

Handläggare
Åsa Ahlsved och Erik Vallström
Avtal- och utvecklingsenheten

Diarienummer
2017VON/0057

Vård- och omsorgsnämnden

Uppföljningsrapport för hemtjänsten

Förslag till beslut

Uppföljningsrapport gällande hemtjänst inklusive bilagda delrapporter godkänns.

Beslutsnivå

Vård och omsorgsnämnden

Sammanfattning

Uppföljning har skett av de hemtjänstutförare som har tecknat avtal enligt LOV inom Värmdö kommun. För varje utförare har en delrapport skrivit. Har det funnits bristområden eller utvecklingsområden har detta påvisats och utförarna har fått inkomma med en handlingsplan för att beskriva hur de kommer att åtgärda områdena. Social dokumentation och systematiskt kvalitetsarbete är två områden som flera utförare fått anmärkningar på.

Bakgrund

Avtal och utvecklingsenheten har under våren 2017 genomfört kvalitets- och avtalsuppföljningar för utförare som bedriver hemtjänst i Värmdö kommun. Uppföljningen sker i enlighet med Vård och omsorgsnämndens uppföljningsplan samt enligt 3 kap. 19 b § Kommunallagen.

Ärendebeskrivning

Inom Värmdö finns det ca 570 personer som får hjälp i hemmet av hemtjänsten. De privata aktörerna har ca 38 procent och den kommunala hemtjänsten resterande 62 procent av kundunderlaget.

Uppföljning har skett av alla hemtjänstutförare verksamma inom kommunen. För varje utförare har en delrapport skrivits. Områden som utföraren behöver förbättra har identifierats och indelats i två grupper utifrån digniteten inom området. Insamlande av information kring hemtjänstutförarna har skett olika beroende av hur många uppdrag respektive utförare har inom kommunen. Följande arbetsmetoder har använts:

- Ledningsintervju
- Granskning av ledningssystemet och kvalitetsarbetet
- Personalkät som skickas ut via e-post.
- Granskning av social dokumentation.
- Utbildningsnivå och arbetserfarenhet för ledningen och omsorgspersonal.
- Mätning av personalkontinuitet.
- Stickprov av tidsregistrering.
- Telefonintervju av brukare.

Diarienummer
2017VON/0057

Alla utförare har fått återkoppling i form av krav på handlingsplan eller utvecklingsområde. Social dokumentation och systematiskt kvalitetsarbete är de områden där flest utförare fått anmärkningar. Vissa utförare har också fått beskriva hur de ska uppfylla kompetenskraven för omsorgspersonalen. Utifrån uppföljningen har också påvisats att generella rutiner och anvisningar behöver upprättas gällande social dokumentation samt tids registrering.

Bedömning

Bedömning är att hemtjänstutförarna inom Värmdö kommun till stor del uppfyller krav i lag och gällande avtal. Utförarna har uppvisat arbetsmetoder för att säkerställa insatserna hos de enskilda brukarna. Dock behöver systematiken i kvalitetsarbetet förbättras. Generellt behöver också tidsregistreringarna förbättras hos ett antal utförare.

Uppföljningen bedöms bidra till en ökad kvalitet inom hemtjänsten och fortsatt uppföljning bedöms nödvändig.

Ekonomiska konsekvenser

Beslutet bedöms inte få några ekonomiska konsekvenser. Åtgärder som vitas utifrån uppkomna utvecklingsområden belastas inom respektive verksamhets budget.

Konsekvenser för miljön

Beslutet bedöms inte få några konsekvenser för miljön

Konsekvenser för medborgarna

Beslutet bedöms få positiva konsekvenser för medborgarna då uppföljningen bidrar till att öka kvaliteten inom den hemtjänst som bedrivs inom Värmdö kommun.

Konsekvenser för barn

Beslutet bedöms inte få några konsekvenser för barn

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av avtal- och utvecklingsenheten/Utvecklingsavdelningen

Handlingar i ärendet

Nr	Handling	Biläggs/Biläggs ej
1	Avtal och kvalitetsuppföljning hemtjänst	Biläggs
2	Bilaga 1 Sammanställd personalenkät	Biläggs
3	Bilaga 2 Sammanställd telefonintervju	Biläggs
4	Bilaga 3 Socialstyrens brukarundsökning hemtjänst Värmdö kommun.	Biläggs
6	Delrapport Värmdö kommun hemtjänst	Biläggs
7	Delrapport Ava assistans och omsorg	Biläggs

Diarienummer
2017VON/0057

Nr	Handling	Bilaggs/Bilaggs ej
8	Delrapport Arthur Vård och omsorg	Bilaggs
9	Delrapport Lövholtens hemtjänst	Bilaggs
10	Delrapport Fyrens vård och omsorg	Bilaggs
11	Delrapport Macorena	Bilaggs
12	Delrapport Värmdö Care	Bilaggs
13	Delrapport Värmdö kooperativa hemtjänst	Bilaggs
14	Delrapport Värmdö Nacka hemtjänst och omsorg	Bilaggs
15	Sammanställning personalenkäter Värmdö kommun hemtjänst	Bilaggs ej
16	Sammanställning telefonintervjuer Värmdö kommun hemtjänst	Bilaggs ej
17	Sammanställning personalenkäter Fyren vård och omsorg	Bilaggs ej
18	Sammanställning telefonintervjuer Fyren vård och omsorg	Bilaggs ej
19	Sammanställning personalenkäter Värmdö kooperativa hemtjänst	Bilaggs ej
20	Sammanställning telefonintervjuer Värmdö kooperativa hemtjänst	Bilaggs ej
21	Sammanställning personalenkäter Värmdö Care	Bilaggs ej
22	Sammanställning personalenkäter Värmdö Nacka omsorg och hemtjänst	Bilaggs ej
23	Handlingsplan Ava assistans och omsorg	Bilaggs ej
24	Handlingsplan Lövholtens hemtjänst	Bilaggs ej
25	Handlingsplan Värmdö Care	Bilaggs ej
26	Handlingsplan Fyren vård och omsorg	Bilaggs ej
27	Handlingsplan Värmdö kooperativa hemtjänst	Bilaggs ej

Sändlista för beslutsexpediering

Avtal och utvecklingsenheten

Sektorschef, OVS

Avdelningschef, Utvecklingsavdelningen

Avdelningschef, Biståndsavdelningen

Diarienummer
2017VON/0057

Maria Larsson Ajne
Sektorchef
Omsorg- och välfärdssektorn

Said Mousavi Ahi
Kvalitetschef
Utvecklingsavdelningen



Handläggare
Åsa Ahlsved & Erik Vallström

Diarienummer
2017VON/0057

Avtal och utvecklingsenheten
Utvecklingsavdelningen
Värmdö kommun

Uppföljning hemtjänstutförare inom Värmdö kommun

Innehållsförteckning

Bakgrund	3
Hemtjänstinsatser inom Värmdö kommun	3
Fakta om hemtjänstutförarna	3
Aktuella händelser	4
Nya avtal inom hemtjänstens ansvarsområden	4
Syfte	5
Metod	5
Personalenkät	5
Telefonintervjuer	5
Resultat av uppföljningen	6
Kvalitetsarbete	6
Ledningssystem och rutiner	6
Egenkontroll och riskanalys	6
Avvikelsehantering	6
Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal	7
Fortbildning och handledning	7
Social dokumentation	7
Nationell värdegrund	8
Personalkontinuitet	8
Resultat per utförare:	8
Tidsregistrering	9
Kontroll av tidsregistrering	10
Socialstyrelsens brukarundersökning	11
Bilaga 1 Sammanställning av personalenkäter	
Bilaga 2 Sammanställning av telefonintervjuer	
Bilaga 3 Socialstyrelsens äldreundersökning	



Bakgrund

Kommunen har avtal med hemtjänstföretag enligt LOV (Lagen om valfrihetssystem, 2008:962) och inom kommunen fanns vid uppföljningstillfället 8 privata utförare och en kommunal hemtjänst. De privata utförarna har 38 procent av antalet kunder och den kommunala har 62 procent¹. Det totala antalet utförda hemtjänststimmar fördelas med 45 procent hos kommunens egenregi respektive 55 procent hos de externa utförarna. Motsvarande siffror 2014 var 58 procent i egenregi och 42 hos externa.

Hemtjänstinsatser inom Värmdö kommun

I Värmdö kommun finns ca 570 personer som i sitt hem får omsorg- och serviceinsatser av hemtjänsten. Hemtjänst kan bestå av serviceinsatser som hjälp med städning eller hjälp med personlig omvårdnad t.ex. dusch. Insatserna kan också vara hjälp med att ta sig till sociala aktiviteter eller avlösning av anhöriga. För att få hemtjänst får den enskilde ansöka om det hos kommunens biståndshandläggare som genomför en utredning och beslutar om insatser.

Nedan följer några exempel på beviljade insatser i mitten av maj 2017.

Insats	Antal personer med beviljade insatser
<i>Personlig omvårdnad</i>	349
Morgonhjälp	253
Social ledsagning	122
Promenad	161
Avlösning av anhöriga i hemmet	30
Nattillsyn	36
Trygghetslarm	407
<i>Serviceinsatser</i>	348
Matlådor	93
Inköp av dagligvaror	129
Städning	318
Tvätt	176

Fakta om hemtjänstutförarna

Inom kommunen finns åtta privata hemtjänstutförare och en kommunal utförare. Av de privata utförarna har sex företag ett fåtal uppdrag på Värmdö och två företag har ett större antal uppdrag. Av de privata utförarna finns tre företag som endast är verksamma inom Värmdö kommun. Värmdö kooperativa hemtjänst, Värmdö Care och Fyren vård och omsorg har vid flera tillfällen ”satt tak”² för att ta emot fler kunder. Den kommunala utföraren har ansvaret för trygghetslarm och insatser mellan kl. 23.00 och 07.00. Öar

¹ I denna uppgift är trygghetslarm och nattillsyn exkluderat då dessa insatser endast utförs av den kommunala hemtjänsten.

² Att sätta tak innebär att företaget inte tar emot några fler kunder/uppdrag. Företagen bestämmer själva när tak ska sättas och för hur lång tidsperiod. Dock får tidsperioder där utföraren sätter eller tar bort sitt tag aldrig vara kortare än 30 dagar.



utan fast landförbindelse ingår inte i valfrihetssystemet och insatser inom dessa områden utförs av Värmdö kommuns hemtjänst.

Hemtjänstutförare	Antal kunder	Verksamma i andra kommuner	Verksamhetsområden i Värmdö
Arthur Vård och omsorg ³	1	Ja	Gustavsberg, Ingarö, Värmdölandet Djurö/Stavsnäs
Ava Assistans och omsorg	2	Ja	Gustavsberg, Ingarö, Värmdölandet Djurö/Stavsnäs
Fyren Vård och omsorg	50	Nej	Gustavsberg, Ingarö
Lövholmens hemtjänst	7	Ja	Gustavsberg, Värmdölandet
Macorena	7	Ja	Gustavsberg, Ingarö, Värmdölandet
Värmdö Care	13	Nej	Gustavsberg, Värmdölandet
Värmdö Kooperativa hemtjänst	76	Nej	Gustavsberg, Ingarö, Värmdölandet Djurö/Stavsnäs
Värmdö Nacka hemtjänst och omsorg	8	Ja	Gustavsberg, Ingarö, Värmdölandet Djurö/Stavsnäs
Värmdö kommun hemtjänst	511	Nej	Gustavsberg, Ingarö, Värmdölandet Djurö/Stavsnäs

Aktuella händelser

Under det senaste året har en omorganisering skett av den kommunala hemtjänsten. Från att ha varit två enheter med en ansvarig chef för varje enhet har hemtjänsten slagits samman till en enhet med fyra grupper. En enhetschef med övergripande ansvar har rekryterats samt 3 gruppchefer.

Under 2016 avslutades avtalet för Anlita sociala omsorgspedagogen då utföraren inte erhållit något uppdrag under 12 månaders tid.

Under våren 2017 har implementeringsarbete av nyckelfria lås hos hemtjänstkunderna inletts.

Nya avtal inom hemtjänstens ansvarsområden

Värmdö kommun har tecknat nytt avtal gällande trygghetslarm och nya larm har installerats hos ca 400 personer. Nytt avtal har också tecknats med Sodexo gällande matdistribution dvs. tillagning och leverans av kylda matlådor. Under 2016 genomfördes en direktupphandling med mathem.se gällande inköp av dagligvaror. En ny upphandling kommer ske och nytt avtal planeras starta den 1 oktober 2017.

³ Arthur Vård och omsorg har under våren sagt upp avtalet att bedriva hemtjänst inom Värmdö kommun. För långa resvägar angavs som skäl till uppsägningen.

Syfte

Det övergripande syftet med uppföljningen är att säkerställa att de insatser som beviljats för personer i ordinärt boende i Värmdö kommun är av god kvalitet samt att utförarna följer gällande avtal. Uppföljningen sker i enlighet med Vård och omsorgsnämndens uppföljningsplan samt enligt 3 kap. 19 b § Kommunallagen.

Metod

Uppföljning har skett av alla hemtjänstutförare verksamma inom Värmdö kommun. För varje utförare har en delrapport skrivits. Utförarna har faktagranskat rapporten samt getts möjlighet till en muntlig återkoppling. Områden som utföraren behövt förbättra har delats in i två delar utifrån dignitet. Vid allvarigare brister har en handlingsplan begärts in vilket beskriver hur utföraren ska åtgärda området samt tidsplan för detta. Områden som inte bedömts fullt så allvarliga men något som utföraren behöver arbeta med har klassats som ett utvecklingsområde. Dessa områden kommer följas upp vid nästkommande uppföljning.

Insamlande av information kring företagen har skett olika beroende av hur många uppdrag respektive utförare har inom kommunen. Följande arbetsmetoder har använts:

- Ledningsintervju
- Granskning av ledningssystemet och kvalitetsarbetet
- Personalenkät som skickas ut via e-post
- Granskning av social dokumentation
- Utbildningsnivå och arbetserfarenhet för ledningen och omsorgspersonal
- Mätning av personalkontinuitet
- Stickprov av tidsregistrering
- Telefonintervju av brukare

Personalenkät

En enkät har skickats till hemtjänstutförarnas personal utifrån en e-postlista som utförarna tillhandahållit. Enkäten berör utbildning, personalens uppfattning om verksamheten och om arbetet kring den enskilde. Avslutningsvis har personalen även kunnat lämna kommentarer. Resultatet per utförare redovisas i respektive delrapport. En sammanställning av samtliga enkäter visas i *bilaga 1*. Totalt har 97 anställda från de olika hemtjänstutförarna besvarat enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 61 procent.

Telefonintervjuer

För att ta del av de enskildes uppfattning kring deras hemtjänst har telefonintervjuer genomförts. Urvalet baserades på antalet kunder för respektive utförare. För hemtjänstutförare med få brukare har ingen telefonintervju genomförts med hänsyn till anonymiteten. Totalt har 55 brukare intervjuats. Sammanställning av telefonintervjuerna redovisas i *bilaga 2*.

Resultat av uppföljningen

Nedan följer en beskrivning över resultatet på uppföljningen.

Kvalitetsarbete

Verksamheter som utför socialtjänst ska bedriva systematiskt förbättrings-/kvalitetsarbete. För att genomföra detta behöver utföraren ha ett upprättat ledningssystem. Ledningssystemet innebär att verksamheten har identifierat vad kvalitet är för deras verksamheter och vilka huvudprocesser verksamheten arbetar med. Inom processerna ska aktiviteter identifierats och kopplas ihop med rutiner. Ledningssystemet ska utifrån detta beskriva hur utföraren ska arbeta, vem som har ansvaret för vilka områden och hur samverkan ska ske.

Ledningssystem och rutiner

En översiktlig kontroll av utförarens ledningssystem har genomförts bland annat genom stickprov av vissa utvalda rutiner. *Värmdö kooperativa hemtjänst* och *Fyrens vård och omsorg* hade de aktuella rutinerna som kontrollerats. Övriga utförare behöver upprätta handlingsplan för ledningssystemet/rutiner. De utförare som är verksamma i andra kommuner hade ofta ett generellt skrivet ledningssystem som inte var anpassat efter Värmdö kommun.

Egenkontroll och riskanalys

Riskanalys innebär att i förväg analysera kommande risker i verksamheten för möjligheten att i förväg kunna sätta in åtgärder utifrån identifierade risker. Egenkontroll innebär att i efterhand kontrollera verksamhetens utförda arbete.

Vid uppföljning har dokumentationen av dessa kontroller varierat bland utförarna. *Värmdö kooperativa hemtjänst* och *Lövholmens hemtjänst* kunde uppvisa kontroller från föregående år. För *Värmdö Nacka* hemtjänst och omsorg och *Macorena* fanns dokumentation kring kontrollerna i deras kvalitetsberättelse dock kunde inte de enskilda kontrollerna uppvisas. För *Värmdö kommun hemtjänst* har kontroller skett på en övergripande nivå men behöver förankras tydligare i verksamheten. Övriga utförare kunde inte uppvisa genomförda egenkontroller eller riskanalyser.

Avvikelsehantering

Vid händelser där utföraren inte uppnår önskad kvalitet ska detta rapporteras som en avvikelse. Avvikelsen ska utredas och åtgärdas. På detta sätt kan verksamheten undvika att liknande händelser sker igen. Genom sammanställa flera avvikelser kan verksamheten göra övergripande analyser som kan användas för att förbättra verksamheten.

Avvikelser rapporteras och sammanställs hos *Fyren vård och omsorg*, *Lövholmens hemtjänst* och *Värmdö kooperativa hemtjänst*. *Värmdö kommun hemtjänst* rapporterar avvikelser men kan inte uppvisa en sammanställning. Övriga utförare har inga registrerade avvikelser. Det kan anses positivt med få avvikelser men samtidigt är avvikelserrapportering en viktig del i kvalitetsarbetet då en genom detta kan upptäcka områden som kan förbättras.

Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal

Enligt avtal ska utförarens regelbundet verksamma personal ha omvårdnadsutbildning eller mer än två års erfarenhet inom området. Utföraren har skickat in information gällande utbildning och erfarenhet.

Värmdö Kooperativa hemtjänst, Fyren vård och omsorg, Lövholmens hemtjänst och Värmdö kommun hemtjänst har ombetts inkomma med en handlingsplan då de haft personal som inte uppfyllt ovanstående kriterier.

Fortbildning och handledning

Enligt avtal ska utförarens personal ges adekvat handledning och kompetensutveckling. Utförarna har i ledningsintervjun fått beskriva hur de hanterar fortbildning och handledning. Alla utförare beskriver att de har handledning och tillgodoser fortbildning. Utbildningen består till större del av korta utbildningstillfällen, liksom information på arbetsplatsträffar, webbutbildningar och kurser i Nestor FOU⁴ regi.

Svaren på personalenkäterna visar att lite över hälften av de svarande anser att de får handledning i arbetet när det behövs. Dock anser lite över hälften att de inte får adekvat kompetensutveckling.

Social dokumentation

Uppföljningen har visat att det finns en stor variation i hur den sociala dokumentationen förs bland de olika utförarna. Kommunen tillhandahåller verksamhetssystemet Combine för att skicka uppdrag till utförarna samt att skriva genomförandeplaner i. Det saknas rutiner/anvisningar från kommunen gällande hur Combine ska användas. Det finns också olika uppfattningar hos utförarna om vad kan göras i systemet och om hur det ska användas. Den kommunala utföraren för sin sociala journal i Combine medan privata utförare använder sig av andra system/tillvägagångssätt. Utifrån kommunens tillhandahållna system finns det ingen möjlighet att dokumentera i mobilen. Det är en försvårande omständighet i omsorgspersonalens dagliga arbete. Dialog har tidigare förts med leverantören av systemet gällande mobildokumentation dock har leverantören inte kunnat leverera en säker lösning.

Överlag används Combine för att skriva genomförandeplaner, men vissa utförare skriver också sina genomförandeplaner på papper. I Combine finns en mall för att skriva genomförandeplaner dock har mallen brister. Den är opedagogiskt utformad för den enskilde och det saknas relevanta rubriker.

De flesta privata utförare för sina journalanteckningar med papper och penna. Två av utförarna har köpt in system för elektroniskt kunna föra journalanteckningar. Dessa system går dock inte att synkronisera med kommunens.

⁴ Nestor FoU är en forskning och utvecklingsenhet för äldre som ägs gemensamt av Södertörns kommuner och Stockholms läns landsting.

Uppföljningen har påvisat problem gällande systemstöd. Dock är alltid utföraren skyldig att föra dokumentation enligt lag och föreskrifter oavsett systemstöd. Inom Värmdö kommun pågår ett arbete med att skapa rutiner och lathundar för Combine.

Resultatet för de olika utförarna är varierande, vid uppföljningen har framkommit brister avseende hur den löpande journalen förs samt hur genomförandeplaner upprättas och uppdateras. I granskningen av den sociala dokumentationen visade *Värmdö Care* och *Macorena* bäst resultat. *Värmdö kooperativa hemtjänst* har social dokumentation som utvecklingsområde övriga utförare har krav om handlingsplan.

Nationell värdegrund

Enligt 5 kap 4 § Socialtjänstlagen ska den äldre få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Ett förtydligande och starka rekommendationer hur detta ska uppfyllas finns i Socialstyrelsens allmänna råd SOFS 2012:3.

Personalenkäten visar att drygt 80 procent av de svarande instämmer helt eller stor del i påståendet ” Jag känner till den nationella värdegrunden för äldre och vet vad den innebär”. Drygt 55 procent av de svarande instämmer helt eller stor del i påståendet ”Verksamheten arbetar aktivt efter den nationella värdegrunden för äldre”.

I telefonintervjuerna har frågor ställts utifrån rekommendationen från de allmänna råden. Resultatet visar att alla svarande uppgav att bemötandet var mycket bra eller bra. Majoriteten av de svarande angav att personalen hjälper dem att behålla och utveckla sina förmågor dock höll fem svarande inte med. Påståendet om att personalen kommer på överenskommen tid svarade 51 av 55 att detta var väldigt bra eller bra. Om de blir informerade i förväg gällande förändring av tid eller personal uppgav 40 svarande att detta var väldigt bra eller bra men 15 angav det var mindre bra eller dåligt.

Personalkontinuitet

Uppgifterna för personalkontinuitet är mätt utifrån hur många olika omsorgspersonal som besökt de enskilde fr om 15 januari till 28 januari mellan klockan 07:00 och 23:00. Urvalet⁵ är personer över 65 år och som har två eller fler besök per dag. Mätningen har skett för totalt 129 personer. Alla hemtjänstföretag redovisas inte i mätningen då de inte hade några brukare som föll inom de kontrollerade parametrarna.

Ett sammanställt resultat från mätningen visar att 16,6 personal i snitt besökt den enskilde under en två-veckorsperiod, vilket inte når upp till Vård- och omsorgsnämndens mål på 11 personal. Snittet för riket låg under 2016 på 15 personal.

Resultat per utförare:

Hemtjänstutförare	Antal kunder som är med i mätningen	Personkontinuitet
Ava Assistans och omsorg	3	1

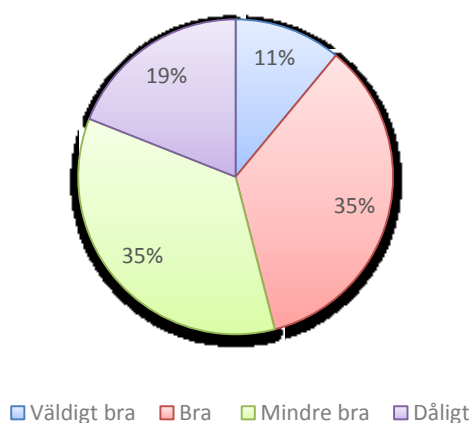
⁵ De specifika parametrarna för mätningen är hämtad ifrån SKL mått kommunens kvalitet i korthet (KKiK)



Fyren Vård och omsorg	25	12,88
Lövholmens hemtjänst	3	10
Värmdö Care	5	8,6
Värmdö kommun hemtjänst	69	18,71
Värmdö kooperativa hemtjänst	23	19,43
Värmdö Nacka hemtjänst och omsorg	1	1

Cirkeldiagrammet nedan visar resultat gällande personalkontinuitet från telefonintervjuerna.

Hur upplever du antalet personal som kommer till dig
(Personalkontinuitet)



Tidsregistrering

Tidsregistrering sker genom att personal redovisar sin närvaro genom att med mobilens kamera scanna av en tagg hos den enskilde i början och slutet av besöket. Närvaro kan även ske genom att personalen manuellt registrera i sin telefon d.v.s. utan att använda taggen. Under 2017 kommer kommunen att införa nyckelfria lås och tidsregistrering kommer då att ske när en öppnar och stänger dörren. Hos de enskilde som har tackat nej till nyckelfria lås kommer registrering via NFC att införas. NFC är ett säkrare sätt att registrera då denna teknik är mer tillförlitlig och inte använder sig av mobilkamera samt att taggen inte går att kopiera.

Besök registreras genom att scanna av taggen. Undantagsvis kan registrering ske manuellt exempelvis när besöket inte avslutas hemma hos den enskilde. I redovisningen nedan menas att ”förändrade besök” är då utföraren i efterhand har ändrat tiden för besöket.

**Kontroll av tidsregistrering**

Kontroll har skett under januari 2017

Hemtjänstutförare	Antal registrerade besök	Andel i efterhand förändrade besök i procent	Andel besök registrerade genom tagg vid start och avslut av insats
Arthur vård och omsorg	123	15,4%	90 %
Ava assistans och omsorg	461	1 %	86 %
Fyren vård och omsorg	5024	7,6 %	84 %
Lövholmens hemtjänst	476	11,1 %	30 %
Macorena	418	0,9 %	97 %
Värmdö Care	1172	11,9 %	72 %
Värmdö kommun hemtjänst	17981	8,9 %	69 %
Värmdö kooperativa hemtjänst	5346	14,5 %	66 %
Värmdö Nacka hemtjänst och omsorg	455	9,5 %	30 %

För *Lövholmens hemtjänst* och *Värmdö Nacka hemtjänst och omsorg* gjordes ytterligare kontroller. Resultatet på dessa visar att *Lövholmens hemtjänst* hade mellan 66 till 69 % registrerade besök på ”tagg” under februari och mars månad. *Värmdö Nacka hemtjänst och omsorg* låg kring 30 % även under februari och mars månad.

Om utföraren har mindre än 75 procent registrerade besök på ”tagg” har detta angetts som utvecklingsområde.

Centrala rutiner/anvisningar för hur tidsregistrering ska ske finns men behöver utvecklas. Systemstödet för hur registrering sker och hur detta kopplas till ersättningar behöver också utvecklas vilket är ett arbete som pågår.

Socialstyrelsens brukarundersökning

Socialstyrelsen genomför varje år brukarundersökningar under namnet *Så tycker de äldre om äldreomsorgen*⁶. Gällande hemtjänst visar Värmdö kommun upp ett bra resultat och får generellt ett bättre resultat än både snittet Stockholms län samt riket. Undersökningen redovisas i *bilaga 3*.

⁶ Socialstyrelsen (2016). *Så tycker de äldre om äldreomsorgen*. Artikelnummer: 2016-10-02

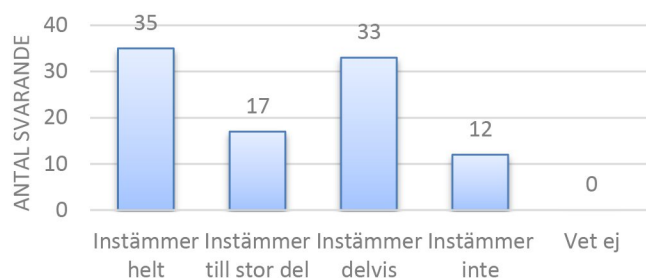


Sammanställning av personalenkäter

Antal svarande: 97 st

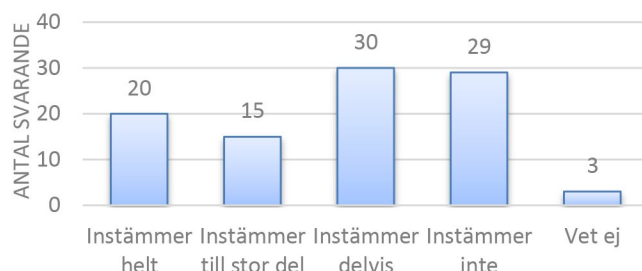
Svarsfrekvens 62 %

Jag får handledning i arbetet när det behövs



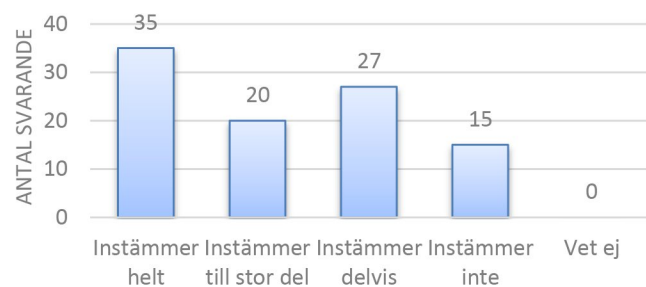
Tabell 1

Verksamheten ger mig adekvat kompetensutveckling



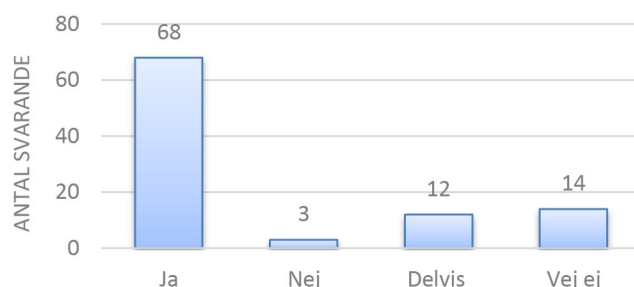
Tabell 2

Verksamheten har fungerande och relevanta rutiner för arbetet



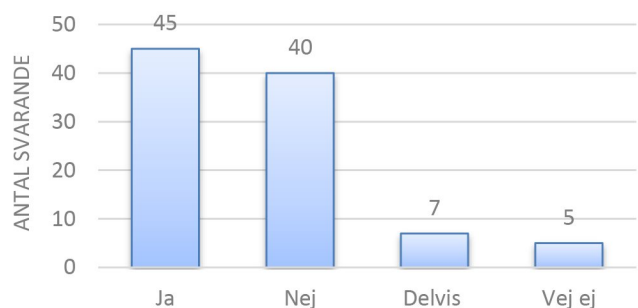
Tabell 3

Verksamheten har rutiner för Lex Sarah



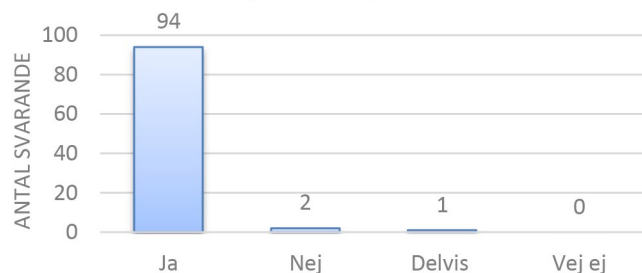
Tabell 4

Jag har fått en genomgång av lex Sarah rutinerna det senaste året

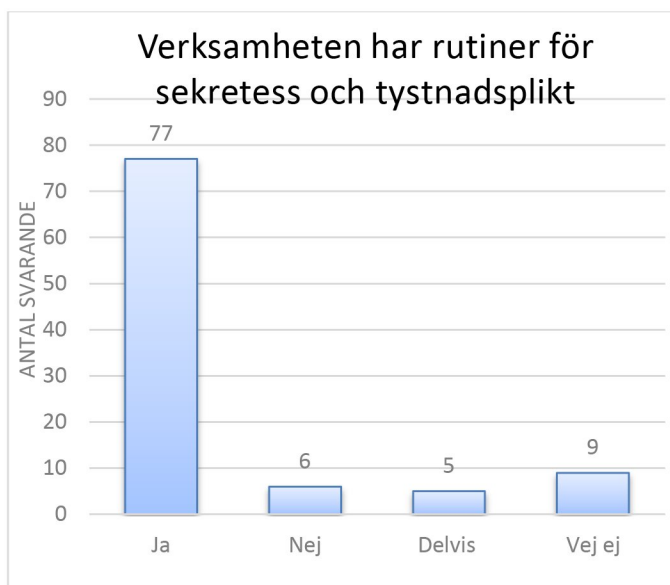


Tabell 5

Jag känner till och har kunskap om reglerna för sekretess och tystnadsplikt



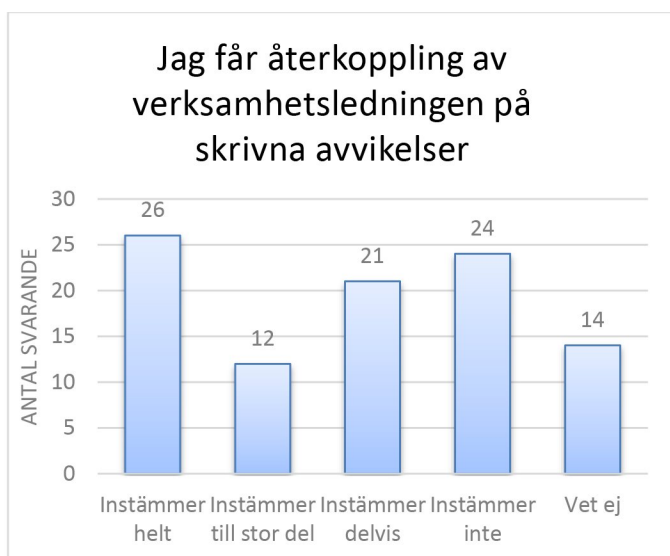
Tabell 6



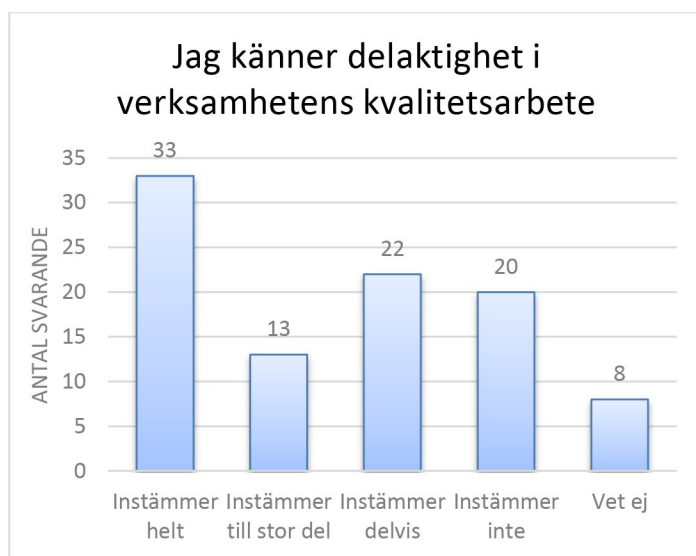
Tabell 7



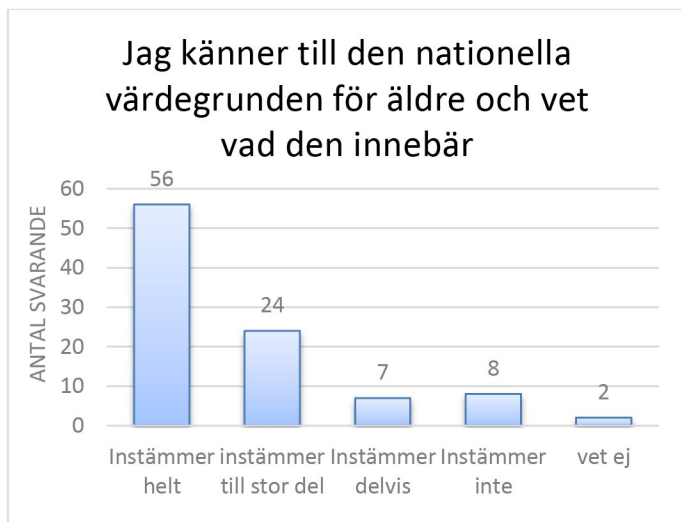
Tabell 8

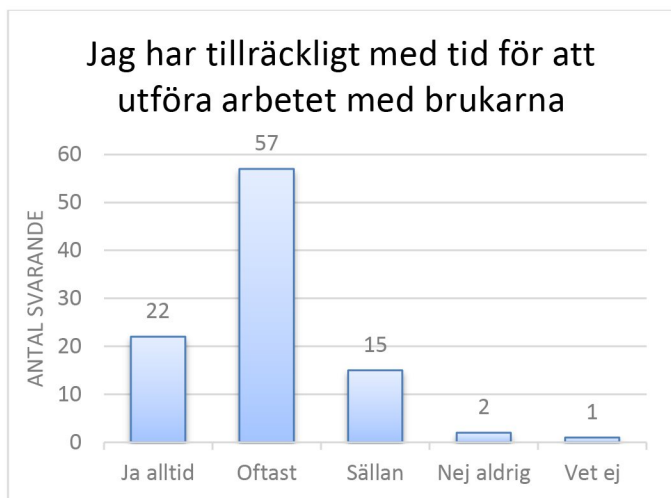


Tabell 9



Tabell 10

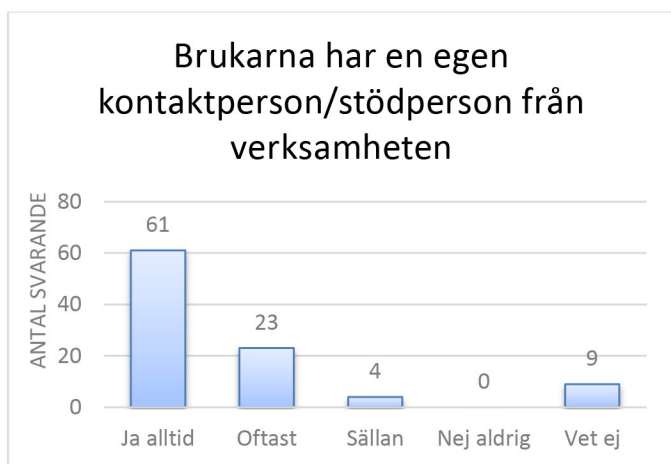




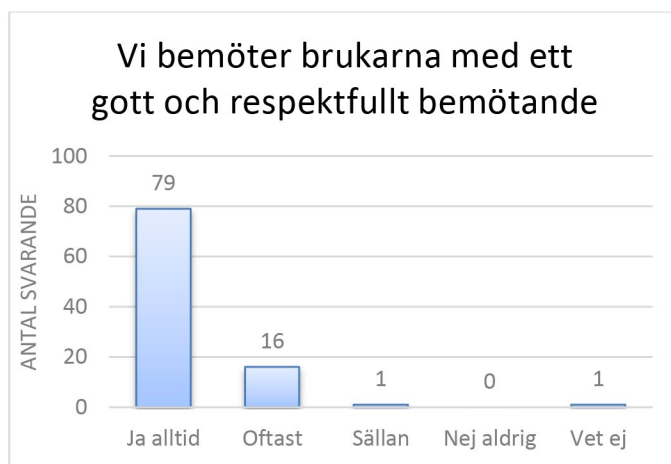
Tabell 13



Tabell 14



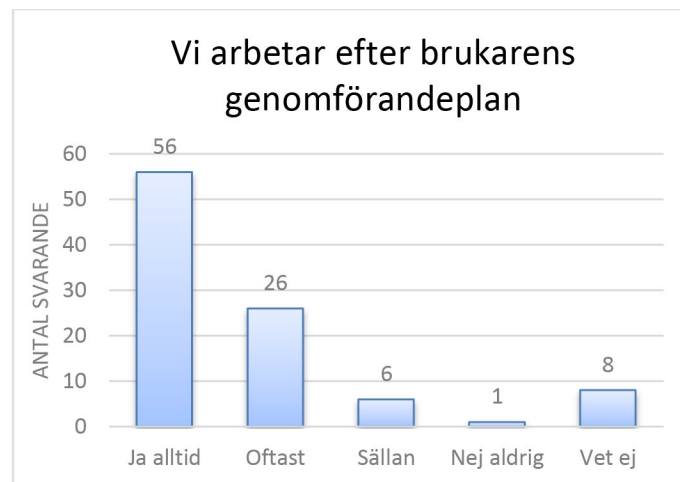
Tabell 15



Tabell 16



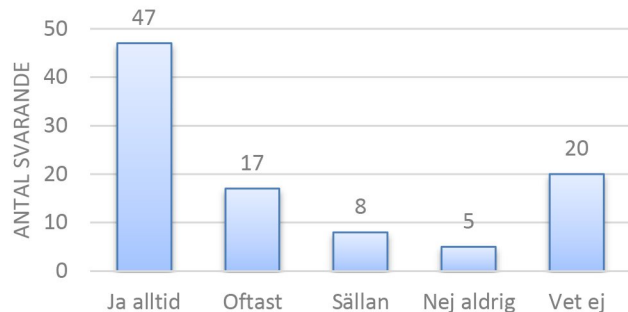
Tabell 17



Tabell 18

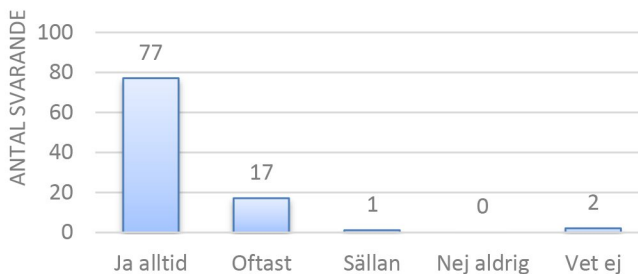


**Vi följer upp
genomförandeplanen
tillsammans med brukaren**



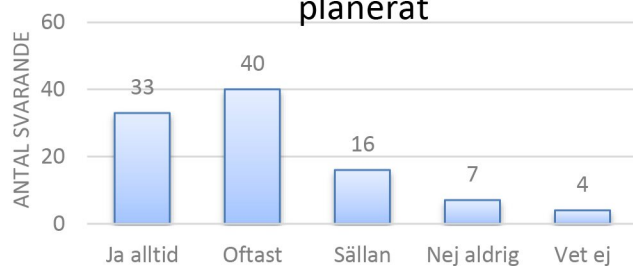
Tabell 19

**När brukare har synpunkter och
klagomål tar jag hand om dem
och för dem vidare till
verksamhetsledningen**



Tabell 20

**Vi meddelar brukaren i förväg
om vi kommer försent eller om
annan personal kommer än
planerat**



Tabell 21



Sammanställning av telefonintervjuer

Antal svarande totalt: 55 stycken varav 10 kunder från Fyren, 15 kunder från Värmdö kooperativet och 30 kunder från Värmdö kommun hemtjänst. Tabellerna ska således förstås utifrån relationen mellan staplarna och inte "höjden" på dem.

Fick du möjlighet att välja hemtjänst i samband med att du fick hjälp?



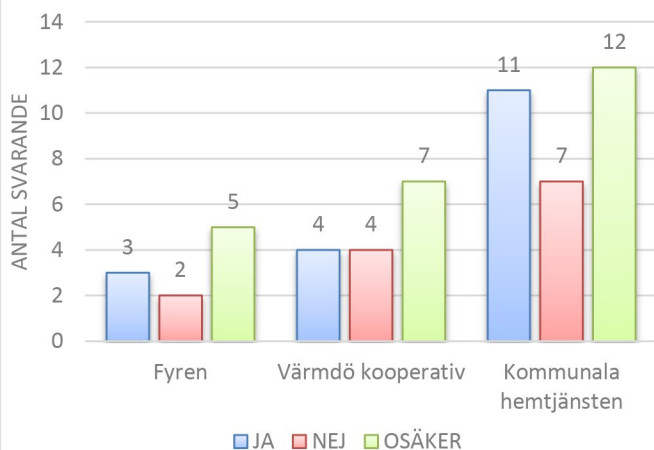
Tabell 1

Vet du vem som är din kontaktperson?



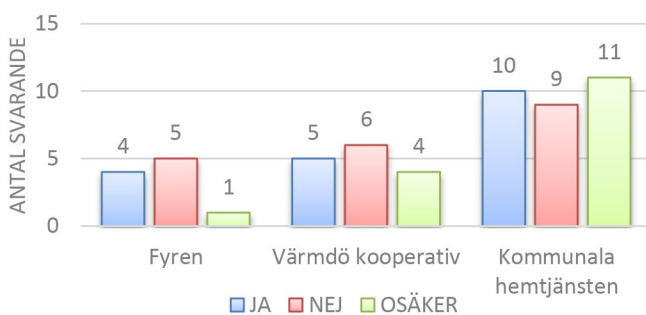
Tabell 2

Vet du om du har en genomförandeplan?



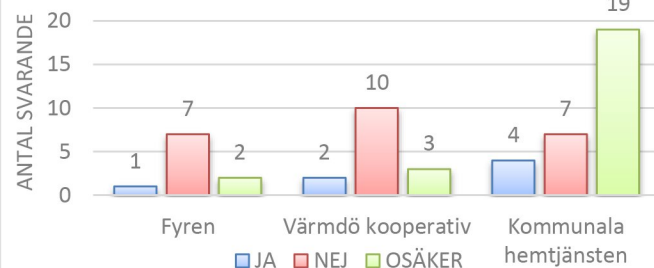
Tabell 3

Har du varit med i att göra din genomförandeplan? (Ett inledande möte tillsammans med hemtjänstpersonalen om hur hjälpen ska utformas)



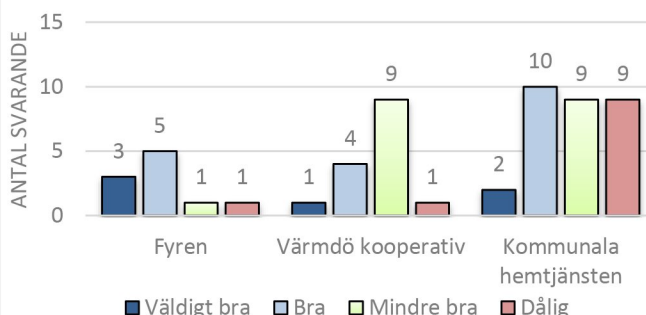
Tabell 4

Har du och hemtjänstpersonalen haft möte där ni har följt upp genomförandeplanen eller hur det fungerar med hjälpen du får?



Tabell 5

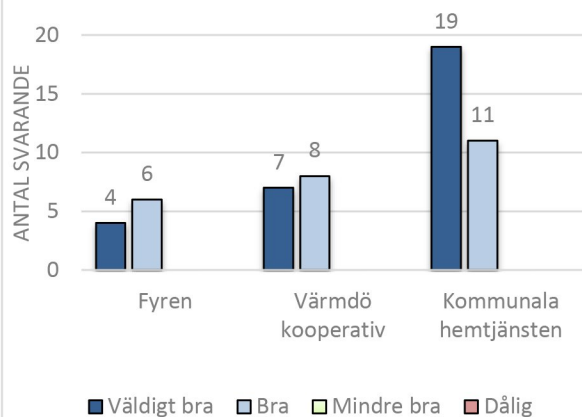
Hur upplever du antalet personal som kommer till dig? (Personalkontinuiteten)



Tabell 6

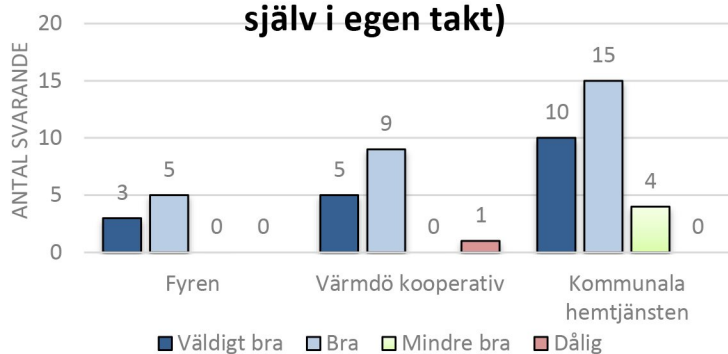


Hur upplever du bemötandet från personal?



Tabell 7

Stödjer personal dig i att behålla dina förmågor, utveckla dina förmågor? (Gör personalen saker åt dig eller får du göra det du kan göra själv i egen takt)



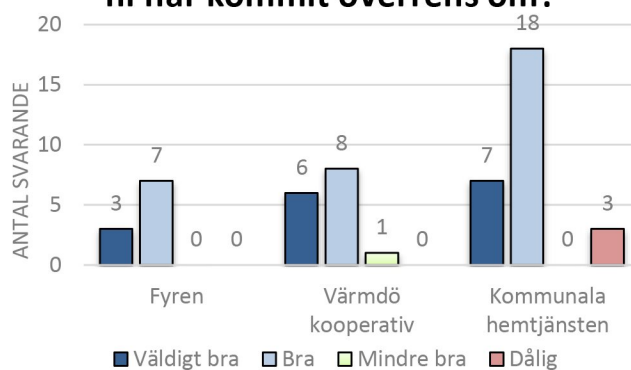
Tabell 8

Har du fått information om hur du kan lämna synpunkter eller klagomål?



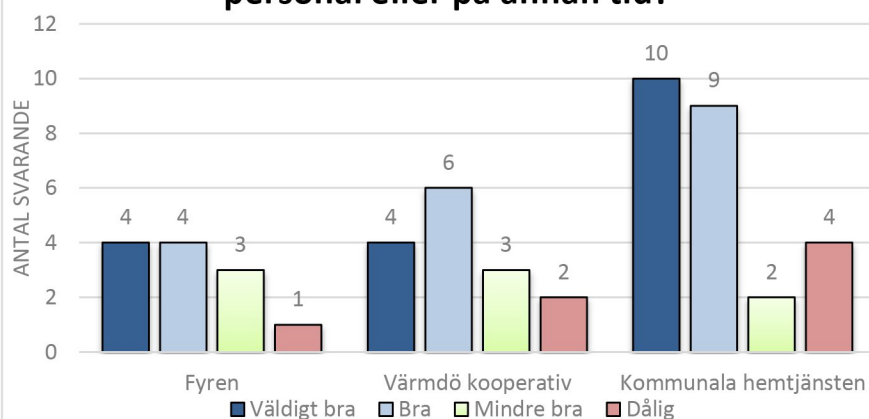
Tabell 9

Kommer personalen på den tid ni har kommit överrens om?



Tabell 10

Blir du informerad om det kommer annan personal eller på annan tid?



Tabell 11

Så tycker de äldre om äldreomsorgen 2016

Resultat för Värmdö
Hemtjänst



Resultaten för er kommun

Det här är en sammanställning av resultaten för er kommun från undersökningen

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? år 2016.

Du hittar enkäten på Socialstyrelsens hemsida
www.socialstyrelsen.se/aldreundersokning

Nedan följer några bilder om deltagarna. Därefter presenteras årets resultat för olika områden med utgångspunkt från frågorna i enkäten. Den sammantagna nöjdheten presenteras för totalen i kommunen och med hänsyn till kön, ålder och regiform. Jämförelser åren 2013 till 2016 sker för områdena inflytande, utförande och bemötande samt trygghet och tillgänglighet.

Årets deltagare

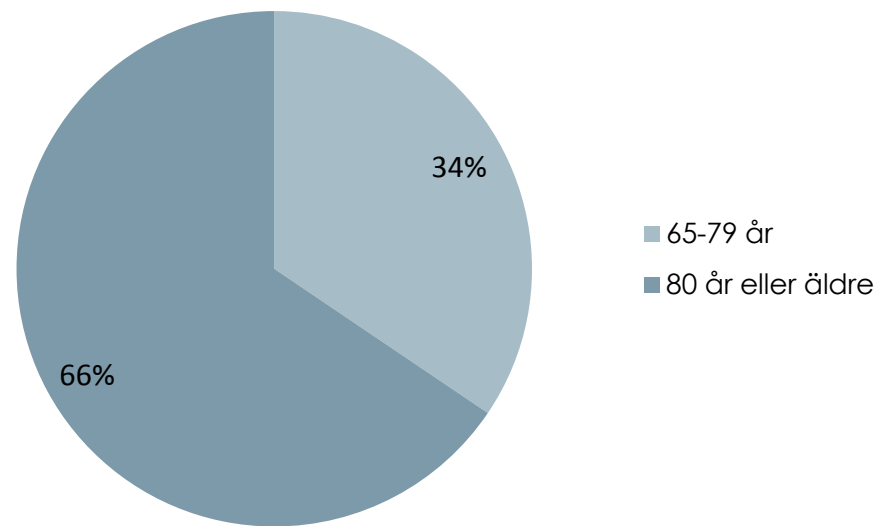
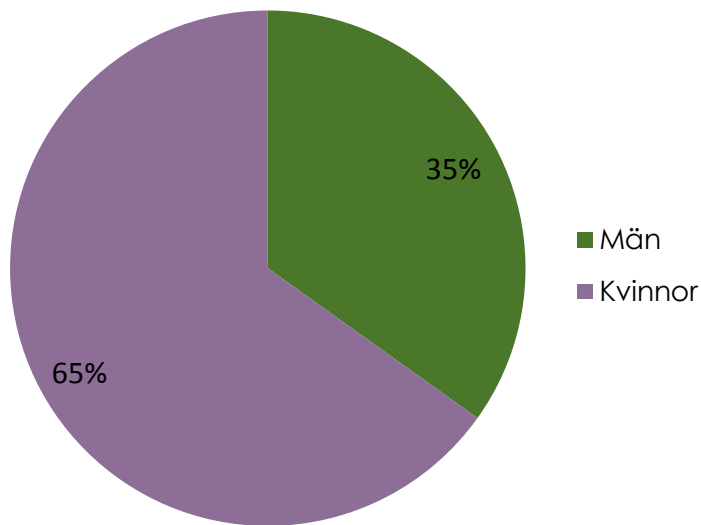


Deltagare

Totalt svarade 94 714 personer på årets enkät för äldre med hemtjänst, vilket är 65,4% av de tillfrågade.

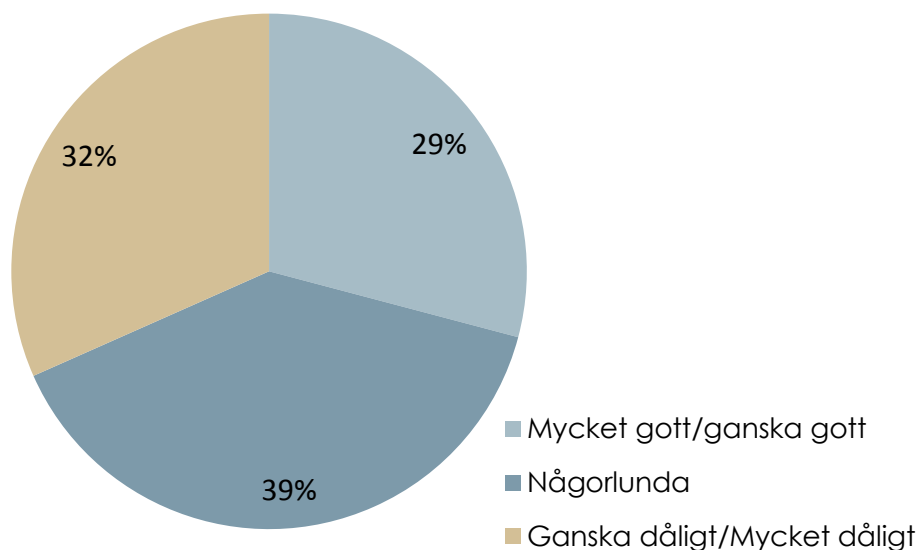
I Värmdö svarade 238 personer, vilket är 67,6% av de tillfrågade.

Kön och ålder hos kommunens deltagare

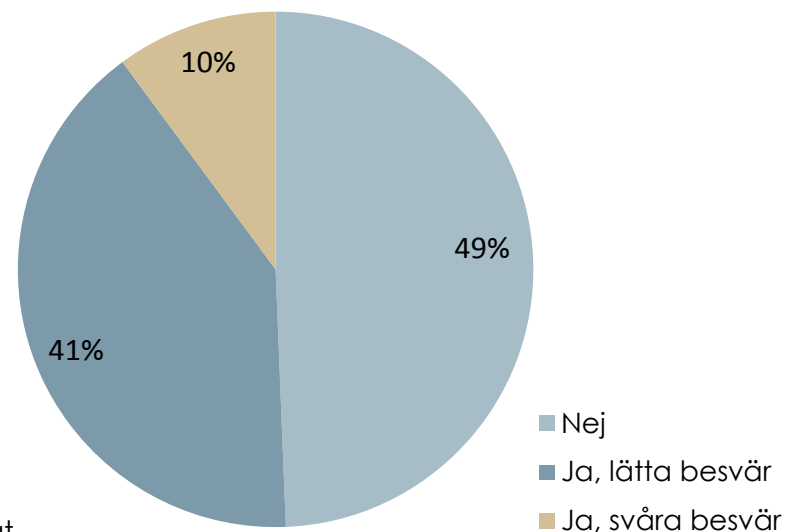


Egenupplevd hälsa hos kommunens deltagare

Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

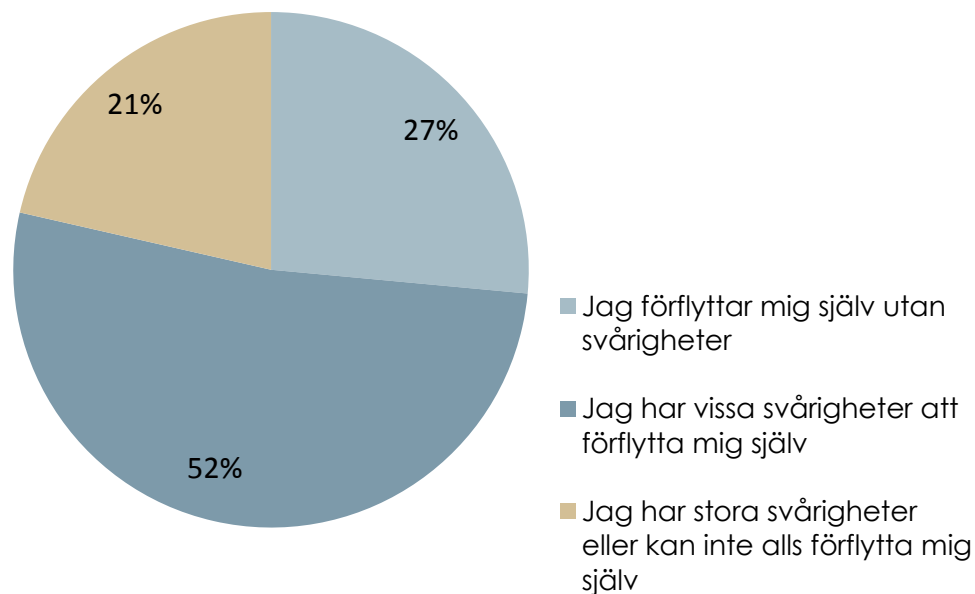


Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

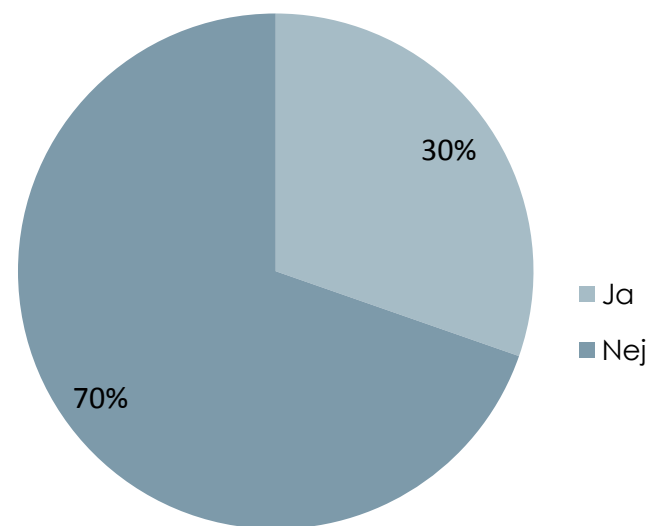


Egenupplevd hälsa hos kommunens deltagare forts.

Hur är din rörlighet inomhus?



Bor du tillsammans med någon annan vuxen?



Resultatöversikt år 2016

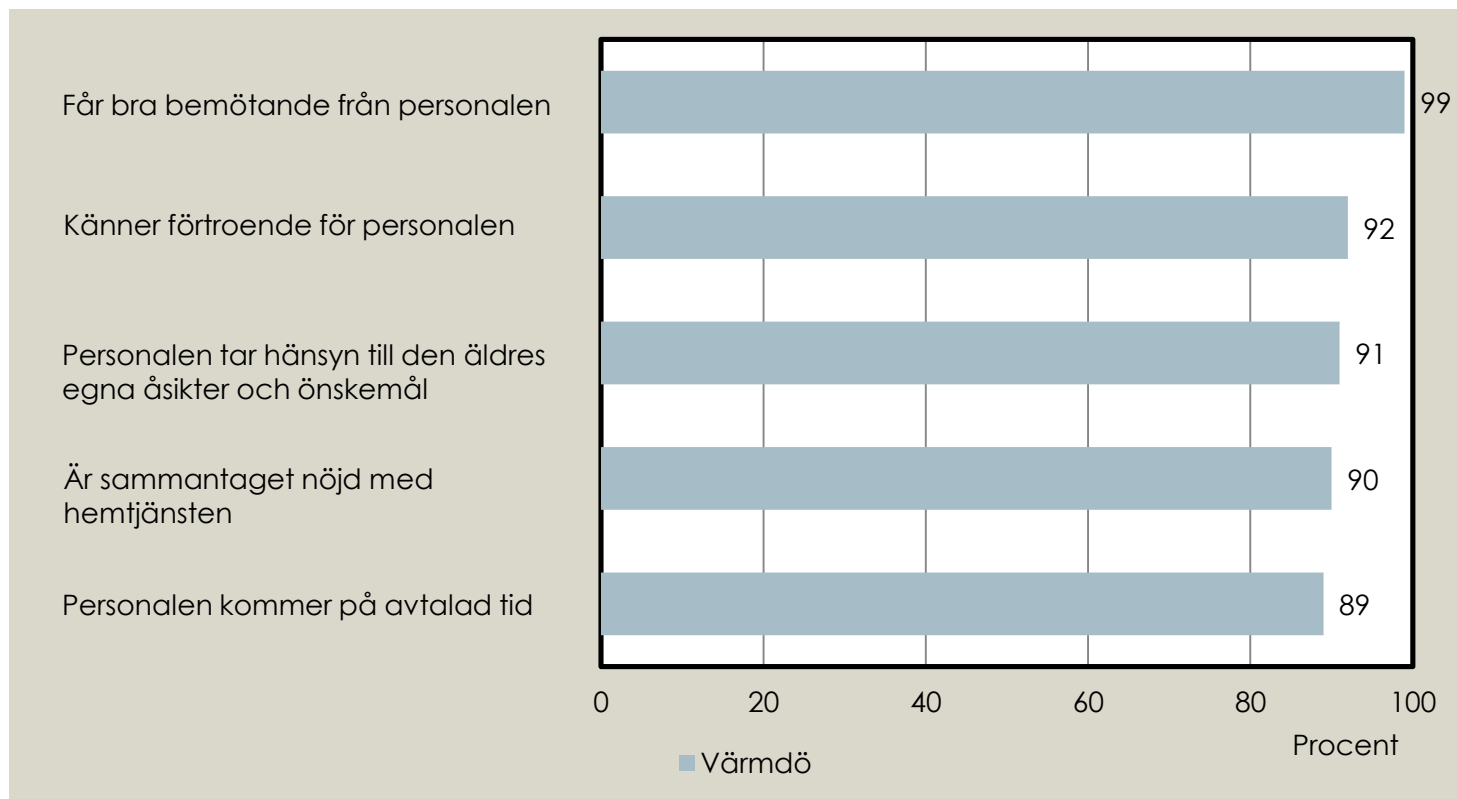


Andel positiva svar

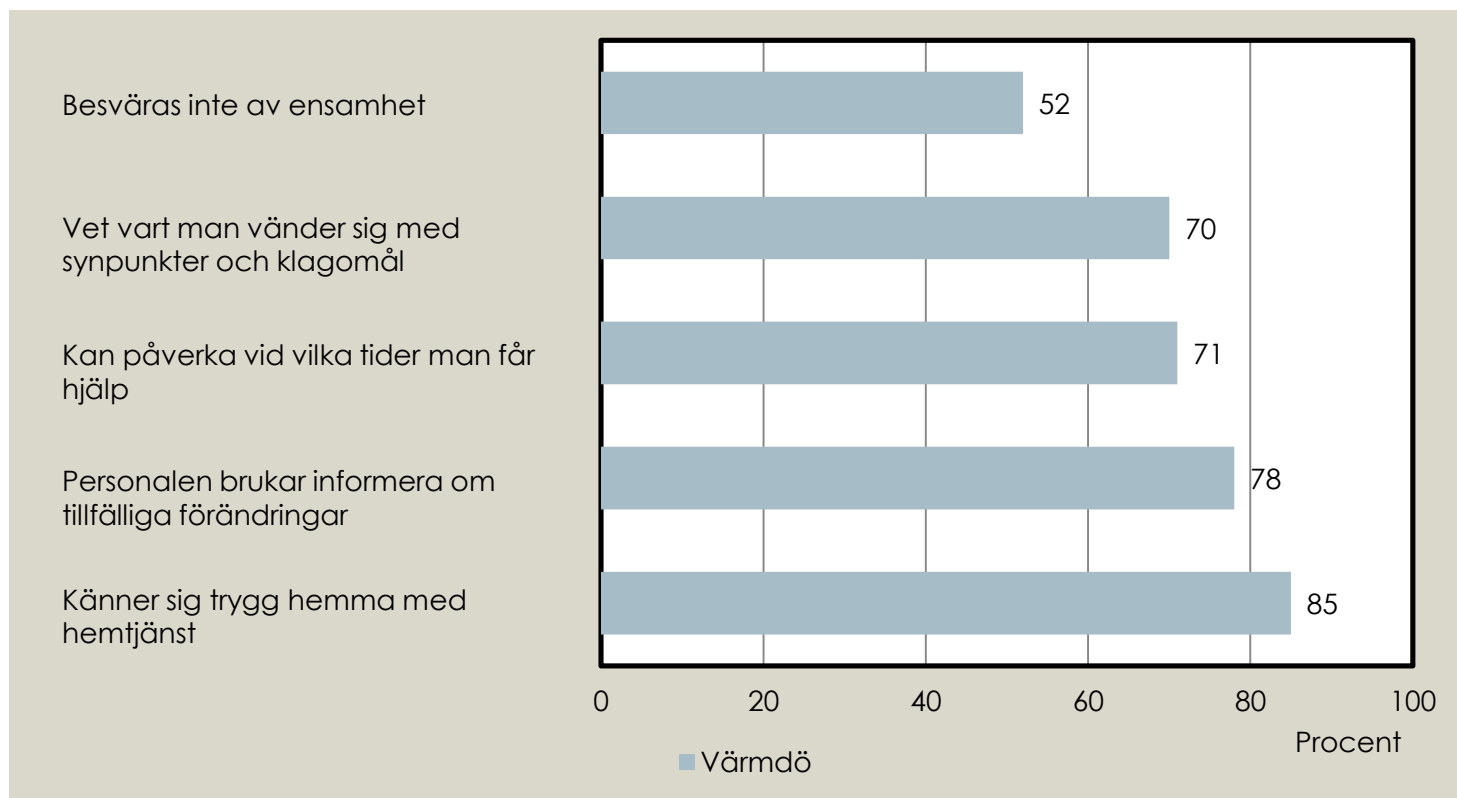
Resultat redovisas som andelen positiva, d v s andelen i procent av de svarande som avgivit ett positivt svar. För närmare redovisning av vilka svarsalternativ som klassas som positiva, se mer om undersökningen på

www.socialstyrelsen.se/aldreundersokning

De fem frågor där andelen positiva svar är högst



De fem frågor där andelen positiva svar är lägst

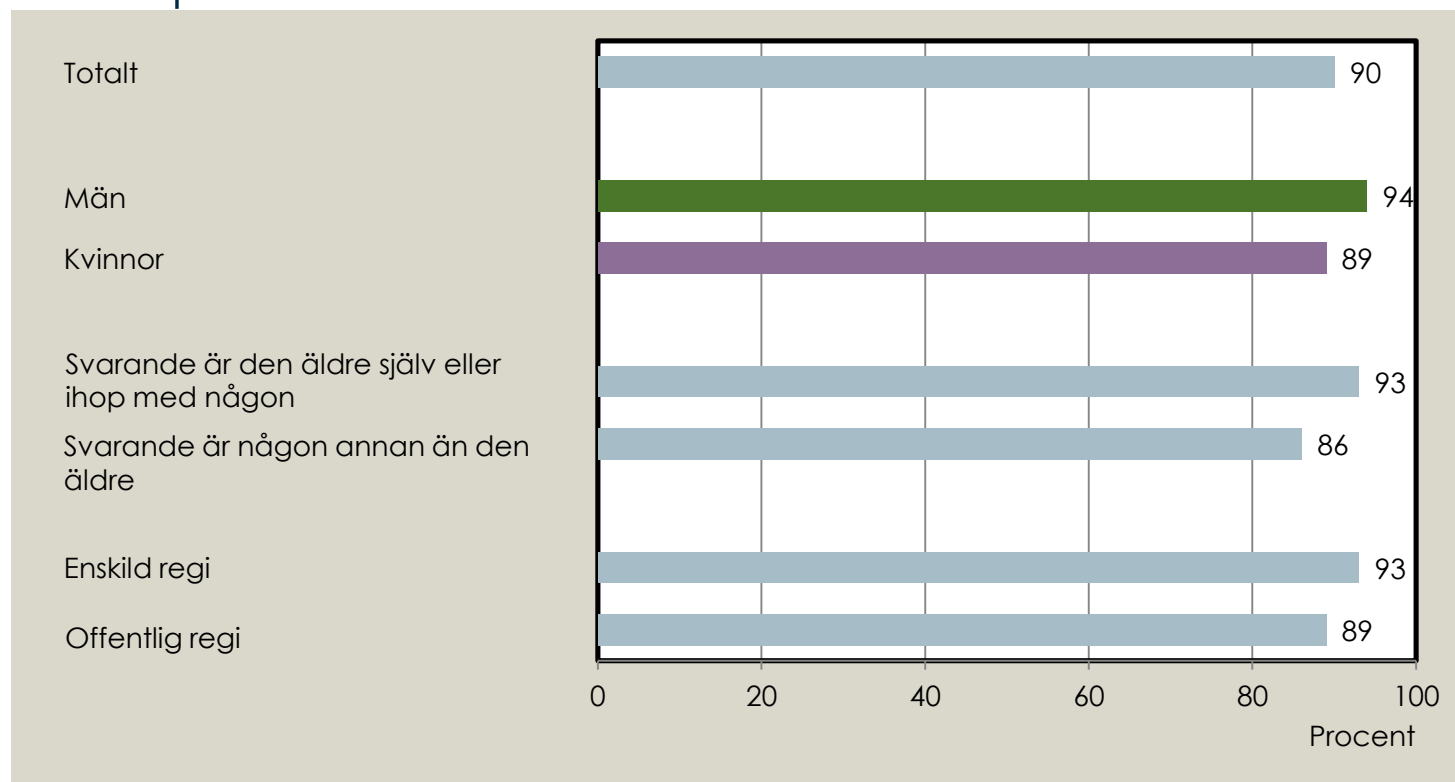


Sammantagen nöjdhet i kommunen



Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

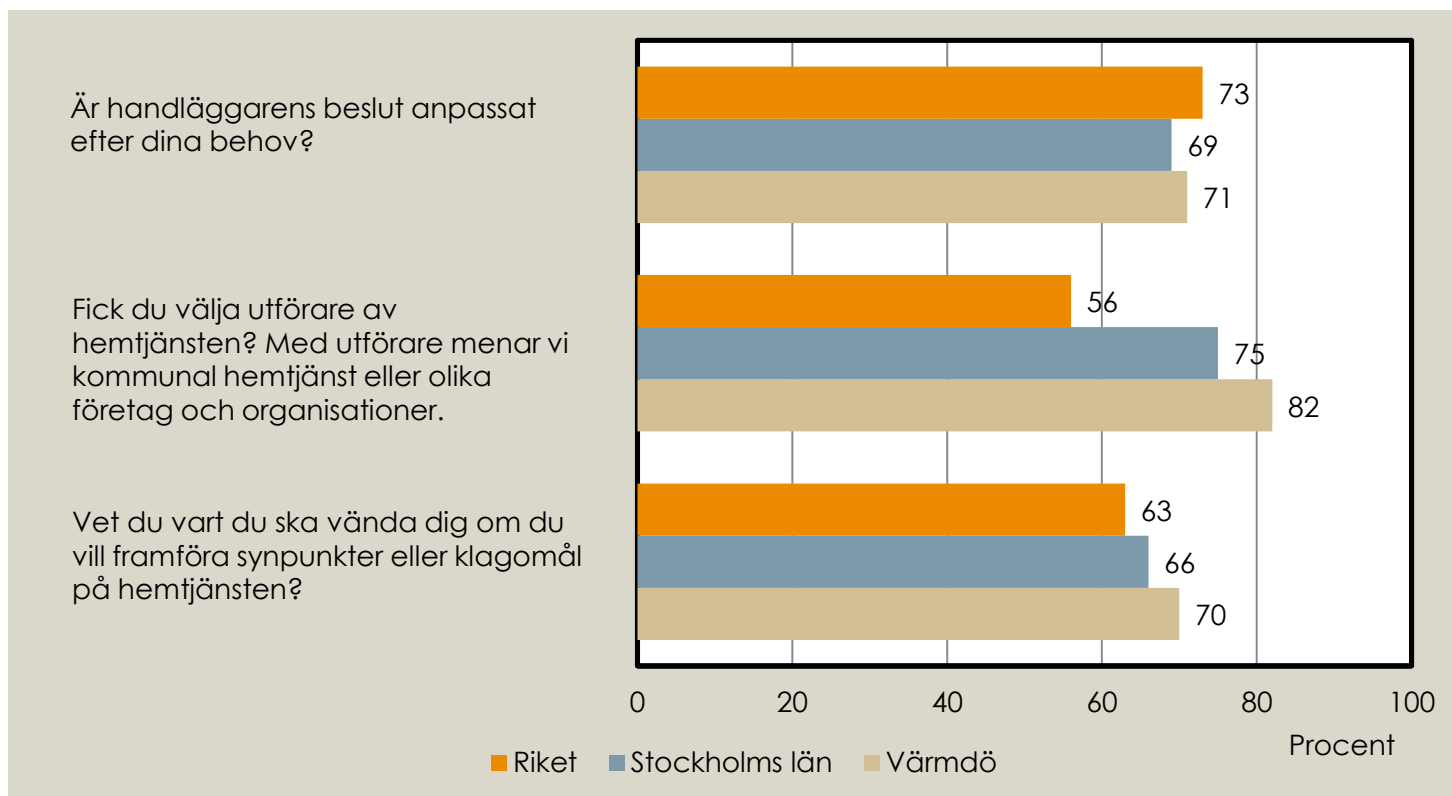
Andel positiva svar i kommunen



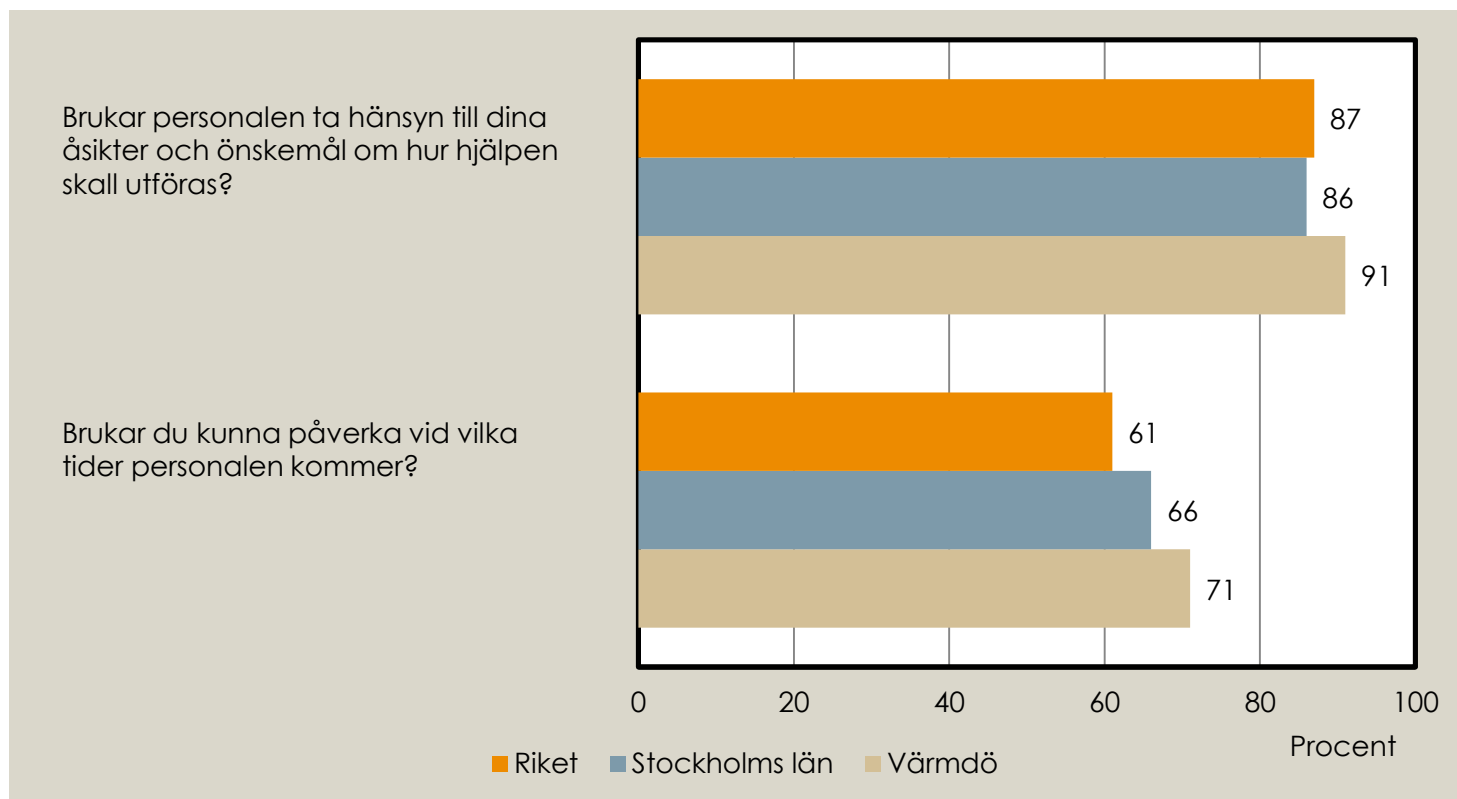
Samtliga frågor med referensvärden



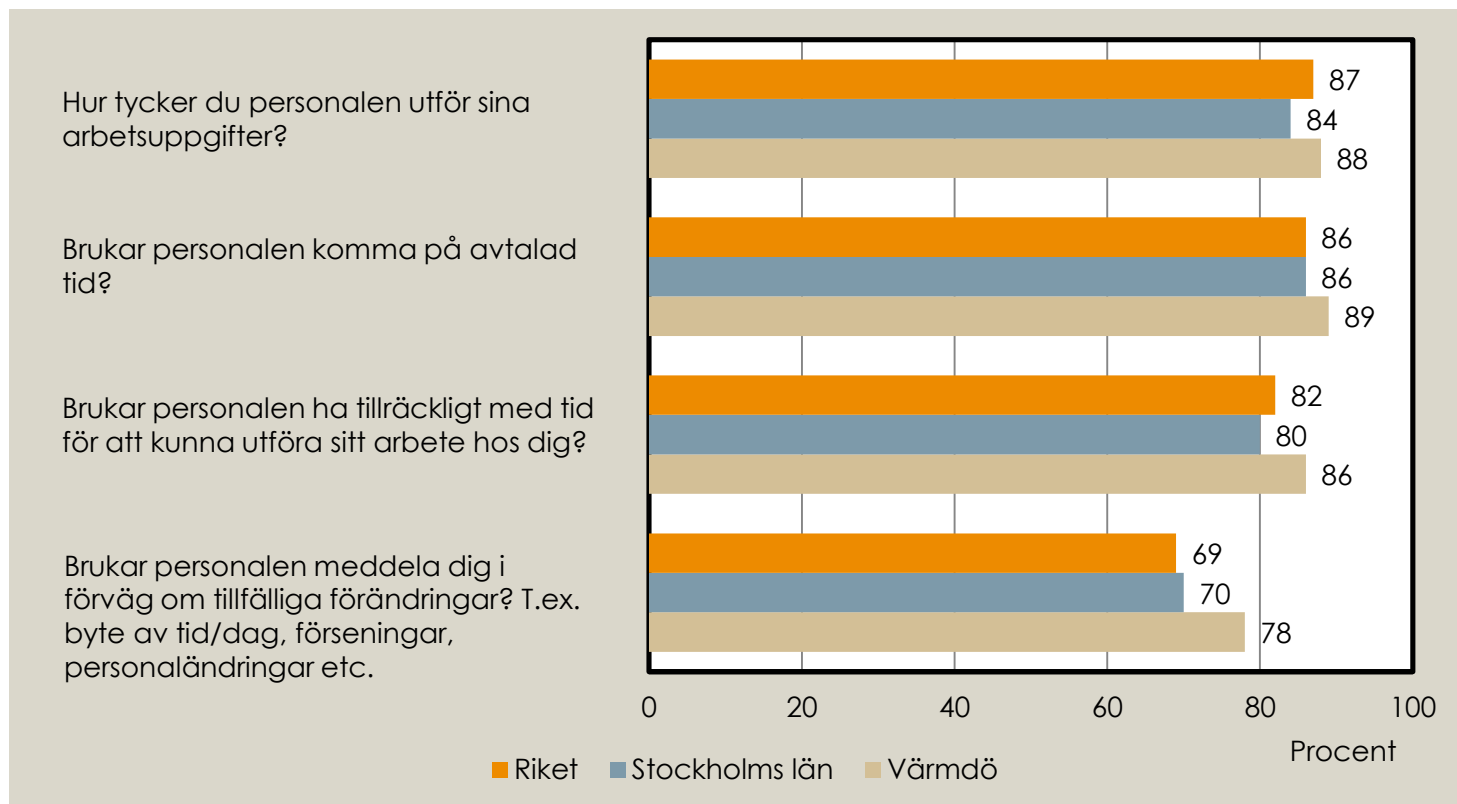
Andel positiva svar inom området kontakter med kommunen



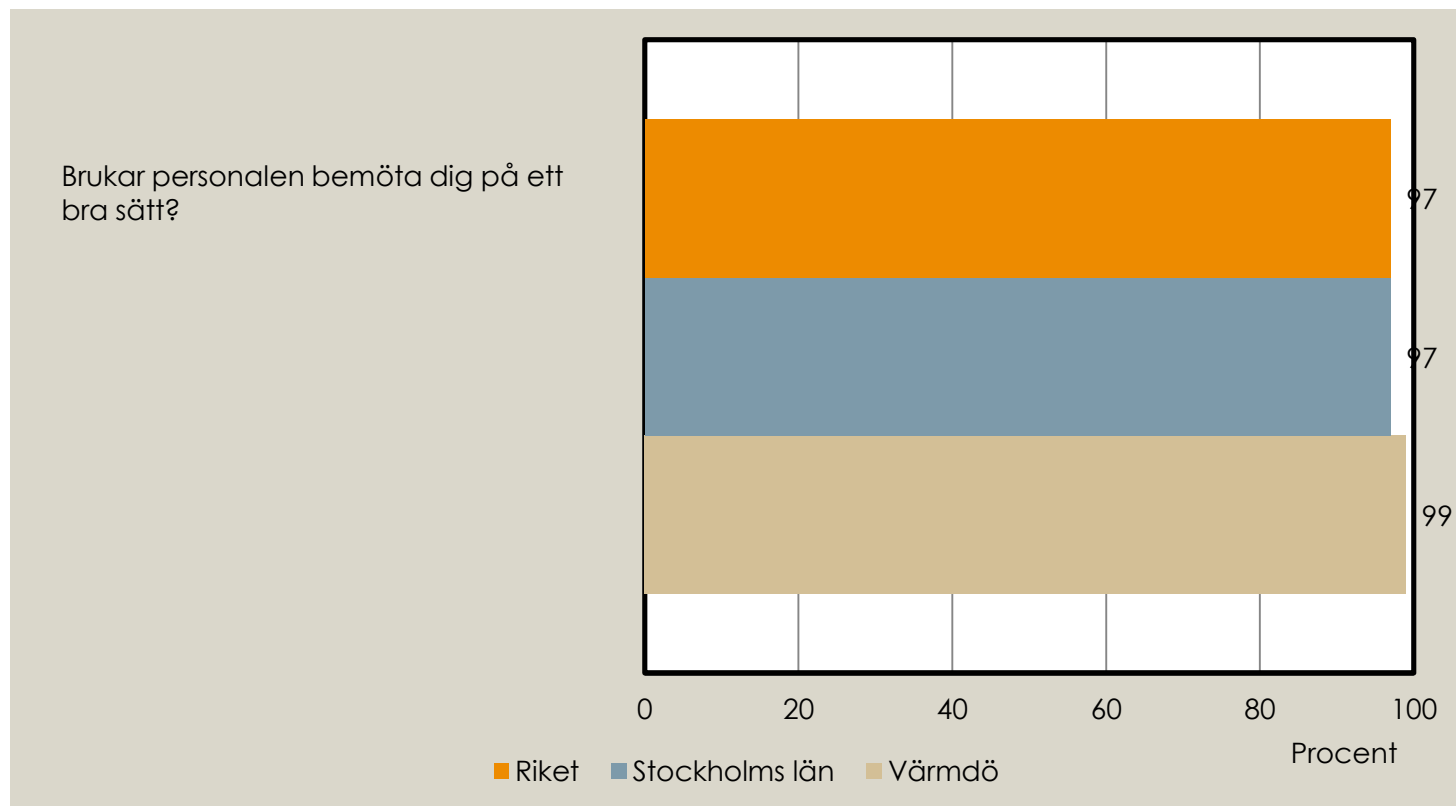
Andel positiva svar inom området inflytande



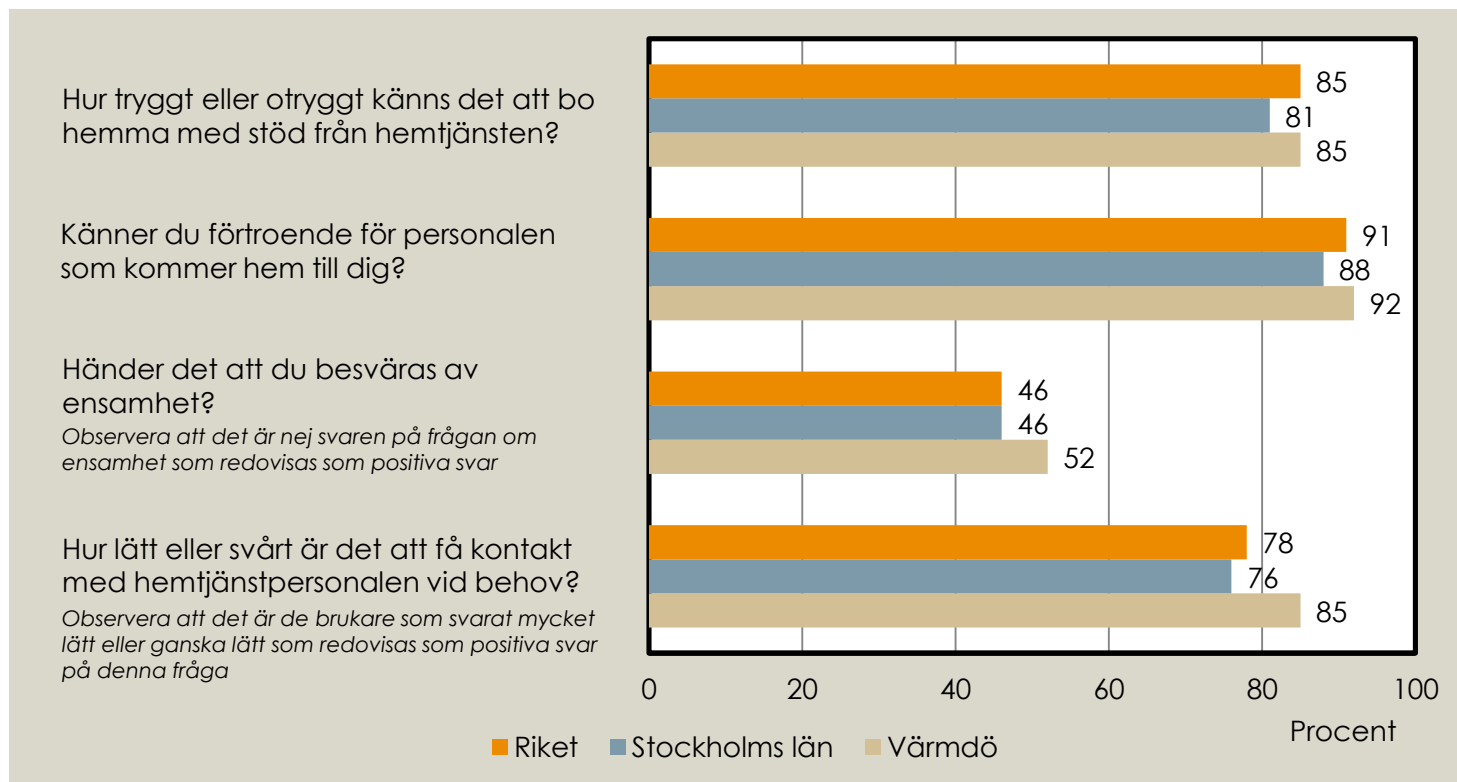
Andel positiva svar inom området hjälpens utförande



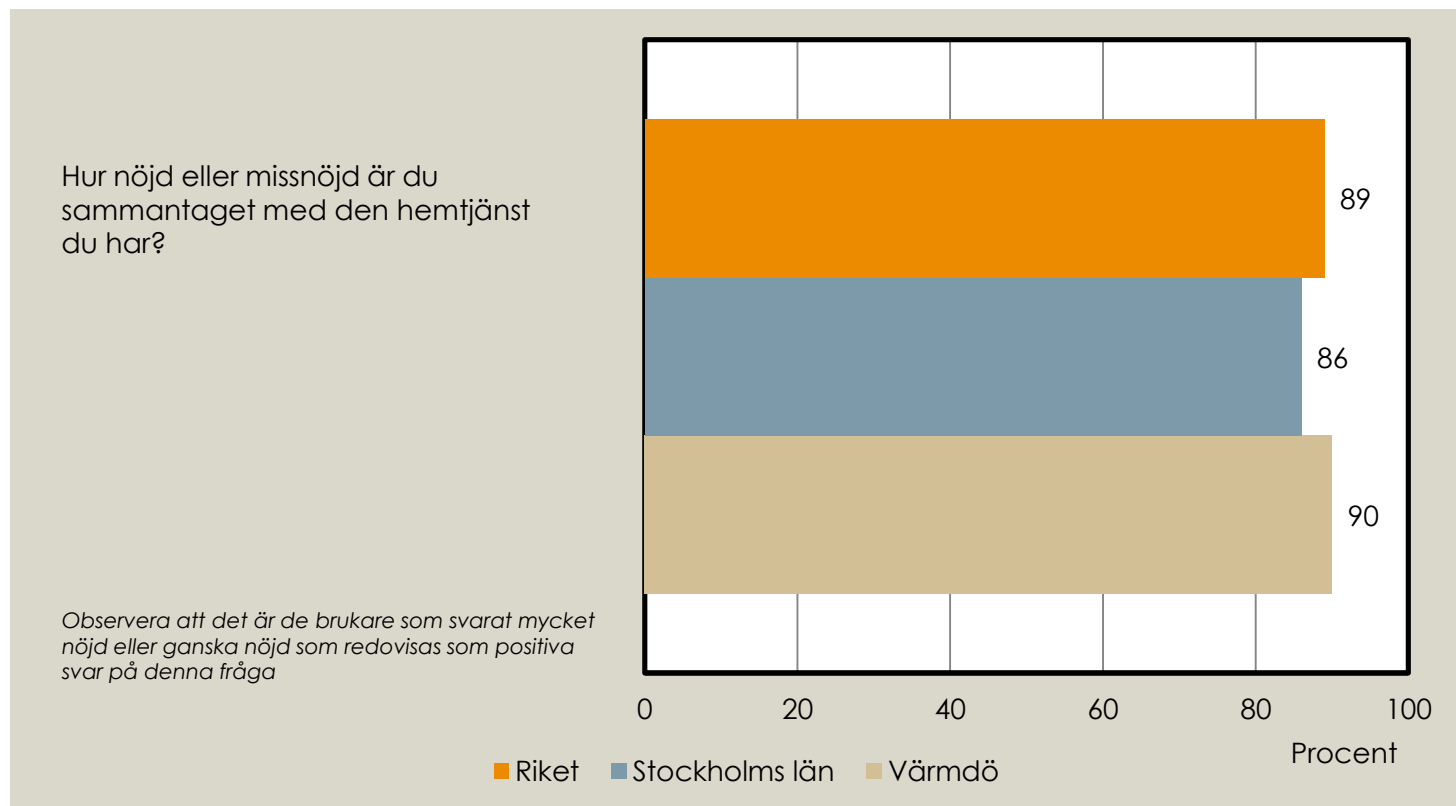
Andel positiva svar inom området bemötande



Andel positiva svar inom området trygghet och tillgänglighet



Andel positiva svar inom området hemtjänsten i sin helhet

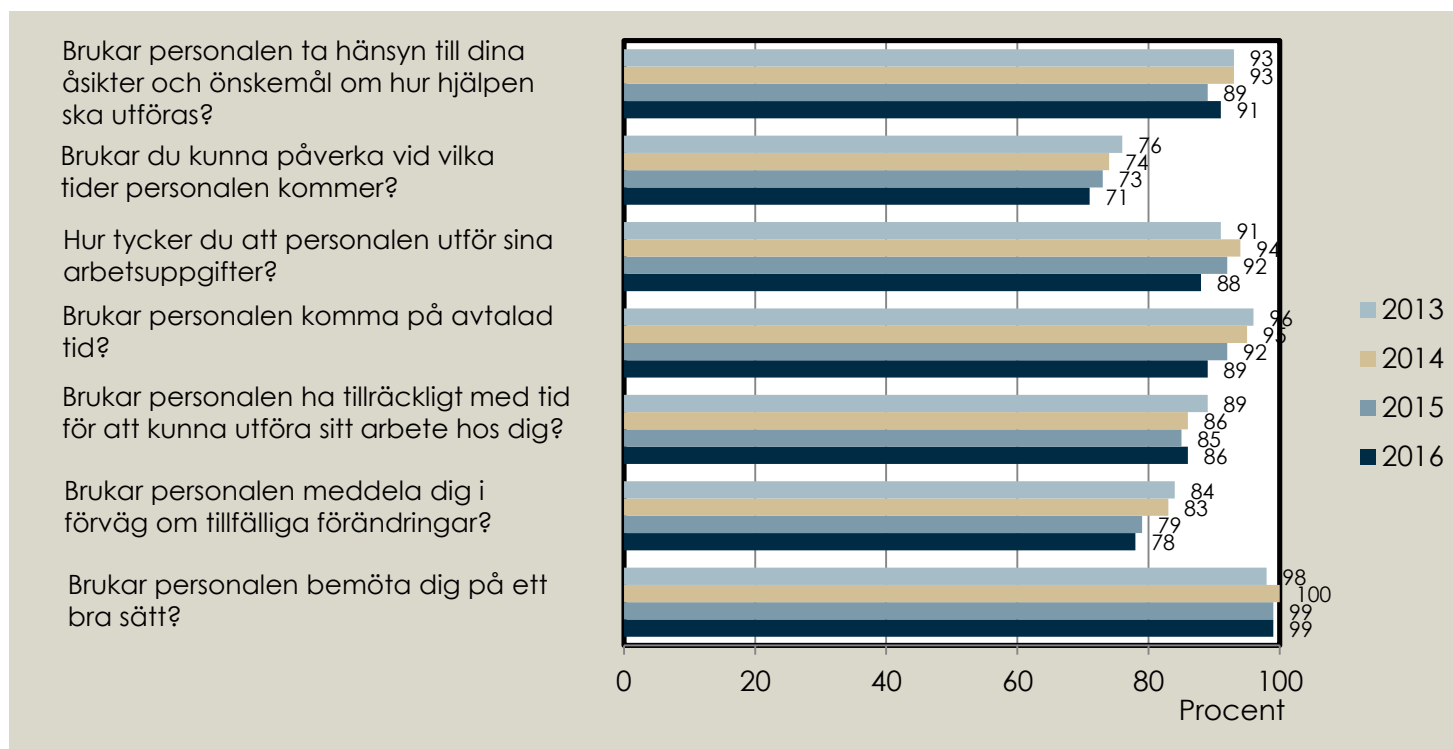


Några jämförelser av resultaten för kommunen åren 2013 till 2016



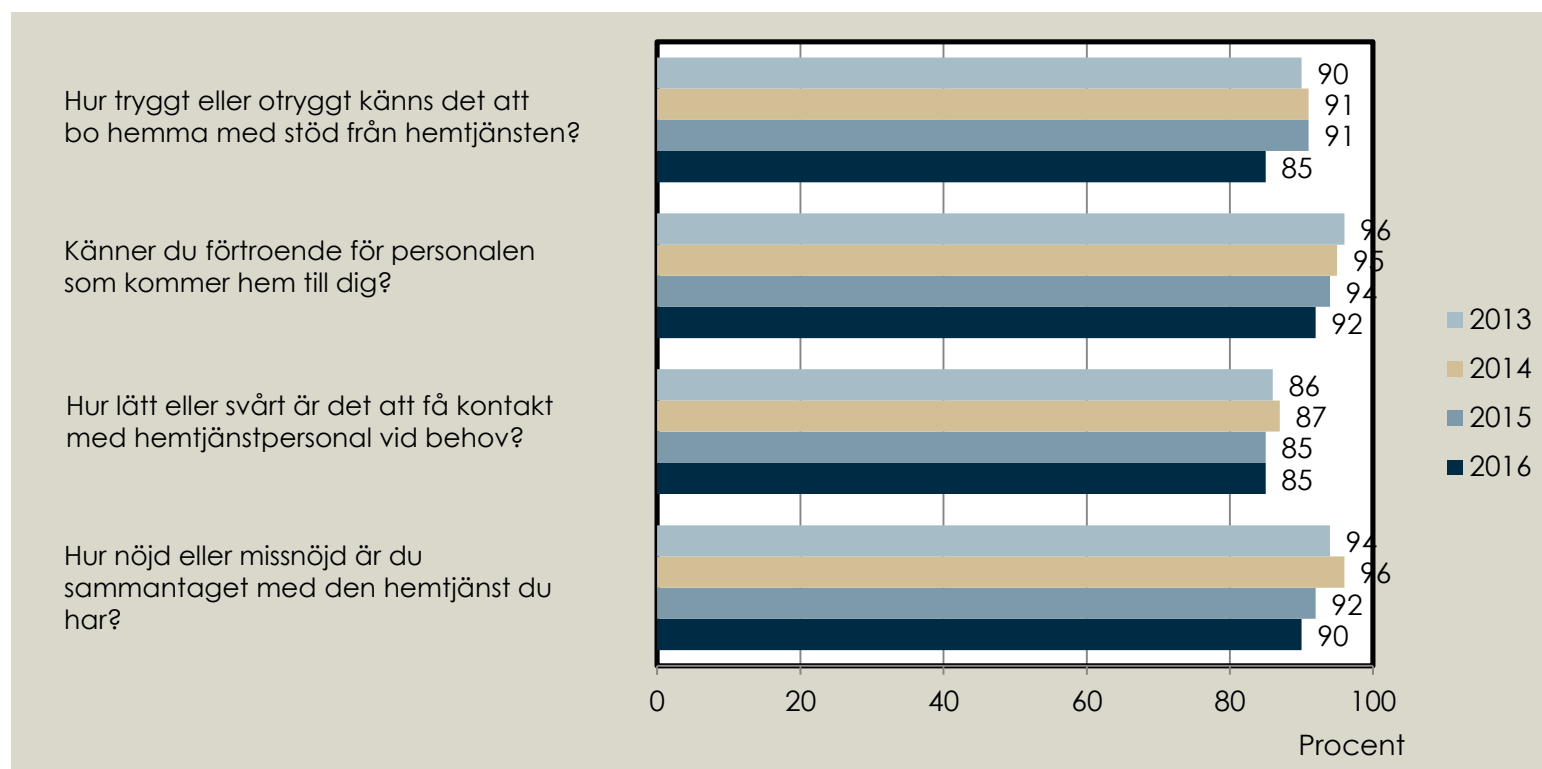
Inflytande, utförande och bemötande

Andel positiva svar i kommunen



Trygghet och tillgänglighet

Andel positiva svar i kommunen



Om undersökningen



Om undersökningen Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2016

- Syftet med undersökningen är att kartlägga de äldres uppfattning om sin vård och omsorg. Resultaten används för jämförelser mellan kommuner och verksamheter och som underlag för utveckling och förbättring av vården och omsorgen om de äldre.
- Samtliga personer, 65 år och äldre, som den 31 december 2015 hade hemtjänst eller bodde på särskilt boende har fått möjlighet att besvara en enkät. Personer som enbart hade hemtjänstinsatser i form av matdistribution och/eller trygghetslarm eller som enbart hade beslut om korttidsboende ingick dock inte i undersökningen. Inte heller personer som hade bytt hemtjänstutförare eller särskilt boende efter den 31 december 2015.

- Undersökningen genomfördes från månadsskiftet mars/april till och med 27 maj 2016.
- Socialstyrelsen ansvarar för redovisningen av data och de analyser som finns i rapporter och presentationsmaterial. Institutet för kvalitetsindikatorer AB har genomfört datainsamlingen på uppdrag av Socialstyrelsen.
- På www.socialstyrelsen.se/aldreundersokning finns mer att läsa om de nationella resultaten. Resultat finns också redovisade per län och kommun samt för verksamheter ner till minst 7 svarande.

**Mer information finns på:
www.socialstyrelsen.se/aldreundersokning**



Handläggare
Åsa Ahlsved och Erik Vallström
Avtals- och utvecklingsenheten
Värmdö kommun

Diarienummer
2017VON/0057

Uppföljning hemtjänstutförare inom Värmdö kommun

Delrapport: Arthur vård och omsorg



Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Bakgrund	3
Syfte	3
Fakta om verksamheten	3
Metod	3
Aktuella händelser	3
Utförarens arbetssätt	3
Ledningssystem och rutiner	3
Egenkontroll och riskanalys	4
Avvikelsehantering	4
Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal	4
Utbildning för omsorgspersonal	4
Fortbildning och handledning	4
Social dokumentation	4
Tidsregistrering	5
Personalkontinuitet	5
Handlingsplan	5
Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum	5



Bakgrund

I Värmdö kommun finns ca 570 personer som i sitt hem får omsorg- och serviceinsatser av hemtjänsten. Kommunen har avtal med hemtjänstföretagen enligt LOV (Lagen om valfrihetssystem) och inom kommunen finns idag 8 privata utförare och en kommunal hemtjänst. De privata utförarna har 38 % av kundunderlaget och den kommunala har 62 %¹.

Värmdö kommun har under våren 2017 genomfört kvalitets- och avtalsuppföljningar för utförare som bedriver hemtjänst i kommunen.

Syfte

Det övergripande syftet med att genomföra uppföljningar är att säkerställa att de insatser som beviljats för personer i ordinärt boende i Värmdö kommun är av god kvalitet samt att utförarna följer gällande avtal.

Fakta om verksamheten

Namn	Arthur vård och omsorg
Adress	Kanalvägen 1 A 194 61 Upplands Väsby
Driftsform	Privat regi
Geografiskt område	Gustavsberg och Värmdölandet
Verksamhetsansvarig	Rebin Rasoul
Verksamhet i andra kommuner:	Upplands Väsby, Sollentuna
Antal anställda i företaget	15
Antal kunder i Värmdö kommun	2

Metod

Insamlande av information kring företaget skedde enligt nedan:

- Ledningsintervju vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Granskning av ledningssystemet och kvalitetsarbetet vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Utbildningsnivå och arbetserfarenhet för ledningen och omsorgspersonal.
- Mätning av personalkontinuitet.
- Stickprov av tidsregistrering.

Aktuella händelser

Utföraren har under årets fyra första månader bytt verksamhetschef vid två tillfällen.

Utförarens arbetssätt

Utföraren beskriver att de säkerställer insatserna genom att ha aktivitetslistor hos den enskilde som signeras av personalen samt kontroll av tidsregistrering.

Ledningssystem och rutiner

En översiktlig kontroll av utförarens ledningssystem har genomförts bl a har stickprov tagits av vissa utvalda rutiner.

¹ Insatsen trygghetslarm och nattillsyn är ej medräknade pga att dessa enbart utförs av kommunala hemtjänsten.



Ledningssystemet är generellt skrivet och specifika rutiner och arbetssätt för Värmdö kommun finns inte angivet. Uppdatering av ledningssystemet har inte skett utan ledningssystemet/rutinerna är daterade från 2010. Verksamheten har rutiner men saknar rutiner för tidsregistrering, genomförandeplan. Lex Sarah rutinen behöver utvecklas.

Egenkontroll och riskanalys

Utföraren har inte kunnat uppvisa genomförda egenkontroller och riskanalyser från föregående år.

Avvikelsehantering

Utföraren har inte kunnat uppvisa att de rapporterar och sammanställer avvikelser.

Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal

Enligt avtal ska utförarens regelbundet verksamma personal ha omvårdnadsutbildning eller mer än 2 års erfarenhet inom området. Utföraren har skickat in information gällande utbildning och erfarenhet som redovisas i tabellen nedan.

Utbildning för omsorgspersonal

Anställningsform	Antal personal	Antal med omvårdnadsutbildning(undersköterska eller likvärdig)	Antal utan omvårdnadsutbildning med mer än 2 års erfarenhet inom yrket	Antal utan omvårdnadsutbildning med mindre än 2 års erfarenhet inom yrket
Tillsvidare	2	1	1	-
Visstidsanställd	1	-	1	-

Fortbildning och handledning

På APT delges aktuell information som personalen har behov av. Utföraren anger att utbildningsplaner finns för personalen.

Social dokumentation

I kommunens verksamhetssystem Combine finns en mall för att skriva genomförandeplan. Det finns brister i mallen gällande genomförandeplanen. Den är opedagogiskt utformad för den enskilde och det saknas relevanta rubriker.

Privata utförare har inte möjlighet att föra social journal i systemet i Combine vilket den kommunala utföraren kan. Utifrån kommunens tillhandahållna system, Phoniro och Combine, finns det ingen möjlighet att dokumentera i mobilen. Det är en försvårande omständighet i omsorgspersonalens dagliga arbete.

Utföraren använder inte Combine. Både genomförandeplan och social journal förs på papper.

På grund av få uppdrag inom Värmdö har ingen granskning skett.

Tidsregistrering

Tidsregistrering sker genom att personal redovisar sin närvaro genom att med mobilens kamera scanna av en tagg hos den enskilde i början och slutet av besöket. Närvaro kan även ske genom att personalen manuellt registrera i sin telefon dvs utan att använda taggen. Under 2017 kommer kommunen att införa nyckelfria lås och tidsregistrering kommer då att ske genom att man öppnar och stänger dörren. Hos de enskilde som har tackat nej till nyckelfria lås kommer registrering via NFC att införas. NFC:s teknik är säkrare eftersom tekniken är mer tillförlitlig då mobilkameran inte används vid registrering samt då taggen inte går att kopiera.

Besök registreras genom att scanna av taggen. Undantagsvis kan registrering ske manuellt exempelvis när besöket inte avslutas hemma hos den enskilde. I redovisningen nedan menas att "förändrade besök" är då utföraren i efterhand har ändrat tiden för besöket.

Kontroll har skett av tidsregistreringen har skett under januarimånad 2017.

Antal registrerade besök:	123 besök
Varav antal i efterhand förändrade besök:	19 (15,4%)
Besök registrerade genom att scanna av taggen:	90 %

Personalkontinuitet

Uppgifterna för kontinuiteten är mätt utifrån hur många olika omsorgspersonal som besökt de enskilde fr om 15 januari till 28 januari mellan klockan 07:00 och 23:00. Urvalet² är personer över 65 år och som har 2 eller fler besök per dag. Verksamheten hade inga brukare som föll inom de kontrollerade parametrarna och uppgifter kring kontinuitet har därför inte erhållits.

Handlingsplan

Nedan redovisas de områden som utföraren behöver förbättra. Utifrån digniteten inom området graderas dessa i två grupper.

Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum.

- Ledningssystem/rutiner anpassade för Värmdö kommun.
- Dokumentation av riskanalyser och egenkontroller.

Utvecklingsområden

- Rapportering av avvikelser.

² De specifika parametrarna för mätningen är hämtad ifrån SKL mått kommunens kvalitet i korthet (KKiK).



Handläggare
Åsa Ahlsved & Erik Vallström
Utvecklingsavdelningen
Avtal och utvecklingsenheten
Värmdö Kommun

Diarienummer
2017VON/0057

Uppföljning hemtjänstutförare inom Värmdö kommun

Delrapport: Ava assistans och omsorg

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning.....	2
Bakgrund.....	3
Syfte	3
Fakta om verksamheten.....	3
Aktuella händelser.....	3
Metod	3
Utförarens arbetssätt.....	4
Ledningssystem och rutiner.....	4
Egenkontroll och riskanalys	4
Avvikelsehantering	4
Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal	4
Fortbildning och handledning	4
Social dokumentation.....	4
Tidsregistrering	5
Personalkontinuitet.....	5
Handlingsplan	5
Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum.....	5

Bakgrund

I Värmdö kommun finns ca 570 personer som i sitt hem får omsorg- och serviceinsatser av hemtjänsten. Kommunen har avtal med hemtjänstföretagen enligt LOV (Lagen om valfrihetssystem) och inom kommunen finns idag 8 privata utförare och en kommunal hemtjänst. De privata utförarna har 38 % av kundunderlaget och den kommunala har 62 %¹.

Värmdö kommun har under våren 2017 genomfört kvalitets- och avtalsuppföljningar för utförare som bedriver hemtjänst i kommunen.

Syfte

Det övergripande syftet med att genomföra uppföljningar är att säkerställa att de insatser som beviljats för personer i ordinärt boende i Värmdö kommun är av god kvalitet samt att utförarna följer gällande avtal.

Fakta om verksamheten

Namn	Ava Assistans och omsorg
Adress	Anders Reimersväg 17 117 50 Stockholm
Driftsform	Privat regi
Verksamhet i Värmdö	Djurö/Stavsnäs, Gustavsberg, Ingarö och Värmdölandet
Verksamhet i andra kommuner	Stockholm
Verksamhetsansvarig	Ayse Roza Kaplan
Antal anställda i företaget	2 anhöriganställningar i Värmdö
Antal brukare i Värmdö kommun	2

Aktuella händelser

Utföraren har planer att starta en demensdagvård placerad på Reimersholme.

Metod

Insamlande av information kring företaget skedde enligt nedan:

- Ledningsintervju vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Granskning av ledningssystemet och kvalitetsarbetet vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Granskning av social dokumentation.
- Utbildningsnivå och arbetserfarenhet för ledningen och omsorgspersonal.
- Mätning av personalkontinuitet.
- Stickprov av tidsregistrering.

¹ Insatsen trygghetslarm och natttillsyn är ej medräknade pga att dessa enbart utförs av kommunala hemtjänsten.

Utförarens arbetssätt

Utföraren har anhörganställda som utför omsorgen för uppdragen på Värmdö. De anhörganställda bjuds in till APT en gång i månaden. Under dessa möten får personalen bl a information av en sjuksköterska. Verksamhetsansvarig har kontakt med anhörganställda en gång i veckan per telefon samt gör hembesök en gång i månaden. Utföraren kontrollera tidsregistreringen för att se till att beställd och utförd samstämmer.

Ledningssystem och rutiner

En översiktlig kontroll av utförarens ledningssystem har genomförts bl a har stickprov tagits av vissa utvalda rutiner.

Ledningssystemet är skrivet för Stockholms stad och specifika rutiner och arbetssätt för Värmdö kommun finns inte angivet.

Verksamheten har rutiner men ingen rutin för tidsregistrering eller rutin för social dokumentation. Beskrivning av samverkan behöver förbättras.

Egenkontroll och riskanalys

Utföraren har inte kunnat uppvisa genomförda egenkontroller och riskanalyser från föregående år.

Avvikelsehantering

Utföraren har rutiner men har ingen rapporterad avvikelse. Det kan anses positivt med få avvikelser men samtidigt är avvikelserapportering en viktig del i kvalitetsarbetet då man genom detta kan upptäcka områden som kan förbättras.

Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal

Enligt avtal ska utförarens regelbundet verksamma personal ha omvårdnadsutbildning eller mer än 2 års erfarenhet inom området. De anhörganställda har mer än två års erfarenhet inom området.

Fortbildning och handledning

Utföraren beskriver att personalen erbjuds fortbildning via APT t ex i basal hygien, lex Sarah och sekretess. Under hembesöken handleder verksamhetsansvarig personalen.

Social dokumentation

I kommunens verksamhetssystem Combine finns en mall för att skriva genomförandeplan. Det finns brister i mallen gällande genomförandeplanen. Den är pedagogiskt utformad för den enskilde och det saknas relevanta rubriker.

Privata utförare har inte möjlighet att föra social journal i systemet. Utifrån kommunens tillhandahållna system vilka är Phoniro och Combine finns det ingen möjlighet att dokumentera i mobilen. Det är en försvårande omständighet i omsorgspersonalens dagliga arbete.

Granskning har skett av socialdokumentation för tre personer i form av

genomförandeplan och social journal.

Social journal saknas för aktuella brukare, inte heller fanns aktuella upprättade genomförandeplaner för brukarna.

Tidsregistrering

Tidsregistrering sker genom att personal redovisar sin närvaro genom att med mobilens kamera scanna av en tagg hos den enskilde i början och slutet av besöket. Närvaro kan även ske genom att personalen manuellt registrera i sin telefon dvs utan att använda taggen. Under 2017 kommer kommunen att införa nyckelfria lås och tidsregistrering kommer då att ske genom att man öppnar och stänger dörren. Hos de enskilde som har tackat nej till nyckelfria lås kommer registrering via NFC att införas. NFC:s teknik är säkrare eftersom tekniken är mer tillförlitlig då mobilkameran inte används vid registrering samt då taggen inte går att kopiera.

Besök registreras genom att scanna av taggen. Undantagsvis kan registrering ske manuellt exempelvis när besöket inte avslutas hemma hos den enskilde. I redovisningen nedan menas att ”förändrade besök” är då utföraren i efterhand har ändrat tiden för besöket.

Kontroll har skett av tidsregistreringen har skett under januarimånad 2017.

Antal registrerade besök:	461 st. besök
Varav antal i efterhand förändrade besök:	42 st. (9,1%)
Besök registrerade genom att scanna av taggen:	86 %

Personalkontinuitet

Uppgifterna för kontinuiteten är mätt utifrån hur många olika omsorgspersonal som besökt de enskilde fr om 15 januari till 28 januari mellan klockan 07:00 och 23:00. Urvalet² är personer över 65 år och som har 2 eller fler besök per dag. Mätningen har skett för 3 personer.

Resultatet från mätningen visar att 1 personal har i snitt besökt den enskilde under en två-veckorsperiod.

Handlingsplan

Nedan redovisas de områden som utföraren behöver förbättra. Utifrån digniteten inom området graderas dessa i två grupper.

Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum

- Social dokumentation – Upprättade genomförandeplaner som följer

² De specifika parametrarna för mätningen är hämtad ifrån SKL mått kommunens kvalitet i korthet (KKiK).



socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Social journal ska föras.

- Ledningssystem/rutiner anpassade för Värmdö kommun.
- Dokumenterade egenkontroller och riskanalyser.

Utvecklingsområden

- Rapportering av avvikelser.



Handläggare
Åsa Ahlsved & Erik Vallström
Utvecklingsavdelningen
Avtal och utvecklingsenheten
Värmdö Kommun

Diarienummer
2017VON/0057

Uppföljning hemtjänstutförare inom Värmdö kommun

Delrapport: Fyren vård och omsorg



Innehållsförteckning

Innehållsförteckning.....	2
Bakgrund.....	3
Syfte.....	3
Fakta om verksamheten.....	3
Aktuella händelser.....	3
Metod.....	3
Personalenkät.....	4
Telefonintervjuer.....	4
Utförarens arbetssätt.....	4
Ledningssystem och rutiner.....	4
Egenkontroll och riskanalys.....	4
Avvikelsehantering.....	4
Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal.....	4
Utbildning och erfarenhet hos omsorgspersonal.....	5
Fortbildning och handledning.....	5
Social dokumentation.....	5
Genomförandeplan.....	5
Social journal.....	6
Övrigt.....	6
Nationell värdegrund.....	6
Tidsregistrering.....	6
Personalkontinuitet.....	7
Handlingsplan.....	7
Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum.....	7
Utvecklingsområde.....	7



Bakgrund

I Värmdö kommun finns ca 570 personer som i sitt hem får omsorg- och serviceinsatser av hemtjänsten. Kommunen har avtal med hemtjänstföretagen enligt LOV (Lagen om valfrietssystem) och inom kommunen finns idag 8 privata utförare och en kommunal hemtjänst. De privata utförarna har 38 % av kundunderlaget och den kommunala har 62 %¹.

Värmdö kommun har under våren 2017 genomfört kvalitets- och avtalsuppföljningar för utförare som bedriver hemtjänst i kommunen.

Syfte

Det övergripande syftet med att genomföra uppföljningar är att säkerställa att de insatser som beviljats för personer i ordinärt boende i Värmdö kommun är av god kvalitet samt att utförarna följer gällande avtal.

Fakta om verksamheten

Namn	Fyren vård och omsorg
Adress	Skyttevägen 34 134 37 Gustavsberg
Driftsform	Privat regi
Verksamma i Värmdö	Gustavsberg och Ingarö
Verksamhetsansvarig	Maria Klarberg
Antal anställda i företaget	ca 40 personer
Antal brukare i Värmdö kommun	50

Aktuella händelser

Utföraren har bytt ägare under 2016 samt verksamhetsansvariga under två tillfällen det senaste året. I samband med övertagandet har det framkommit att personal-bemanningen har varit låg. Övertagandet har medfört en viss turbulens. Detta är nuvarande verksamhetsansvarig medveten om och har påbörjat ett förbättringsarbete. Ny verksamhetschef påbörjade sin tjänst i mars 2017.

Metod

Insamlande av information kring företaget skedde enligt nedan:

- Ledningsintervju vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Granskning av ledningssystemet och kvalitetsarbetet vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Personalenkät som skickas ut via e-post.
- Granskning av social dokumentation.
- Utbildningsnivå och arbetserfarenhet för ledningen och omsorgspersonal.
- Mätning av personalkontinuitet.
- Stickprov av tidsregistrering.
- Telefonintervju av brukare.

¹ Insatsen trygghetslarm och nattillsyn är ej medräknade pga att dessa enbart utförs av kommunala hemtjänsten.

Personalenkät

En enkät har skickats till företagets personal utifrån en e-postlista som utföraren tillhandahållit. Enkäten berör utbildning, personalens uppfattning om verksamheten och om arbetet kring den enskilde. Avslutningsvis har personalen även kunnat lämna kommentarer. En sammanställning av personalenkäten har delgetts utföraren. Totalt har 20 anställda besvarat enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 58 %.

Telefonintervjuer

För att ta del av den enskildes uppfattning kring utföraren har telefonintervjuer genomförts. Urvalet baseras på antalet kunder och för Fyren vård och omsorg har 10 personer intervjuats. Frågor har ställts kring hur den enskilde uppfattar utföraren t ex om personalen kommer på utsatt tid. En sammanställning av telefonintervjuerna har delgetts utföraren.

Utförarens arbetssätt

Utföraren beskriver att de har bildat en arbetsgrupp för att förbättra kontaktmannaskapet. Ledning träffas en gång per vecka och APT sker månadsvis. För att få tid att påbörja förändringsarbetet kommer bemanningsfirma kopplas in. Personalenkäten visar att flertalet inte känner sig delaktiga i kvalitetsarbetet. Telefonintervjuerna visar att 4 av de tillfrågade visste vilken kontaktperson de hade men 6 personer var osäker/visste inte.

Ledningssystem och rutiner

En översiktlig kontroll av utförarens ledningssystem har genomförts bl a har stickprov tagits av vissa utvalda rutiner.

Utföraren arbetar med att bryta ned övergripande ledningssystem i rutiner som förmedlas till personalen vid APT.

Verksamheten har rutiner men ingen rutin för tidsregistrering. I personalenkäten framkommer att mer än hälften av de svarande inte eller delvis anser att verksamheten har fungerande och relevanta rutiner. 12 av 19 svarande anger att de inte fått en genomgång av Lex Sarah-rutinen det senaste året.

Egenkontroll och riskanalys

Utföraren har inte kunnat uppvisa genomförda egenkontroller och riskanalyser från föregående år.

Avvikelsehantering

Utföraren har kunnat uppvisa att de rapporterar och sammanställer avvikelser. Från personalenkäten framkommer att återkoppling gällande avvikelser kan förbättras likväl information om hur avvikelser ska skrivas.

Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal

Enligt avtal ska utförarens regelbundet verksamma personal ha omvårdnadsutbildning eller mer än 2 års erfarenhet inom området. Utföraren har skickat in information gällande utbildning och erfarenhet som redovisas i tabellen nedan.

Utbildning och erfarenhet hos omsorgspersonal

Anställningsform	Antal personal	Antal med omvårdnadsutbildning(undersköterska eller likvärdig)	Antal utan omvårdnadsutbildning med mer än 2 års erfarenhet inom yrket	Antal utan omvårdnadsutbildning med mindre än 2 års erfarenhet inom yrket
Tillsvidare	39	10	26	3
Visstidsanställd		-		-

Fortbildning och handledning

Utföraren beskriver att personalen erbjuds ergonomi- och första hjälpen utbildning, grundkunskap i diabetes, demens ABC. Det finns sjuksköterskor inom ledningsgruppen vilka ger aktuell information på APT. Viss personal går på KomVux för att utbildas till undersköterska. Utifrån personalenkäten framkommer att utbildning och handledning bör förbättras.

Social dokumentation

I kommunens verksamhetssystem Combine finns en mall för att skriva genomförandeplan. Det finns brister i mallen gällande genomförandeplanen.

Den är opedagogiskt utformad för den enskilde och det saknas relevanta rubriker.

Privata utförare har inte möjlighet att föra social journal i systemet i Combine. Utifrån kommunens tillhandahållna system vilka är Phoniro och Combine finns det ingen möjlighet att dokumentera i mobilen. Det är en försvårande omständighet i omsorgspersonalens dagliga arbete.

Granskning har skett av socialdokumentation för sju personer i form av genomförandeplan och social journal.

Genomförandeplan

Endast en av sju genomförandeplaner var aktuella dvs upprättade eller uppdaterade inom året. Fyra av planerna beskriver att den enskilde varit delaktig men inte hur och övriga tre saknar en beskrivning över den enskildes delaktighet. I fyra planer framkommer tid för uppföljning men inte hur uppföljning ska ske. Delmål framkommer i två av planerna. Hur hjälpen ska genomföras framkommer inte tydligt i de granskade planerna.

Vissa genomförandeplaner är upprättade efter Combines mall och vissa är upprättade utifrån en pappersmall.

Social journal

I fyra av sju planer förs fortlöpande journalanteckningar.

Övrigt

Från personalenkäten framkommer att 13 anger att de arbetar efter brukarens genomförandeplan där tre personal anger att de sällan gör det och tre svarar att de inte vet. Åtta personal anger de följer upp genomförandeplanen tillsammans med den enskilde, sex personer anger att de sällan eller aldrig gör det och fem personer anger att de inte vet.

Telefonintervjuerna visar att: vetskapen om den enskilde har en genomförandeplan och om de har varit med vid upprättandet samt uppföljning av den är områden som behöver förbättras.

Nationell värdegrund

Enligt 5 kap 4§ Socialtjänstlagen ska den äldre få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Ett förtydligande och starka rekommendationer hur detta ska uppfyllas finns i Socialstyrelsens allmänna råd SOFS 2012:3.

Ledningsgruppen återger att de haft utbildningar i Nationella värdegrunden för äldre. Personalenkäten visar att de flesta känner till värdegrunden men att arbetet med denna kan förbättras.

I telefonintervjuerna har frågor ställts utifrån rekommendationen från de allmänna råden. Telefonintervjuer med de enskilde visar att de är nöjda med bemötande från personalen och att personalen stödjer de enskilde med att behålla sina förmågor. Personalen kommer på utsatt tid men vid förändringar av tid eller personal är två tredjedelar nöjda och en tredjedel missnöjda med hur informationen skett.

Tidsregistrering

Tidsregistrering sker genom att personal redovisar sin närvaro genom att med mobilens kamera scanna av en tagg hos den enskilde i början och slutet av besöket. Närvaro kan även ske genom att personalen manuellt registrera i sin telefon dvs utan att använda taggen. Under 2017 kommer kommunen att införa nyckelfria lås och tidsregistrering kommer då att ske genom att man öppnar och stänger dörren. Hos de enskilde som har tackat nej till nyckelfria lås kommer registrering via NFC att införas. NFC:s teknik är säkrare eftersom tekniken är mer tillförlitlig då mobilkameran inte används vid registrering samt då taggen inte går att kopiera.

Besök registreras genom att scanna av taggen. Undantagsvis kan registrering ske manuellt exempelvis när besöket inte avslutas hemma hos den enskilde. I redovisningen nedan menas att "förändrade besök" är då utföraren i efterhand har ändrat tiden för besöket. Kontroll har skett av tidsregistreringen har skett under januarimånad 2017.

Antal registrerade besök:	5024 st besök
Varav antal i efterhand förändrade besök:	383 st (7,6%)
Besök registrerade genom att scanna av taggen:	84 %

Personalkontinuitet

Uppgifterna för kontinuiteten är mätt utifrån hur många olika omsorgspersonal som besökt de enskilde fr om 15 januari till 28 januari mellan klockan 07:00 och 23:00. Urvalet² är personer över 65 år och som har 2 eller fler besök per dag. Mätningen har skett för 25 personer.

Resultatet från mätningen visar att 12,9 personal har i snitt besökt den enskilde under en två-veckorsperiod.

Telefonintervjuerna visar att alla tillfrågade upplever personalkontinuiteten som bra eller väldigt bra.

Handlingsplan

Nedan redovisas de områden som utföraren behöver förbättra. Utifrån digniteten inom området graderas dessa i två grupper.

Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum

- Social dokumentation – Uppdaterade genomförandeplaner som följer socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Sociala journalen ska föras fortlöpande.
- Genomförda riskanalyser och egenkontroller.
- Den enskilde ska ha vetskap om sin genomförandeplan samt vara med vid upprättande och uppföljning.
- Personal som ej är utbildade och med lägre erfarenhet än 2 år ska ha en handlingsplan för utbildning.

Utvecklingsområde

- Genomgång av Lex Sarah rutiner med personal

² De specifika parametrarna för mätningen är hämtad ifrån SKL mått kommunens kvalitet i korthet (KKiK).



Handläggare
Åsa Ahlsved och Erik Vallström
Avtals- och utvecklingsenheten
Utvecklingsavdelningen
Värmdö kommun

Diarienummer
2017VON/0057

Uppföljning hemtjänstutförare inom Värmdö kommun

Delrapport: Lövholmens hemtjänst



Innehållsförteckning

Innehållsförteckning.....	2
Bakgrund	3
Syfte	3
Fakta om verksamheten.....	3
Metod	3
Personalenkät.....	3
Utförarens arbetssätt.....	4
Ledningssystem och rutiner.....	4
Egenkontroll och riskanalys	4
Avvikelsehantering	4
Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal	4
Fortbildning och handledning	5
Social dokumentation.....	5
Genomförandeplanen.	5
Social journal.....	5
Övrigt.....	5
Nationell värdegrund.....	5
Tidsregistrering	5
Personalkontinuitet.....	6
Handlingsplan	6
Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum.....	6
Utvecklingsområden.....	6



Bakgrund

I Värmdö kommun finns ca 570 personer som i sitt hem får omsorg- och serviceinsatser av hemtjänsten. Kommunen har avtal med hemtjänstföretagen enligt LOV (Lagen om valfrihetssystem) och inom kommunen finns idag 8 privata utförare och en kommunal hemtjänst. De privata utförarna har 38 % av kundunderlaget och den kommunala har 62 %¹.

Värmdö kommun har under våren 2017 genomfört kvalitets- och avtalsuppföljningar för utförare som bedriver hemtjänst i kommunen.

Syfte

Det övergripande syftet med att genomföra uppföljningar är att säkerställa att de insatser som beviljats för personer i ordinärt boende i Värmdö kommun är av god kvalitet samt att utförarna följer gällande avtal.

Fakta om verksamheten

Namn	Lövholmen
Adress	Skärgårdsvägen 262C 139 31 Värmdö
Driftsform	Privat regi
Verksamhet i Värmdö	Gustavsberg och Värmdölandet
Verksamhet i andra kommuner	Stockholms stad och Nacka kommun
Verksamhetsansvarig	Janet Segmen
Antal anställda i företaget	44 (gäller för Nacka/Värmdö)
Antal brukare i Värmdö kommun	7

Metod

Insamlande av information kring företaget skedde enligt nedan:

- Ledningsintervju vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Granskning av ledningssystemet och kvalitetsarbetet vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Personalenkät som skickas ut via e-post.
- Granskning av social dokumentation.
- Utbildningsnivå och arbetserfarenhet för ledningen och omsorgspersonal.
- Mätning av personalkontinuitet.
- Stickprov av tidsregistrering.

Personalenkät

En enkät har skickats till företagets personal utifrån en e-postlista som utföraren tillhandahållit. Enkäten berör utbildning, personalens uppfattning om verksamheten och om arbetet kring den enskilde. Avslutningsvis har personalen även kunnat lämna kommentarer. Av totalt sex utskickade enkäter har två anställda besvarat enkäten. Då antalet besvarade enkäter är lågt kommer dessa inte att redovisas.

¹ Insatsen trygghetslarm och nattillsyn är ej medräknade pga att dessa enbart utförs av kommunala hemtjänsten.



Utförarens arbetssätt

Utföraren beskriver att de säkerställer insatserna hos den enskilde genom att följa upp att beställd tid och utförd tid stämmer överens genom egenkontroller i Phonirow.

Kvaliteten i verksamheten beskrivs säkerställas genom egenkontroller av personalens kompetens och ger fortbildning efter behov.

Ledningssystem och rutiner

En översiktlig kontroll av utförarens ledningssystem har genomförts bl a genom att stickprov har tagits av vissa utvalda rutiner.

Ledningssystemet är generellt skrivet och specifika rutiner och arbetssätt för Värmdö kommun finns inte angivet.

Verksamheten har rutiner men saknar rutiner för sekretess och tidsregistrering. Beskrivning av kundprocessen kan utvecklas bl a gällande uppföljning.

Egenkontroll och riskanalys

Utföraren har kunnat uppvisa genomförda egenkontroller och riskanalyser från föregående år. Utföraren beskriver att de arbetar fortlöpande med egenkontroller och riskanalyser. Inom ledningsgruppen hjälps man åt att kontrollera varandras ansvarsområden för att inte bli hemmablind.

Avvikelsehantering

Utföraren har kunnat uppvisa att de rapporterar och sammanställer avvikelser.

Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal

Enligt avtal ska utförarens regelbundet verksamma personal ha omvårdnadsutbildning eller mer än 2 års erfarenhet inom området. Utföraren har skickat in information gällande utbildning och erfarenhet som redovisas i tabellen nedan.

Utbildning och erfarenhet för omsorgspersonal (inom Värmdö och Nacka kommun)

Anställningsform	Antal personal	Antal med omvårdnadsutbildning(undersköterska eller likvärdig)	Antal utan omvårdnadsutbildning med mer än 2 års erfarenhet inom yrket	Antal utan omvårdnadsutbildning med mindre än 2 års erfarenhet inom yrket
Tillsvidare	27	27		
Visstidsanställd	17	8	6	3

Fortbildning och handledning

Utföraren beskriver att egenkontroller av personalens utbildning visar vilken fortbildning som behövs. Utföraren använder sig bl a av Nestors utbud av kurser. På APT delges aktuell information som personalen har behov av.

Social dokumentation

I kommunens verksamhetssystem Combine finns en mall för att skriva genomförandeplan. Det finns brister i mallen gällande genomförandeplanen. Den är opedagogiskt utformad för den enskilde och det saknas relevanta rubriker.

Privata utförare har inte möjlighet att föra social journal i systemet i Combine. Utifrån kommunens tillhandahållna system vilka är Phonirow och Combine finns det ingen möjlighet att dokumentera i mobilen. Det är en försvårande omständighet i omsorgspersonalens dagliga arbete.

Granskning har skett av social dokumentation för sex personer i form av genomförandeplan och social dokumentation.

Genomförandeplanen.

Endast en färdigställd genomförandeplan har kunnat visas i granskningen.

Social journal

Fortlöpande journal förs i de granskade journalerna. Social journal skrivs i separat system som heter Mobil omsorg med detta system kan personalen föra anteckningar i sin mobil.

Övrigt

Utföraren berättar att samordnaren upprättar genomförandeplanen. Kontaktpersonen meddelar förändringar i genomförandeplanen till samordnaren som uppdaterar planen.

Nationell värdegrund

Enligt 5 kap 4§ Socialtjänstlagen ska den äldre få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Ett förtydligande och starka rekommendationer hur detta ska uppfyllas finns i Socialstyrelsens allmänna råd SOFS 2012:3.

Utföraren har haft planeringsdagar och kurser för personalgruppen om den Nationella värdegrunden. Inom verksamheten finns utsedda värdegrundsombud.

Tidsregistrering

Tidsregistrering sker genom att personal redovisar sin närvaro genom att med mobilens kamera scanna av en tagg hos den enskilde i början och slutet av besöket. Närvaro kan även ske genom att personalen manuellt registrera i sin telefon dvs utan att använda taggen. Under 2017 kommer kommunen att införa nyckelfria lås och tidsregistrering kommer då att ske genom att man öppnar och stänger dörren. Hos de enskilde som har tackat nej till nyckelfria lås kommer registrering via NFC att införas. NFC:s teknik är säkrare eftersom tekniken är mer tillförlitlig då mobilkameran inte används vid registrering samt då taggen inte går att kopiera.



Besök registreras genom att scanna av taggen. Undantagsvis kan registrering ske manuellt exempelvis när besöket inte avslutas hemma hos den enskilde. I redovisningen nedan menas att ”förändrade besök” är då utföraren i efterhand har ändrat tiden för besöket.

Kontroll har skett av tidsregistreringen har skett under januarimånad 2017.

Antal registrerade besök:	461 st. besök
Varav antal i efterhand förändrade besök:	53 st. (11,1%)
Besök registrerade genom att scanna av taggen:	30 %

Då antalet registrerade besök genom ”tagg” var lågt i januari gjordes även en kontroll för februari och mars. Februari var 69 % av besöken registrerade genom att scanna av taggen och under mars 66 %.

Personalkontinuitet

Uppgifterna för kontinuiteten är mätt utifrån hur många olika omsorgspersonal som besökt de enskilde fr om 15 januari till 28 januari mellan klockan 07:00 och 23:00. Urvalet² är personer över 65 år och som har 2 eller fler besök per dag. Mätningen har skett för 3 personer.

Resultatet från mätningen visar att 10 personal har i snitt besökt den enskilde under en två-veckorsperiod.

Handlingsplan

Nedan redovisas de områden som utföraren behöver förbättra. Utifrån digniteten inom området graderas dessa i två grupper.

Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum

- Aktuella och upprättade genomförandeplaner.
- Ledningssystem/rutiner anpassade för Värmdö kommun.
- Personal som ej är utbildade med lägre erfarenhet än 2 år ska ha en handlingsplan för utbildning.

Utvecklingsområden

- Öka antalet stämplingar på ”tagg”.

² De specifika parametrarna för mätningen är hämtad ifrån SKL mått kommunens kvalitet i korthet (KKiK).



Handläggare
Åsa Ahlsved & Erik Vallström
Avtal- och utvecklingsenheten
Utvecklingsavdelningen
Värmdö kommun

Diarienummer
2017VON/0057

Uppföljning hemtjänstutförare inom Värmdö kommun

Delrapport: Macorena



Innehållsförteckning

Innehållsförteckning.....	2
Bakgrund.....	3
Syfte	3
Fakta om verksamheten.....	3
Metod	3
Personalenkät.....	4
Utförarens arbetssätt.....	4
Ledningssystem och rutiner.....	4
Egenkontroll och riskanalys	4
Avvikelsehantering	4
Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal	4
Fortbildning och handledning	5
Social dokumentation.....	5
Genomförandeplanen.	5
Social journal.....	5
Övrigt.....	5
Tidsregistrering	6
Personalkontinuitet.....	6
Handlingsplan	6
Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum.....	6



Bakgrund

I Värmdö kommun finns ca 570 personer som i sitt hem får omsorg- och serviceinsatser av hemtjänsten. Kommunen har avtal med hemtjänstföretagen enligt LOV (Lagen om valfrihetssystem) och inom kommunen finns idag 8 privata utförare och en kommunal hemtjänst. De privata utförarna har 38 % av kundunderlaget och den kommunala har 62 %¹.

Värmdö kommun har under våren 2017 genomfört kvalitets- och avtalsuppföljningar för utförare som bedriver hemtjänst i kommunen.

Syfte

Det övergripande syftet med att genomföra uppföljningar är att säkerställa att de insatser som beviljats för personer i ordinärt boende i Värmdö kommun är av god kvalitet samt att utförarna följer gällande avtal.

Fakta om verksamheten

Namn	Macorena
Adress	Årstaängsvägen 1A, 117 43 Stockholm
Driftsform	Privat regi
Verksamhet i Värmdö	Gustavsberg/Ingarö och Värmdölandet
Verksamhet i andra kommuner	Stockholms stad, Nacka och Solna kommun
Verksamhetsansvarig	Cristina Vasilescu
Kontaktperson Värmdö och operativ chef	Patrick Rodriguez
Antal anställda i företaget	ca 40 personal
Antal brukare i Värmdö kommun	7

Metod

Insamlande av information kring företaget skedde enligt nedan:

- Ledningsintervju vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Granskning av ledningssystemet och kvalitetsarbetet vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Personalenkät som skickas ut via e-post.
- Granskning av social dokumentation.
- Utbildningsnivå och arbetserfarenhet för ledningen och omsorgspersonal.
- Mätning av personalkontinuitet.
- Stickprov av tidsregistrering.

¹ Insatsen trygghetslarm och natttillsyn är ej medräknade pga att dessa enbart utförs av kommunala hemtjänsten.

Personalenkät

En enkät har skickats till företagets personal utifrån en e-postlista som utföraren tillhandahållit. Enkäten berör utbildning, personalens uppfattning om verksamheten och om arbetet kring den enskilde. Avslutningsvis har personalen även kunnat lämna kommentarer. Av totalt sex utskickade enkäter har två anställda besvarat enkäten. Då antalet besvarade enkäter är lågt kommer dessa inte att redovisas.

Utförarens arbetssätt

Utföraren beskriver att de säkerställer insatserna hos den enskilde genom att kontrollera tidsregistreringen. Verksamhetens kvalitetsarbete beskrivs bestå av träff i verksamhetens ledningsgrupp en gång i månaden där verksamheten går igenom. Återkoppling till personal sker sedan via APT möten. Kvaliteten hos brukarna följs upp främst genom att operativa chefen har fortlöpande kontakt med brukarna. Antingen via personliga besök eller telefonkontakt.

Ledningssystem och rutiner

En översiktlig kontroll av utförarens ledningssystem har genomförts. Stickprov har tagits av vissa utvalda rutiner.

Vid uppföljningen arbetar verksamheten på att bygga om ledningssystemet för att få ett mer gemensamt ledningssystem för de kommuner som utföraren är verksamma inom. Ledningssystemet är generellt skrivet och specifika rutiner och arbetssätt för Värmdö kommun finns inte angivet.

Utföraren har relevanta rutiner för sin verksamhet. Rutiner gällande social dokumentation bör utvecklas till att inkludera social journal. Rutinerna för lex Sarah bör innehålla informationsskyldigheten till beställande nämnd.

Egenkontroll och riskanalys

Utföraren har inte kunnat uppvisa underlaget för genomförda egenkontroller och riskanalyser från föregående år. Dock finns dokumentation kring dessa i utförarens kvalitetsberättelse.

Avvikelsehantering

Utföraren har rutiner men har ingen rapporterad avvikelse. Det kan anses positivt med få avvikelser men samtidigt är avvikelserapportering en viktig del i kvalitetsarbetet då man genom detta kan upptäcka områden som kan förbättras.

Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal

Enligt avtal ska utföraren regelbundet verksamma personal ha omvårdnadsutbildning eller mer än 2 års erfarenhet inom området. Utföraren har skickat in information gällande utbildning och erfarenhet som redovisas i tabellen nedan.

**Utbildning och erfarenhet för omsorgspersonal**

Anställningsform	Antal personal	Antal med omvårdnadsutbildning(undersköterska eller likvärdig)	Antal utan omvårdnadsutbildning med mer än 2 års erfarenhet inom yrket	Antal utan omvårdnadsutbildning med mindre än 2 års erfarenhet inom yrket
Tillsvidare	4	2	2	-
Visstidsanställd	2	1	1	-

Fortbildning och handledning

Fortbildning beskrivs ges till personalen inom områden som demens, första hjälpen, nutrition och lyftteknik. Utföraren har som mål att 80 % av personalen ska ha undersköterskeutbildning.

Social dokumentation

I kommunens verksamhetssystem Combine finns en mall för att skriva genomförandeplan. Det finns brister i mallen gällande genomförandeplanen. Den är opedagogiskt utformad för den enskilde och det saknas relevanta rubriker.

Privata utförare har inte möjlighet att föra social journal i systemet i Combine. Utifrån kommunens tillhandahållna system vilka är Phonirow och Combine finns det ingen möjlighet att dokumentera i mobilen. Det är en försvarande omständighet i omsorgspersonalens dagliga arbete.

Granskning har skett av social dokumentation för tre personer i form av genomförandeplan och social dokumentation.

Genomförandeplanen.

Genomförandeplanerna är aktuella. Hur hjälpen utförs beskrivs men kan utvecklas. Detsamma gäller för delmål. Den enskildes delaktighet framkommer i alla planer. Planerat datum för uppföljning finns men inte hur uppföljningen ska göras.

Social journal

Fortlöpande journal förs i de granskade journalerna. Social journal skrivs på papper.

Övrigt

Den operativa chefen är den person som skriver genomförandeplanerna.

Tidsregistrering

Tidsregistrering sker genom att personal redovisar sin närvaro genom att med mobilens kamera scanna av en tagg hos den enskilde i början och slutet av besöket. Närvaro kan även ske genom att personalen manuellt registrera i sin telefon dvs utan att använda taggen. Under 2017 kommer kommunen att införa nyckelfria lås och tidsregistrering kommer då att ske genom att man öppnar och stänger dörren. Hos de enskilda som har tackat nej till nyckelfria lås kommer registrering via NFC att införas. NFC:s teknik är säkrare eftersom tekniken är mer tillförlitlig då mobilkameran inte används vid registrering samt då taggen inte går att kopiera.

Besök registreras genom att scanna av taggen. Undantagsvis kan registrering ske manuellt exempelvis när besöket inte avslutas hemma hos den enskilde. I redovisningen nedan menas att "förändrade besök" är då utföraren i efterhand har ändrat tiden för besöket.

Kontroll har skett av tidsregistreringen har skett under januarimånad 2017.

Antal registrerade besök:	418 st.
Varav antal i efterhand förändrade besök:	4 st. (0,9 %)
Besök registrerade genom att scanna av taggen:	97%

Personalkontinuitet

Uppgifterna för kontinuiteten är mätt utifrån hur många olika omsorgspersonal som besökt de enskilde fr om 15 januari till 28 januari mellan klockan 07:00 och 23:00. Urvalet² är personer över 65 år och som har 2 eller fler besök per dag. Verksamheten hade inga brukare som föll inom de kontrollerade parametrarna och uppgifter kring kontinuitet har därför inte erhållits.

Handlingsplan

Nedan redovisas de områden som utföraren behöver förbättra. Utifrån digniteten inom området graderas dessa i två grupper.

Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum

- Ledningssystem/rutiner anpassade för Värmdö kommun.

Utvecklingsområden

- Rapportering av avvikelser.
- Utveckling av dokumentation gällande egenkontroller och riskanalyser.

² De specifika parametrarna för mätningen är hämtad ifrån SKL mått kommunens kvalitet i korthet (KKiK).



Handläggare
Åsa Ahlsved & Erik Vallström
Avtal och utvecklingsenheten
Utvecklingsavdelningen
Värmdö Kommun

Diarienummer
2017VON/0057

Uppföljning hemtjänstutförare inom Värmdö kommun

Delrapport: Värmdö Care



Innehållsförteckning

Innehållsförteckning.....	2
Bakgrund	3
Syfte	3
Fakta om verksamheten.....	3
Aktuella händelser	3
Metod	3
Personalenkät.....	3
Utförarens arbetssätt.....	4
Ledningssystem och rutiner.....	4
Egenkontroll och riskanalys	4
Avvikelsehantering	4
Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal	4
Fortbildning och handledning	5
Social dokumentation.....	5
Genomförandeplan	5
Social journal.....	5
Övrigt.....	6
Nationell värdegrund.....	6
Tidsregistrering	6
Personalkontinuitet.....	6
Handlingsplan	7
Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum.....	7
Utvecklingsområden.....	7



Bakgrund

I Värmdö kommun finns ca 570 personer som i sitt hem får omsorg- och serviceinsatser av hemtjänsten. Kommunen har avtal med hemtjänstföretagen enligt LOV (Lagen om valfrihetssystem) och inom kommunen finns idag 8 privata utförare och en kommunal hemtjänst. De privata utförarna har 38 % av kundunderlaget och den kommunala har 62 %¹.

Värmdö kommun har under våren 2017 genomfört kvalitets- och avtalsuppföljningar för utförare som bedriver hemtjänst i kommunen.

Syfte

Det övergripande syftet med att genomföra uppföljningar är att säkerställa att de insatser som beviljats för personer i ordinärt boende i Värmdö kommun är av god kvalitet samt att utförarna följer gällande avtal.

Fakta om verksamheten

Namn	Värmdö Care
Adress	Fagerdalavägen 7M 139 52 Värmdö
Driftsform	Privat regi
Verksamhet i Värmdö	Gustavsberg, Värmdölandet
Verksamhetsansvarig	Elisabeth Ek
Antal anställda i företaget	14
Antal brukare i Värmdö kommun	13

Aktuella händelser

Utföraren har flyttat till ny lokal i Mangeberg. Utföraren har expanderat och har vid tiden för uppföljningen satt ”tak”.

Metod

Insamlande av information kring företaget skedde enligt nedan:

- Ledningsintervju vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Granskning av ledningssystemet och kvalitetsarbetet vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Personalenkät som skickas ut via e-post.
- Granskning av social dokumentation.
- Utbildningsnivå och arbetserfarenhet för ledningen och omsorgspersonal.
- Mätning av personalkontinuitet.
- Stickprov av tidsregistrering.

Personalenkät

En enkät har skickats till företagets personal utifrån en e-postlista som utföraren tillhandahållit. Enkäten berör utbildning, personalens uppfattning om verksamheten och

¹ Insatsen trygghetslarm och nattillsyn är ej medräknade pga att dessa enbart utförs av kommunala hemtjänsten.



om arbetet kring den enskilde. Avslutningsvis har personalen även kunnat lämna kommentarer. En sammanställning av personalenkäten har delgetts utföraren. Av totalt tolv utskickade enkäter har tio anställda besvarat enkäten.

Utförarens arbetssätt

Utföraren beskriver att de säkerställer insatserna hos den enskilde genom att ha daglig kontakt med personal genom information på morgonen. Dagliga avstämningar av tidsregistreringen genomförs. Varannan vecka har utföraren ledningsgruppsmöten där tre från personalgruppen deltar. Personalenkäten visar att sju av tio svarande känner sig delaktiga i kvalitetsarbetet.

Ledningssystem och rutiner

En översiktlig kontroll av utförarens ledningssystem har genomförts, bland annat i form av stickprov har tagits av vissa utvalda rutiner. Verksamheten har delvis rutiner för verksamheten. Det saknas rutiner för sekretess, tidsregistrering, social journal, nyckelhantering. Beskrivning av kundprocessen kan utvecklas bl.a. gällande uppföljning likväl som beskrivning av samverkan. Lex Sarah rutinen behöver utvecklas samt rutin för genomförandeplan och basala hygienrutiner. Generellt behöver rutinerna tydligare beskriva hur arbetet ska genomföras samt ansvarsfördelning. Personalenkäten visar att nio av tio tycker att verksamheten har relevanta rutiner för arbetet.

Egenkontroll och riskanalys

Utföraren har inte kunnat uppvisa genomförda egenkontroller och riskanalyser från föregående år.

Avvikelsehantering

Utföraren har redovisat en avvikelse. Det kan anses positivt med få avvikelser men samtidigt är avvikelserapportering en viktig del i kvalitetsarbetet då man genom detta kan upptäcka områden som kan förbättras.

Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal

Enligt avtal ska utförarens regelbundet verksamma personal ha omvårdnadsutbildning eller mer än 2 års erfarenhet inom området. Utföraren har skickat in information gällande utbildning och erfarenhet som redovisas i tabellen nedan.

**Utbildning och erfarenhet för omsorgspersonal**

Anställningsform	Antal personal	Antal med omvårdnadsutbildning(undersköterska eller likvärdig)	Antal utan omvårdnadsutbildning med mer än 2 års erfarenhet inom yrket	Antal utan omvårdnadsutbildning med mindre än 2 års erfarenhet inom yrket
Tillsvidare	2	2	-	-
Visstidsanställd	12	10	2	-

Fortbildning och handledning

Personalenkäten visar att hälften av de svarande tycker att de får adekvat kompetensutveckling och 80 % av de svarande tycker att de får handledning i arbetet när behov finns.

Social dokumentation

I kommunens verksamhetssystem Combine finns en mall för att skriva genomförandeplan. Det finns brister i mallen gällande genomförandeplanen. Den är opedagogiskt utformad för den enskilde och det saknas relevanta rubriker.

Privata utförare har inte möjlighet att föra social journal i systemet i Combine. Utifrån kommunens tillhandahållna system vilka är Phonirow och Combine finns det ingen möjlighet att dokumentera i mobilen. Det är en försvårande omständighet i omsorgspersonalens dagliga arbete.

Granskning har skett av social dokumentation för tre personer i form av genomförandeplan och social dokumentation.

Genomförandeplan

Alla genomförandeplaner var aktuella vid kontrollen d.v.s. upprättade eller uppföljda inom ett år. Två av genomförandeplanerna beskriver den enskildes delaktighet. Delmål finns beskrivet i alla genomförandeplaner men i varierande grad. Hur hjälpen ska genomföras framkommer men kan utvecklas i en genomförandeplan. Hur uppföljning av planen ska gå till framkommer inte och en plan saknades också tid för när uppföljning skulle ske. Detta framkommer i de övriga två.

Social journal

I alla granskade journaler förs anteckningar fortlöpande.

Övrigt

I personal enkäten uppger sju av tio att de alltid följer upp genomförandeplanen tillsammans med brukarna.

Genomförandeplanen skrivs i verksamhetssystemet Combine, uppföljningen av planen skrivs dock på papper. Den sociala journalen förs på papper.

Nationell värdegrund

Enligt 5 kap 4§ Socialtjänstlagen ska den äldre få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Ett förtydligande finns i Allmänna råd SOFS 2012:3 finns rekommendationer hur detta ska uppfyllas.

Utföraren anger att de brutit ned nationella värdegrunden till verksamhetens egen värdegrund. Personalenkäten visar att majoriteten av personalen känner till den nationella värdegrunden och arbetar efter denna.

Tidsregistrering

Tidsregistrering sker genom att personal redovisar sin närvaro genom att med mobilens kamera scanna av en tagg hos den enskilde i början och slutet av besöket. Närvaro kan även ske genom att personalen manuellt registrera i sin telefon dvs utan att använda taggen. Under 2017 kommer kommunen att införa nyckelfria lås och tidsregistrering kommer då att ske genom att man öppnar och stänger dörren. Hos de enskilda som har tackat nej till nyckelfria lås kommer registrering via NFC att införas. NFC:s teknik är säkrare eftersom tekniken är mer tillförlitlig då mobilkameran inte används vid registrering samt då taggen inte går att kopiera.

Besök registreras genom att scanna av taggen. Undantagsvis kan registrering ske manuellt exempelvis när besöket inte avslutas hemma hos den enskilde. I redovisningen nedan menas att "förändrade besök" är då utföraren i efterhand har ändrat tiden för besöket.

Kontroll har skett av tidsregistreringen har skett under januarimånad 2017.

Antal registrerade besök:	1172 st. besök
Varav antal i efterhand förändrade besök:	140 st. (11,9%)
Besök registrerade genom att scanna av taggen:	72 %

Personalkontinuitet

Uppgifterna för kontinuiteten är mätt utifrån hur många olika omsorgspersonal som besökt de enskilde fr om 15 januari till 28 januari mellan klockan 07:00 och 23:00. Urvalet² är personer över 65 år och som har 2 eller fler besök per dag. Mätningen har skett för 5 personer.

² De specifika parametrarna för mätningen är hämtad ifrån SKL mått kommunens kvalitet i korthet (KKiK).



Resultatet från mätningen visar att 8,6 personal har i snitt besökt den enskilde under en två-veckorsperiod.

Handlingsplan

Nedan redovisas de områden som utföraren behöver förbättra. Utifrån digniteten inom området graderas dessa i två grupper.

Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum

- Aktuella och fullständiga rutiner.
- Genomförda egenkontroller och riskanalyser.

Utvecklingsområden

- Rapportering av avvikelser.
- Aktuella och fullständiga genomförandeplaner.
- Öka antalet stämplingar på ”tagg”.



Handläggare
Åsa Ahlsved & Erik Vallström
Avtal och utvecklingsenheten
Utvecklingsavdelningen
Värmdö Kommun

Diarienummer
2017VON/0057

Uppföljning hemtjänstutförare inom Värmdö kommun

Delrapport: Värmdö kooperativa hemtjänst



Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Bakgrund	3
Syfte	3
Fakta om verksamheten	3
Aktuella händelser	3
Metod	3
Personalenkät	4
Telefonintervjuer	4
Utförarens arbetssätt	4
Ledningssystem och rutiner	4
Egenkontroll och riskanalys	4
Avvikelsehantering	4
Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal	4
Fortbildning och handledning	5
Social dokumentation	5
Genomförandeplanen	5
Social journal	6
Övrigt	6
Nationell värdegrund	6
Tidsregistrering	6
Personalkontinuitet	7
Handlingsplan	7
Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum	7
Utvecklingsområden	7

Bakgrund

I Värmdö kommun finns ca 570 personer som i sitt hem får omsorg- och serviceinsatser av hemtjänsten. Kommunen har avtal med hemtjänstföretagen enligt LOV (Lagen om valfrihetssystem) och inom kommunen finns idag 8 privata utförare och en kommunal hemtjänst. De privata utförarna har 38 % av kundunderlaget och den kommunala har 62 %¹.

Värmdö kommun har under våren 2017 genomfört kvalitets- och avtalsuppföljningar för utförare som bedriver hemtjänst i kommunen.

Syfte

Det övergripande syftet med att genomföra uppföljningar är att säkerställa att de insatser som beviljats för personer i ordinärt boende i Värmdö kommun är av god kvalitet samt att utförarna följer gällande avtal.

Fakta om verksamheten

Namn	Värmdö kooperativa hemtjänst
Adress	Röda Villan, Ösby torg 2 134 42 Gustavsberg
Driftsform	Privat regi
Verksamhet i Värmdö	Djurö/Stavsnäs, Gustavsberg, Ingarö och Värmdölandet
Verksamhetsansvarig	Charlotte Rosén och Maine Andersson
Antal anställda i företaget	ca 50 personer
Antal brukare i Värmdö kommun	76

Aktuella händelser

Verksamheten har flyttat till lokaler i Ösby. Ledningen är förändrad och är numera två chefer med delat ledarskap. Antalet kunder har ökat och verksamheten har expanderat. I dagsläget har utföraren satt ”tak” för nya kunder. Det finns funderingar kring att skaffa ytterligare en lokal i Mangeberg. Utföraren beskriver att ett förändringsarbete och anpassning till ekonomi sker kontinuerligt.

Metod

Insamlande av information kring företaget skedde enligt nedan:

- Ledningsintervju vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Granskning av ledningssystemet och kvalitetsarbetet vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Personalenkät.
- Granskning av social dokumentation.
- Utbildningsnivå och arbetserfarenhet för ledningen och omsorgspersonal.
- Mätning av personalkontinuitet.
- Stickprov av tidsregistrering.

¹ Insatsen trygghetslarm och natttillsyn är ej medräknade pga att dessa enbart utförs av kommunala hemtjänsten.

- Telefonintervju av brukare.

Personalenkät

En enkät har skickats till företagets personal utifrån en e-postlista som utföraren tillhandahållit. Enkäten berör utbildning, personalens uppfattning om verksamheten och om arbetet kring den enskilde. Avslutningsvis har personalen även kunnat lämna kommentarer. En sammanställning av personalenkäten har delgetts utföraren. Totalt har 21 anställda besvarat enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 58 %.

Telefonintervjuer

För att ta del av den enskildes uppfattning kring utföraren har telefonintervjuer genomförts. Urvalet baseras på antalet kunder och för Värmdö kooperativet har 15 personer intervjuats. Frågor har ställts kring hur den enskilde uppfattar utföraren t ex om personalen kommer på utsatt tid. En sammanställning av telefonintervjuerna har delgetts utföraren.

Utförarens arbetssätt

Utföraren beskriver att de säkerställer insatserna hos den enskilde genom att anställa utbildad personal, har en introduktion i arbetet av fast anställd personal som även fungerar som en fadder. Återkoppling till personalen sker genom dagliga avstämningar på morgonen, veckobrev och regelbundna arbetsplatsträffar. Personalenkäten visar att majoriteten av personalen känner sig delaktiga i kvalitetsarbetet. Telefonintervjuerna visar att 8 av de tillfrågade visste vilken kontaktperson de hade men 7 personer var osäker/visste inte.

Ledningssystem och rutiner

En översiktlig kontroll av utförarens ledningssystem har genomförts bl a har stickprov tagits av vissa utvalda rutiner. Utföraren har ett upprättat ledningssystem där huvudprocesserna finns kartlagda.

Utföraren har relevanta rutiner för verksamheten.

Majoriteten av personalen anser att de har fungerande och relevanta rutiner för sitt arbete.

Egenkontroll och riskanalys

Utföraren har kunnat uppvisa genomförda egenkontroller och riskanalyser från föregående år.

Avvikelsehantering

Utföraren har kunnat uppvisa att de rapporterar och sammanställer avvikelser.

Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal

Enligt avtal ska utförarens regelbundet verksamma personal ha omvårdnadsutbildning eller mer än 2 års erfarenhet inom området. Utföraren har skickat in information gällande utbildning och erfarenhet som redovisas i tabellen nedan.

**Utbildning och erfarenhet för omsorgspersonal**

Anställningsform	Antal personal	Antal med omvårdnadsutbildning(undersköterska eller likvärdig)	Antal utan omvårdnadsutbildning med mer än 2 års erfarenhet inom yrket	Antal utan omvårdnadsutbildning med mindre än 2 års erfarenhet inom yrket
Tillsvidare	21	14	5	2
Visstidsanställd	16	6	8	2

Fortbildning och handledning

Utföraren beskriver att personalen erbjuds handledning och informationsträffar med sjuksköterska. Personalen har även möjlighet att gå på utbildningar som anordnas av Nestor FoU². Flertalet anställda anser att de har fått handledning vid behov. Ungefär hälften av respondenterna svarar att de får adekvat kompetensutveckling.

Social dokumentation

I kommunens verksamhetssystem Combine finns en mall för att skriva genomförandeplan. Det finns brister i mallen gällande genomförandeplanen. Den är opedagogiskt utformad för den enskilde och det saknas relevanta rubriker.

Privata utförare har inte möjlighet att föra social journal i systemet i Combine. Utifrån kommunens tillhandahållna system vilka är Phonirow och Combine finns det ingen möjlighet att dokumentera i mobilen. Det är en försvårande omständighet i omsorgspersonalens dagliga arbete.

Granskning har skett av social dokumentation för 8 personer i form av genomförandeplan och social dokumentation.

Genomförandeplanen.

Sex av åtta planer var aktuella, det vill säga uppdaterade eller uppföljda inom året. För övriga två beskriver utföraren att uppföljning gjorts men dokumentet finns i personens egen mapp i hemmet. I två av de granskade planerna framkommer hur den enskilde utövat inflytande över planeringen. Hur planerna ska följas upp framkommer inte och när de ska följas upp framkom i fyra planer. I fyra planer finns en tydlig beskrivning hur hjälpen ska genomföras vilket behöver utvecklas i de övriga. Delmål finns med i två av planerna.

Vissa genomförandeplaner är upprättade efter Combines mall och vissa är upprättade

² Nestor FoU är en forskning och utvecklingsenhet för äldre som ägs gemensamt av Södertörns kommuner och Stockholms läns landsting.

utifrån en pappersmall.

Social journal

Fortlöpande journal förs i de granskade journalerna. Social journal skrivs på papper.

Övrigt

Utföraren berättar att kontaktpersonen först upprättar en genomförandeplan tillsammans med den enskilde utifrån en pappersmall som de använder. Denna lämnas sedan till samordnaren som "överför" pappersplanen till genomförandeplanen i Combine.

Nationell värdegrund

Enligt 5 kap 4§ Socialtjänstlagen ska den äldre få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Ett förtydligande och starka rekommendationer hur detta ska uppfyllas finns i Socialstyrelsens allmänna råd SOFS 2012:3.

Personalenkäten visar att de svarande instämmer helt och till stor del att de känner till den nationella värdegrunden för äldre. Enkäten visar även att majoriteten av personalen uppfattar att de arbetar efter denna.

I telefonintervjuerna har frågor ställts utifrån rekommendationen från de allmänna råden. Telefonintervjuer med de enskilde visar att de är nöjda med bemötande från personalen och att personalen stödjer de enskilde med att behålla sina förmågor. Personalen kommer på utsatt tid men vid förändringar av tid eller personal är två tredjedelar nöjda och en tredjedel missnöjda med hur informationen skett.

Tidsregistrering

Tidsregistrering sker genom att personal redovisar sin närvaro genom att med mobilens kamera scanna av en tagg hos den enskilde i början och slutet av besöket. Närvaro kan även ske genom att personalen manuellt registrera i sin telefon dvs utan att använda taggen. Under 2017 kommer kommunen att införa nyckelfria lås och tidsregistrering kommer då att ske genom att man öppnar och stänger dörren. Hos de enskilda som har tackat nej till nyckelfria lås kommer registrering via NFC att införas. NFC:s teknik är säkrare eftersom tekniken är mer tillförlitlig då mobilkameran inte används vid registrering samt då taggen inte går att kopiera.

Besök registreras genom att scanna av taggen. Undantagsvis kan registrering ske manuellt exempelvis när besöket inte avslutas hemma hos den enskilde. I redovisningen nedan menas att "förändrade besök" är då utföraren i efterhand har ändrat tiden för besöket.

Kontroll har skett av tidsregistreringen har skett under januarimånad 2017.

Antal registrerade besök:	5346 st besök
Varav antal i efterhand förändrade besök:	691 st (14,5%)
Besök registrerade genom att scanna av taggen:	66 %



Personalkontinuitet

Uppgifterna för kontinuiteten är mätt utifrån hur många olika omsorgspersonal som besökt de enskilde fr om 15 januari till 28 januari mellan klockan 07:00 och 23:00. Urvalet³ är personer över 65 år och som har 2 eller fler besök per dag. Mätningen har skett för 23 personer.

Resultatet från mätningen visar att 19,4 personal har i snitt besökt den enskilde under en två-veckorsperiod.

Telefonintervjuerna visar att 10 personer upplever personalkontinuiteten som mindre bra eller dålig och att 5 personer upplever det som bra eller väldigt bra. Utföraren har uppmärksammat att personalkontinuiteten är hög på grund av att de har expanderat för snabbt. Ett arbete har inletts för att sänka antalet personal hos den enskilde.

Handlingsplan

Nedan redovisas de områden som utföraren behöver förbättra. Utifrån digniteten inom området graderas dessa i två grupper.

Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum

- Personal som ej är utbildade med lägre erfarenhet än 2 år ska ha en handlingsplan för utbildning.

Utvecklingsområden

- Förbättrad personalkontinuitet.
- Öka antalet stämplingar på ”tagg”.
- Social dokumentation – Fullständiga genomförandeplaner, bland annat behöver den enskildes delaktig utvecklas.

³ De specifika parametrarna för mätningen är hämtad ifrån SKL mått kommunens kvalitet i korthet (KKiK).



Handläggare
Åsa Ahlsved & Erik Vallström
Avtal och utvecklingsenheten
Utvecklingsavdelningen
Värmdö kommun

Diarienummer
2017VON/0057

Uppföljning hemtjänstutförare inom Värmdö kommun

Delrapport: Värmdö Nacka hemtjänst och omsorg



Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Bakgrund	3
Syfte	3
Fakta om verksamheten	3
Aktuella händelser	3
Metod	3
Personalenkät	4
Utförarens arbetssätt	4
Ledningssystem och rutiner	4
Egenkontroll och riskanalys	4
Avvikelsehantering	4
Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal	4
Utbildning och erfarenhet för omsorgspersonal	5
Fortbildning och handledning	5
Social dokumentation	5
Genomförandeplanen	5
Social journal	5
Övrigt	6
Tidsregistrering	6
Personalkontinuitet	6
Handlingsplan	7
Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum	7



Bakgrund

I Värmdö kommun finns ca 570 personer som i sitt hem får omsorg- och serviceinsatser av hemtjänsten. Kommunen har avtal med hemtjänstföretagen enligt LOV (Lagen om valfrihetssystem) och inom kommunen finns idag 8 privata utförare och en kommunal hemtjänst. De privata utförarna har 38 % av kundunderlaget och den kommunala har 62 %¹.

Värmdö kommun har under våren 2017 genomfört kvalitets- och avtalsuppföljningar för utförare som bedriver hemtjänst i kommunen.

Syfte

Det övergripande syftet med att genomföra uppföljningar är att säkerställa att de insatser som beviljats för personer i ordinärt boende i Värmdö kommun är av god kvalitet samt att utförarna följer gällande avtal.

Fakta om verksamheten

Namn	Värmdö Nacka hemtjänst och omsorg
Adress	Stadsvallsvägen 34b 139 51 Värmdö
Driftsform	Privat regi
Verksamhet i Värmdö	Djurö/Stavsnäs, Gustavsberg, Ingarö och Värmdölandet
Verksamhetsansvarig	Darcia Pratt-Eriksson
Verksamhet i andra kommuner:	Salems kommun
Antal anställda i företaget	4 anställda inom verksamheten på Värmdö
Antal brukare i Värmdö kommun	8

Aktuella händelser

Utföraren har ytterligare en lokal i centrala Stockholm. Verksamhetsansvarig arbetar numera heltid i verksamheten.

Metod

Insamlande av information kring företaget skedde enligt nedan:

- Ledningsintervju vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Granskning av ledningssystemet och kvalitetsarbetet vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Personalenkät som skickas ut via e-post.
- Granskning av social dokumentation.
- Utbildningsnivå och arbetserfarenhet för ledningen och omsorgspersonal.
- Mätning av personalkontinuitet.
- Stickprov av tidsregistrering.

¹ Insatsen trygghetslarm och natttillsyn är ej medräknade pga att dessa enbart utförs av kommunala hemtjänsten.



Personalenkät

En enkät har skickats till företagets personal utifrån en e-postlista som utföraren tillhandahållit. Enkäten berör utbildning, personalens uppfattning om verksamheten och om arbetet kring den enskilde. Avslutningsvis har personalen även kunnat lämna kommentarer. En sammanställning av personalenkäten har delgetts utföraren. Totalt har fyra enkäter skickats och alla blev besvarade.

Utförarens arbetssätt

Utföraren beskriver att de säkerställer insatserna hos den enskilde genom att verksamhetsledningen besöker den enskilde. Kontroll sker också av tidsregistrering. Personalmöten sker en gång per möten där det finns möjlighet till återkoppling av arbetet. Personalenkäten visar genomgående ett positivt resultat.

Ledningssystem och rutiner

En översiktlig kontroll av utförarens ledningssystem har genomförts bl a har stickprov tagits av vissa utvalda rutiner.

Verksamheten har rutiner men saknar rutiner för tidsregistrering, hygien och kundprocess. Rutinen för Lex Sarah och dokumentation behöver förtydligas. Gränsdragningen mellan Hälso-och sjukvård (HSL) och Socialtjänstarbete (SOL) behöver separeras.

Egenkontroll och riskanalys

Utföraren har inte kunnat uppvisa underlaget för genomförda egenkontroller och riskanalyser från föregående år. Dock finns dokumentation kring utvecklingsområden identifierade genom egenkontroll och riskanalys i utförarens kvalitetsberättelse.

Avvikelsehantering

Utföraren har rutiner men har ingen rapporterad avvikelse. Det kan anses positivt med få avvikelser men samtidigt är avvikelserapportering en viktig del i kvalitetsarbetet då man genom detta kan upptäcka områden som kan förbättras.

Utbildning och erfarenhet omsorgspersonal

Enligt avtal ska utförarens regelbundet verksamma personal ha omvårdnadsutbildning eller mer än 2 års erfarenhet inom området. Utföraren har skickat in information gällande utbildning och erfarenhet som redovisas i tabellen nedan.



Utbildning och erfarenhet för omsorgspersonal

Anställningsform	Antal personal	Antal med omvårdnadsutbildning(undersköterska eller likvärdig)	Antal utan omvårdnadsutbildning med mer än 2 års erfarenhet inom yrket	Antal utan omvårdnadsutbildning med mindre än 2 års erfarenhet inom yrket
Tillsvidare	4	4	-	-
Visstidsanställd	-	-	-	-

Fortbildning och handledning

Utföraren beskriver att personalen erbjuds kurser på Nestor FOU² och Kunskapscentrum. Utföraren planerar införande av IBIC och har gått utbildningar i ämnet.

Social dokumentation

I kommunens verksamhetssystem Combine finns en mall för att skriva genomförandeplan. Det finns brister i mallen gällande genomförandeplanen. Den är opedagogiskt utformad för den enskilde och det saknas relevanta rubriker.

Privata utförare har inte möjlighet att föra social journal i systemet i Combine. Utifrån kommunens tillhandahållna system vilka är Phonirow och Combine finns det ingen möjlighet att dokumentera i mobilen

Granskning har skett av social dokumentation för fyra personer i form av genomförandeplan och social dokumentation.

Genomförandeplanen

Tre av fyra genomförandeplaner var aktuella vid kontrollen, dvs uppdaterade eller uppföljda inom ett år. För den fjärde kontrollerade personen kunde ingen genomförandeplan uppvisas. Genomförandeplanerna beskriver hur hjälpen ska genomföras och hur den enskilde varit delaktig. Tidpunkten för uppföljning framkommer men inte hur den ska gå till. Delmål finns beskrivet i planerna.

Social journal

Utföraren har inte kunnat uppvisa fortlöpande journalanteckningar i de kontrollerade journalerna. Utföraren beskriver att de nyligen infört ett nytt system, CareFox, för att dokumentera journalanteckningar via telefonen. Sedan systemet införts finns journalanteckningar för kontrollerade brukar.

² Nestor FoU är en forskning och utvecklingsenhet för äldre som ägs gemensamt av Södertörns kommuner och Stockholms läns landsting.



Övrigt

Utföraren har genomfört en uppföljning av målen. Positivt i dokumentationen är att vissa genomförandeplaner beskriver brukarens egna förmågor och hur arbete ska ske för att upprätthålla dem. Dessutom finns specificering om den enskilde önskar en kvinna eller man vid omvårdnad.

Tidsregistrering

Tidsregistrering sker genom att personal redovisar sin närvaro genom att med mobilens kamera scanna av en tagg hos den enskilde i början och slutet av besöket. Närvaro kan även ske genom att personalen manuellt registrera i sin telefon dvs. utan att använda taggen. Under 2017 kommer kommunen att införa nyckelfria lås och tidsregistrering kommer då att ske genom att man öppnar och stänger dörren. Hos de enskilda som har tackat nej till nyckelfria lås kommer registrering via NFC att införas. NFC:s teknik är säkrare eftersom tekniken är mer tillförlitlig då mobilkameran inte används vid registrering samt då taggen inte går att kopiera.

Besök registreras genom att scanna av taggen. Undantagsvis kan registrering ske manuellt exempelvis när besöket inte avslutas hemma hos den enskilde. I redovisningen nedan menas att "förändrade besök" är då utföraren i efterhand har ändrat tiden för besöket.

Kontroll har skett av tidsregistreringen har skett under januarimånad 2017.

Antal registrerade besök:	455 st. besök
Varav antal i efterhand förändrade besök:	43 st. (9,5 %)
Besök registrerade genom att scanna av taggen:	30 %

Då antalet registrerade besök genom "tagg" var så lågt i januari gjordes även en kontroll för februari och mars. Februari var 33 % av besöken registrerade genom att scanna av taggen och under mars 26 %.

Personalkontinuitet

Uppgifterna för kontinuiteten är mätt utifrån hur många olika omsorgspersonal som besökt de enskilde fr om 15 januari till 28 januari mellan klockan 07:00 och 23:00. Urvalet³ är personer över 65 år och som har 2 eller fler besök per dag. Mätningen har skett för 1 person vilket var den enda av utförarens brukare som uppfyllde kriterierna för mätmetoden.

Resultatet från mätningen visar att 1 personal har i snitt besökt den enskilde under en två-veckorsperiod.

³ De specifika parametrarna för mätningen är hämtad ifrån SKL mått kommunens kvalitet i korthet.

Handlingsplan

Nedan redovisas de områden som utföraren behöver förbättra. Utifrån digniteten inom området graderas dessa i två grupper.

Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum

- Social dokumentation – Fortlöpande journalanteckningar.

Utvecklingsområden

- Rapportering av avvikelser.
- Öka antalet stämplingar på ”tagg”.
- Utveckling av ledningssystem och rutiner.
- Utveckling av dokumentation gällande egenkontroller och riskanalyser.



Handläggare
Åsa Ahlsved och Erik Vallström
Avtals- och uppföljningsenheten
Värmdö kommun

Diarienummer
2017VON/0057

Uppföljning hemtjänstutförare inom Värmdö kommun

Delrapport: Värmdö kommuns hemtjänst

**Innehållsförteckning**

Bakgrund	3
Syfte	3
Fakta om verksamheten.....	3
Aktuella händelser	3
Metod	4
Personalenkät.....	4
Telefonintervjuer	5
Utförarens arbetssätt.....	5
Ledningssystem och rutiner.....	5
Egenkontroll och riskanalys	5
Avvikelsehantering	5
Utbildning och erfarenhet, omsorgspersonal	6
Fortbildning och handledning	6
Social dokumentation.....	6
Genomförandeplanen.	7
Social journal.....	7
Nattinsatser	7
Övrigt.....	7
Nationell värdegrund.....	8
Tidsregistrering	8
Personalkontinuitet.....	8
Handlingsplan	9
Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum.....	9
Utvecklingsområden.....	9



Bakgrund

I Värmdö kommun finns ca 570 personer som i sitt hem får omsorg- och serviceinsatser av hemtjänsten. Kommunen har avtal med hemtjänstföretagen enligt LOV (Lagen om valfrihetssystem) och inom kommunen finns idag 8 privata utförare och en kommunal hemtjänst. De privata utförarna har 38 % av kunderna och den kommunala har 62 %¹. Värmdö kommun har under våren 2017 genomfört kvalitets- och avtalsuppföljningar för utförare som bedriver hemtjänst i Värmdö kommun.

Syfte

Det övergripande syftet med att genomföra uppföljningar är att säkerställa att de insatser som beviljats för personer i ordinärt boende i Värmdö kommun är av god kvalitet samt att utförarna följer gällande avtal.

Fakta om verksamheten

Namn	Värmdö kommun hemtjänst
Adress	Gustavsberg och Ingarö Skärgårdsvägen 17 134 43 Gustavsberg
	Hemmesta Kullsvedsvägen 1-3 139 32 Värmdö
	Djurö Sollenkrokavägen 34 139 73 Djurhamn
Driftsform	Egen regi
Verksamhet inom Värmdö	Verksamma inom hela Värmdö kommun,
Verksamhetsansvarig/enhetschef	Minna Allerbrand
Gruppchef Hemmesta	Lotthe Lindberg
Gruppchef Gustavsberg	Carola Aggestrup
Gruppchef Djurö, Ingarö och nattpatrullen	Mona Asplund
Antal anställda	84 tillsvidareanställda och provanställda, 127 visstids/behovsanställda.
Antal kunder i Värmdö kommun	511 kunder inklusive trygghetslarm och nattinsatser.

Aktuella händelser

Under det senaste året har en omorganisering skett av den kommunala hemtjänsten. Från att ha varit två enheter med en ansvarig chef för varje enhet har hemtjänsten slagits

¹ Insatsen trygghetslarm och natttillsyn är ej medräknade pga att dessa enbart utförs av kommunala hemtjänsten.

samman där en enhetschef har det övergripande ansvaret. Uppdelningen har skett i fyra grupper där det finns en gruppchef vardera för de större grupperna, Gustavsberg och Hemmesta samt en ansvarig gruppchef för de mindre grupperna, Djurö och Ingarö. Inom Djurö och Ingarögruppen finns även ansvaret för natt- och larmpatrull.

I samband med den nya organisationen rekryterades en enhetschef, Minna Allerbrand, som tillträdde i november 2016. Rekrytering skedde även av gruppchefer.

Hemmestagruppen har tidigare ansvarat för Daghöjdens demensdagvård samt Seniorcentrum Diamanten². Under 2016 flyttades ansvaret för Daghöjden till verksamhetschef på Djuröhemmet. Enhetschefen för den kommunala hemtjänsten är fortsatt ansvarig för Seniorcentrum Diamanten.

Gustavsberg och Ingarögruppen har flyttat till mindre lokaler och är numera placerade på Skärgårdsvägen.

Den kommunala hemtjänsten var pilotgrupp i införandet av nyckelfria lås vilket startade 2017.

Värmdö kommun har nytt avtal gällande trygghetslarm. Avtalet innebar att nya larm installerades hos ca 400 personer.

Utföraren har anlitat en konsult som hjälper till vid rekryteringsprocessen samt ska skriva en introduktionsprocess för att underlätta framtida rekryteringar.

Värmdö kommuns företagshälsovård Feel Good anlitas för att arbeta med en minskad sjukfrånvaro.

Metod

Insamlande av information kring företaget skedde enligt nedan:

- Ledningsintervju vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Granskning av ledningssystemet och kvalitetsarbetet vilket skedde i verksamhetens lokaler.
- Personalenkät som skickats ut via e-post.
- Granskning av social dokumentation.
- Utbildningsnivå och arbetserfarenhet för ledningen och omsorgspersonal.
- Mätning av personalkontinuitet.
- Stickprov av tidsregistrering.
- Telefonintervju av kunder.

Personalenkät

En enkät har skickats till personal utifrån en e-postlista som utföraren tillhandahållit. Enkäten berör utbildning, personalens uppfattning om verksamheten och om arbetet

² Seniorcentrum Diamanten är en öppen dagverksamhet som erbjuder hälso-, sociala- och kulturella aktiviteter samt anhörigstöd. Verksamheten ansvarar även för Fixartjänst och Syn- och hörselinstruktör.

kring de enskilda brukarna. Avslutningsvis har personalen även kunnat lämna kommentarer. Totalt har 38 anställda besvarat enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 52 %. Sammanställning av personalenkäterna har genomförts och delgetts utföraren.

Telefonintervjuer

För att ta del av den enskildes uppfattning kring utföraren har telefonintervjuer genomförts. Urvalet baseras på antalet kunder och för Värmdö kommun hemtjänst har 30 personer intervjuats. I enstaka fall har anhöriga svarat på frågorna om den enskilde inte funnits tillgänglig. Frågor har ställts kring hur den enskilde uppfattar utföraren t ex om personalen kommer på utsatt tid. Sammanställning av telefonintervjuerna har delgetts utföraren.

Utförarens arbetssätt

Tidigare har utföraren arbetat på delvis skilda sätt inom de olika grupperna. En stor omorganisation är genomförd men ännu inte implementerad fullt ut, men målet är att arbeta på likvärdigt sätt. Enhetschefen har övergripande ansvar med att leda och fördela arbetet inom verksamheten. Gruppcheferna har personalansvar och ansvar för kundkontakt.

Utföraren beskriver att de säkerställer insatserna hos den enskilde genom att de dagligen kontrollerar beställd och utförd tid. För att delge information till personalen träffas personalen på morgonmöten i respektive grupp samt genomför regelbundna arbetsplatsträffar.

Personalenkäten visar att under frågan ”Om de känner sig delaktiga i verksamhetens kvalitetsarbete” uppger mer än hälften att de inte instämmer i påståendet.

Telefonintervjuerna visar att 11 av de tillfrågade visste vilken kontaktperson de hade men 19 personer var osäkra eller visste inte. Intervjuerna visade också att de intervjuade inte fått någon information om hur de kan lämna en synpunkt eller klagomål.

Ledningssystem och rutiner

En översiktlig kontroll av utförarens ledningssystem har genomförts. Stickprov har tagits av vissa utvalda rutiner. Utföraren har inget upprättat ledningssystem vilket tidigare uppföljningar också påvisat. Utföraren har inga uppdaterade rutiner. Det finns äldre rutiner med inaktuell information och ibland i flertal versioner. Vid uppföljningen är det oklart vilka som används. Majoriteten av personalen uppger i personalenkäten att de delvis eller inte har fungerande och relevanta rutiner för sitt arbete.

Egenkontroll och riskanalys

Egenkontroll och riskanalyser har dokumenterats av vård och omsorgsstrategier på avdelningsnivå. Ingen dokumentation på verksamhetsnivå har kunnat uppvisas. De övergripande egenkontrollerna och riskanalyserna är inte förankrade i verksamheten.

Avvikelsehantering

Utföraren rapporterar avvikelser men kan vid uppföljningen inte uppvisa en sammanställning av dessa. Sammanställningarna kan dock skapas i kommunens



gemensamma avvikelsehanteringssystem DF-respons.

Utbildning och erfarenhet, omsorgspersonal

Enligt avtal ska utförarens regelbundet verksamma personal ha omvårdnadsutbildning eller mer än 2 års erfarenhet inom området. Utföraren har skickat in information gällande utbildning och erfarenhet som redovisas i tabellen nedan.

Utbildning och erfarenhet för omsorgspersonal

Anställningsform	Antal personal	Antal med omvårdnadsutbildning (undersköterska eller likvärdig)	Antal utan omvårdnadsutbildning med mer än 2 års erfarenhet inom yrket	Antal utan omvårdnadsutbildning med mindre än 2 års erfarenhet inom yrket
Tillsvidareanställd	73	60	12	1
Visstidsanställd	8	1	4	3

Fortbildning och handledning

Utföraren beskriver att personalen går på webbutbildning inom bl a demens. Personalen har även möjlighet att gå på utbildningar som anordnas av Nestor FoU³. Personalen beskrivs erbjudas handledning vid behov.

Personalenkäten visar att ungefär 75% av respondenterna anger att de inte eller delvis ges adekvat kompetensutveckling. Något mer än hälften av de svarande uppger att de inte eller delvis får handledning i arbetet efter behov.

Social dokumentation

I kommunens verksamhetssystem Combine finns en mall för att skriva genomförandeplan. Det finns brister i mallen gällande genomförandeplanen. Den är opedagogiskt utformad för den enskilde och det saknas relevanta rubriker.

Den kommunala utföraren har möjlighet att föra social journal i systemet Combine dock kan de inte dokumentera i telefonen. Det är en försvårande omständighet i omsorgspersonalens dagliga arbete.

Granskning har skett av social dokumentation i form av genomförandeplan och social dokumentation för 30 brukare. En särskild granskning har också skett för dokumentation av nattinsatser för 10 personer. Dokumentationen förs i Combine och kontroll har skett i systemet.

³ Nestor FoU är en forskning och utvecklingsenhet för äldre som ägs gemensamt av Södertörns kommuner och Stockholms läns landsting.

**Genomförandeplanen.**

Kontrollpunkt	Gustavsberg	Ingarö	Hemmesta	Djurö	Totalt
Aktuella genomförandeplaner	5 av 10	5 av 5	4 av 10 (för en granskad person fanns ingen genomförandeplan)	2 av 5	16 av 30
Den enskildes delaktighet framkommer	9 av 10	5 av 5	5 av 10 Planerna beskriver att den enskilde inte varit delaktig men inget varför.	5 av 5	24 av 30
Hur hjälpen ska genomföras	7 av 10. Det beskrivs men kan förbättras i 3.	5 av 5	9 av 10	5 av 5	27 av 30
Delmål finns beskrivet	4 av 10, vissa övriga planer fattas delmål helt, alternativt endast för vissa insatser.	5 av 5	8 av 10	5 av 5	22 av 30

Generellt saknas beskrivning över när insatserna ska ges. Datum för uppföljning finns med men inte hur de genomförandeplanerna ska följas upp. Vilka personer som varit med vid upprättandet finns med, men dock ej vilken titel/funktion de har. Det finns ibland också en otydlighet vem som är ansvarig för planen. Under rubriken ansvarig beskrivs ett namn och under ansvarig för plan ett annat. I vissa planer beskrivs hjälpen i form av "enligt kommunens normer". Beskrivning behöver ges över vad detta innebär.

Social journal

Kontrollpunkt	Gustavsberg	Ingarö	Hemmesta	Djurö	Totalt
Fortlöpande anteckningar	7 av 10	5 av 5	4 av 10	2 av 5	18 av 30

Nattinsatser

I en av de tio granskade planerna framkom en beskrivning över nattinsatserna.

Övrigt

Ibland finns egna genomförandeplaner för inköp och trygghetslarm. Den sociala dokumentationen bör hållas samlad och det är eftersträvänsvärt att den enskildes hjälp från utföraren beskrivs i en sammanhållen genomförandeplan.

Telefonintervjuerna visar att av 30 svaranden visste 11 personer om att de har en genomförandeplan, 7 stycken visste inte om detta och 12 stycken var osäkra. Endast en tredjedel beskrev att de haft ett inledande möte för att utforma genomförandeplanen. Bara 4 personer svarade att de haft ett möte för att följa upp genomförandeplanen eller hur hjälpen fungerar.

Nationell värdegrund

Enligt 5 kap 4 § Socialtjänstlagen ska den äldre få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Ett förtydligande och starka rekommendationer hur detta ska uppfyllas finns i Socialstyrelsens allmänna råd SOFS 2012:3.

Personalenkäten visar att majoriteten av de svarande instämmer helt och till stor del att de känner till den nationella värdegrunden för äldre. Enkäten visar att 22 personal instämmer helt eller till stor del att de arbetar efter nationella värdegrunden. Däremot anser 17 att de instämmer delvis/delvis inte att de arbetar efter denna och 10 visste inte.

I telefonintervjuerna har frågor ställts utifrån rekommendationen från de allmänna råden. Telefonintervjuer med de enskilde visar att de är nöjda med bemötande från personalen. En stor majoritet av de svarande anser att personalen stödjer dem med att behålla sina förmågor, att personalen kommer på utsatt tid och informerar vid förändringar av tid eller personal.

Tidsregistrering

Tidsregistrering sker genom att personal redovisar sin närvaro genom att med mobilens kamera scanna av att scanna av en tagg hos den enskilde i början och slutet av besöket. Närvaro kan även ske genom att personalen manuellt registrera i sin telefon dvs utan att använda taggen. Under 2017 kommer kommunen att införa nyckelfria lås och tidsregistrering kommer då att ske genom att man öppnar och stänger dörren. Hos de enskilde som har tackat nej till nyckelfria lås kommer registrering via NFC att införas. NFC är ett säkrare sätt att registrera då denna teknik är mer tillförlitlig och använder inte mobilkamera vid registrering samt att taggen inte går att kopiera.

Besök registreras genom att scanna av taggen. Undantagsvis kan registrering ske manuellt exempelvis när besöket inte avslutas hemma hos den enskilde. I redovisningen nedan menas att ”förändrade besök” är då utföraren i efterhand har ändrat tiden för besöket.

Kontroll har skett av tidsregistreringen under januarimånad 2017. Antal registrerade besök var 17 981 st. varav 1602 st. i efterhand har ändrats. Andelen besök registrerade genom att scanna av taggen vid start och avslut av insatsen var 69 %.

Personalkontinuitet

Uppgifterna för kontinuiteten är mätt utifrån hur många olika omsorgspersonal som besökt de enskilde fr o m 15 januari till 28 januari mellan klockan 07:00 och 23:00. Urvalet⁴ är personer över 65 år och som har 2 eller fler besök per dag. Mätningen har skett för 69 personer.

Resultatet från mätningen visar att 18 personal har i snitt besökt den enskilde under en två-veckorsperiod.

⁴ De specifika parametrarna för mätningen är hämtad ifrån SKL mått kommunens kvalitet i korthet

Telefonintervjuerna visar att 12 personer upplever personalkontinuiteten som väldigt bra eller bra och att 18 personer upplever det som mindre bra eller dålig.

Handlingsplan

Nedan redovisas de områden som utföraren behöver förbättra. Utifrån digniteten inom området graderas dessa i två grupper.

Krav på handlingsplan med angivet åtgärdsdatum

- Upprätta ledningssystem med aktuella rutiner.
- Social dokumentation - fullständiga genomförandeplaner som inkluderar nattinsatser. Social dokumentation ska föras fortlöpande.
- Den enskilde ska ha vetskap om sin genomförandeplan samt vara med vid upprättande och uppföljning.
- Den enskilde ska ha vetskap om sin kontaktperson samt hur en ska kunna lämna synpunkt eller klagomål.
- Personal som ej är utbildade och med lägre erfarenhet än 2 år ska ha en handlingsplan för utbildning.

Utvecklingsområden

- Personalkontinuiteten.
- Egenkontroll och riskanalyser ska vara förankrade i verksamheten.
- Öka antalet stämplingar på ”tagg”.
- Se över svar på personalenkät gällande kompetensutveckling och handledning.