

Tyresö kommun
Projekt Medborgarfokus
Eva Lindgren
Kvalitetscontroller

TJÄNSTESKRIVELSE
2012-11-12

Dnr 2012/KS 0346 0013

Granskning av Vård & Omsorgsteamet i Norden AB, kundval 2012.

Granskningen avslutas.



Catarina Stavenberg
Kvalitetschef

Granskning av enskilda och kommunala verksamheter

Organisation			
Enhet: Vård- och omsorgsteamet i Norden			
Verksamhetschef: Verksamhetsansvarig Lotta Granqvist			
Antal platser: Fyra kunder med beslut om insatser i Tyresö kommun, oktober 2012			
Verksamhetens inriktning: Hemtjänst i form av service och omvårdnad, dag- och kvällstid.			
Bedöms enheten ha ett adekvat ledningssystem för kvalitet?	☒ Ja	☐ Nej	☐ Delvis
Om ja, bedöms det vara väl känt i verksamheten?	☒ Ja	☐ Nej	☐ Delvis
Kommentar:			
Enskilda verksamheter:			
Betalas skatter och sociala avgifter?	☒ Ja	☐ Nej	
Kommentar: Enligt upphandlingsenhetens kontroll hos Skatteverket, september 2012 fanns inga anmärkningar hos Skatteverket.			
Övrigt gällande organisation: Företaget är verksamt i Tyresö- Värmdö- Nacka kommuner samt inom Stockholms stad. Företaget har cirka 150 hemtjänstkunder varav fyra i Tyresö kommun. Verksamheten leds av verksamhetsansvarig som har, en verksamhetschef, en biträdande enhetschef som ansvarar för administration, kvalitetsutveckling och löpande kundkontakter. Det finns två samordnare som har ansvar för den dagliga verksamheten, som planering och bemanning.			
Personal- och kompetensförsörjning			
Personalbemanning: Företaget har cirka 1.5 årsarbetare som är verksamma i Tyresö kommun.			
Personalomsättning: Enligt uppgift från ledningen har de i stort sett ingen personalomsättning			
Sjukfrånvaro: Mindre än 2 procent under 2012			
Kompetensförsörjning: 2011 hade cirka 75 procent av den tillsvidareanställda personalen någon form av adekvat utbildning, vårdbiträde, undersköterska etc. All tillsvidareanställd personal har en kompetens-utvecklingsplan. Målsättningen är att 90 procent av personalen ska ha motsvarande undersköterskekompetens 2013.			
Personalens möjligheter till stöd i arbetet: En av medarbetarna är utbildad som äldrepedagog, denne handleder personalen när behov och önskemål finns.			
Kommentar: Fem personer har anhörganställning inom företaget, två av dessa har adekvat utbildning.			
Samverkan och samarbete			
Finns rutiner vid enheten som tydliggör ansvaret för samarbete, internt och externt och som gäller den enskildes behov av insatser?	☒ Ja	☐ Nej	☐ Delvis
Finns rutiner vid enheten för överföring av information?	☒ Ja	☐ Nej	☐ Delvis

Finns rutiner vid enheten för hur samverkan ska bedrivas såväl internt, inom och mellan nämnder, som externt med myndigheter och andra aktörer?	☒ Ja	☐ Nej	☐ Delvis
Kommentar:			
Handläggning och dokumentation			
Bedöms brukare/anhöriga ges möjlighet till delaktighet och inflytande i planering, genomförande och uppföljning av insatser?	☒ Ja	☐ Nej	☐ Delvis
Kommentar: Verksamhetschefen gör ett första hembesök och upprättar genomförandeplan tillsammans med den enskilde och eventuellt anhöriga.			
Bedöms enheten uppfylla rådande krav på dokumentation?	☒ Ja	☐ Nej	☐ Delvis
Kommentar: Verksamheten har infört digital dokumentation och personalen för löpande dokumentation direkt hos kund via mobil.			
Bedöms enheten förvara dokumentation på ett säkert och korrekt sätt?	☒ Ja	☐ Nej	☐ Delvis
Kommentar: Pappersdokumentationen förvaras inlåst på ett korrekt sätt.			
Fel och brister			
Har personalen vid enheten informerats om skyldigheter enligt Lex Sarah?	☒ Ja	☐ Nej	☐ Delvis
Antal Lex Sarah-anmälningar de senaste 12 månaderna: 0			
Kommentar: Inga lex Sarah rapporter för kunder i Tyresö kommun			
Övriga avvikelser de senaste 12 månaderna: Inga avvikelser för kunder i Tyresö kommun			
Bedömning av hur väl enheten förebygger och hanterar fel och brister: Verksamheten har ett tydligt beskrivet system för hur man förebygger och hanterar fel och brister detta är känt av personalen jag talade med.			
Kommentar:			
Synpunkter och klagomål			
Bedömning av hur väl enheten hanterar inkomna synpunkter och klagomål utifrån socialnämndens kvalitetsmål: Verksamheten har ett system för hur de hanterar inkomna synpunkter och klagomål detta utgår från socialnämndens mål.			
Uppföljning och utvärdering			
Brukares uppfattning om vården och omsorgen: Någon av de intervjuade uppger att det fungerar bra med den ordinarie personalen. I varierande grad upplevde de intervjuade att de fick information vid personalförändring och vid andra avvikelser.			
Anhörigas uppfattning om vården och omsorgen: Ej akutellt.			
Personalens uppfattning om vården och omsorgen: De personer jag samtalade med uppgav att de har möjlighet att utföra insatserna utifrån den enskildes behov och att de upplever att de har kunden i fokus.			
Finns rutiner för uppföljning av mål och kvalitetsgarantier? Verksamheten genomför regelbundet egna brukarundersökningar. Under 2012 visar resultatet på minskning av antalet nöjda kunder. Anledningen till detta anser ansvariga bero på att man köpt upp ett annat hemtjänstföretag och kundernas oro inför detta bidrog till			

minskningen av antalet nöjda kunder.

Bedömning av uppfyllande av mål och kvalitetsgarantier: Uppfyller mål och kvalitetsgarantier.

Sammantagen bedömning

Granskningen genomfördes genom dokumentgranskning, intervjuer/samtal med företagets ledning, med hemtjänstkunder, personal samt besök på kontoret/samlingslokal. Vid granskningstillfället hade företaget fyra kunder i Tyresö kommun.

Den sammantagna bedömningen är att det är en verksamhet som fungerar bra, som arbetar aktivt med kvalitetsarbete. Tydliga och mätbara mål finns för verksamheten.

De kunder som intervjuades var nöjda eller mycket nöjda med det sätt insatserna utfördes, framför allt när den ordinarie personalen utförde insatserna. Enheten behöver dock se över sina rutiner när det gäller information till den enskilde om förändringar i planeringen, ex personalförändring, eller när personalen är försenad.

Enskilda företag:

Bedöms enheten uppfylla krav om kvalitet i det avtal som tecknats med kommunen?

☒ Ja

☐ Nej

Bedöms det föreligga behov av uppföljande granskningsbesök?

☐ Ja

☒ Nej

Granskningen genomförd av: Eva Lindgren, kvalitetscontroller, Tyresö kommun.

Granskningsperiod: oktober 2012

Använd metod:

☒ Dokumentgranskning

☒ Intervju

☐ Observation

☐ Annan:

Underskrift:

