats, men fortfarande återstår ett fåtal personer som inte har upprättad genomförandeplan.

Rutinerna kring upprättande av genomförandeplaner och social dokumentation har förtydligats. Enhetschefen har utarbetat en mall som personalen kan använda vid upprättande av genomförandeplan. Planerna granskas av enhetschef eller samordnare. Uppföljning sker en gång i veckan då även levnadsberättelsen går igenom.

Kontaktmannen ansvarar för att genomförandeplanerna skickas till ansvarig biståndshandläggare och gör en anteckning om det i den sociala dokumentationen. Det fanns dock inget dokumenterat om detta i de akter som granskades vid uppföljningen.

Biståndshandläggarna uppger att de får in fler genomförandeplaner från Hemtjänst Centrum än tidigare. Biståndshandläggarens uppgift är att kontrollera att genomförandeplanen stämmer med de beviljade insatserna. De ska också dokumentera och vid behov ha dialog med utföraren. Granskning av biståndsenheten visade att det inte fanns rutiner som säkerställer uppföljning av beviljade insatser¹.

Samverkan med biståndsavdelningen

Vid uppföljningstillfället hade enheten tillsammans med biståndsavdelningen utarbetat nya rutiner och mötesformer kring samverkan. De har gemensamma träffar tillsammans med biståndschefen för äldreomsorg och biståndshandläggare. Under våren har de träffats vid 3 tillfällen och de planerar att träffas ungefär 2-3 gånger per termin.

Vid samverkansmötena diskuterar de övergripande och strategiska frågor i syfte att förbättra verksamheten.

Verksamhetsutveckling

Enheten har sedan granskningen arbetat på flera olika sätt med att förankra arbetet med verksamhetsutveckling i arbetsgruppen. Bland annat har personalen har tilldelats olika uppdrag. Det har införts avsatt tid för uppföljning och återkoppling på morgonmöten, temamöten och arbetsplatsträffar.

Svarstider för trygghetslarm

Några personer som intervjuades vid granskningen uppgav att det vid flera tillfällen tagit lång tid innan larmcentralen svarat på deras larm. Förvaltningen har kontaktat ansvarig chef på larmcentralen, Tunstall för att utreda om de haft långa svarstider. Tunstall uppger att de under tidiga hösten 2013 hade tekniska problem. Ansvarig kontaktperson hos kommunen informerades då om att dessa problem förelåg. Enligt ansvarig driftchef mäter de in- och utgående larm och svarstider kontinuerligt. Den senaste uppgiften är att i genomsnitt besvaras 80 procent av larmen inom 30 sekunder och resterande 20 procent inom en minut.

¹ Granskning av socialförvaltningens handläggning och rutiner för uppföljning av biståndsbeslut. DNR 2014/KS 0289.

Resultat och bedömning

Granskning 2013

Uppföljning 2014

Genomförandeplanerna behöver förbättras och löpande dokumentation utvecklas så det blir möjligt att följa viktiga händelser.	Rutinerna kring upprättande av genomförandeplaner och social dokumentation har förtydligats. Enheten behöver fortsätta att förbättra kvaliteten på planerna och tillämpa rutinerna så att samtliga brukare har upprättad genomförandeplan som uppfyller kraven. Biståndsavdelningens systematiska uppföljning av hur genomförandeplanen stämmer med biståndsbeslutet behöver förbättras.
Förvaltningen behöver utreda svarstiden på trygghetslarmen.	Förvaltningen har utrett svarstiden på trygghetslarmen. Enligt chef för trygghetscentralen på Tunstall följer de in- och utgående larm och svarstider kontinuerligt. I genomsnitt besvaras 80 procent av larmen inom 30 sekunder och resterande 20 inom en minut.
Enhetens samverkan med handläggarna på biståndsavdelningen behöver utvecklas och nya rutiner utarbetas.	Metoder för samverkan med biståndsavdelningen har utvecklats.

Granskning 2013**Uppföljning 2014**

Enhetschefen behöver fortsätta med att utveckla kvalitetsarbetet så att samtliga i personalgruppen arbetar mot gemensamma mål.	Åtgärder har vidtagits för att göra personalen delaktig i enhetens verksamhetsutveckling.
Enheten måste vidta åtgärder för att öka personkontinuitet hos hemtjänstkunden, följa upp så att den enskilde får insatser av säker och god kvalitet samt säkerställa att insatser som beviljats utförs.	Åtgärder för ökad personkontinuitet har vidtagits.
Det framkommer att flera hemtjänstkunder i den ena hemtjänstgruppen inte är nöjda. Detta bör utredas snarast.	Åtgärder har vidtagits.
Genomförandeplaner måste upprättas för samtliga hemtjänstkunder.	Andelen upprättade genomförandeplaner har ökat, men är inte upprättade för samtliga.

Kvalitetsnivåer

Vitt innebär att verksamheten har vidtagit åtgärder för att rätta till utvecklingsområden/brister sedan granskningen genomfördes.



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.