

ÅTGÄRDSPLAN UTIFRÅN RAPPORT OM HEMTJÄNSTEN INOM ÄLVSJÖ SDF

Vi på Omsorgshuset har tagit del av rapporten och har utifrån den genomfört vissa strukturella förändringar, implementerat nya och/eller förändrade rutiner, sett över personalens kompetens samt planerar fortsätta arbetet att aktivt verka för att ytterligare förbättra kvaliteten och kontinuiteten - därigenom kan vi bidra till att omsorgsmottagare i Älvsjö stadsdel upplever hemtjänsten som en trygg och kvalitetshöjande del av sin vardag. Vi genomförde försommaren 2012 en intern, lokal brukarundersökning för att hitta inom vilka insatsområden kvaliteten behöver utvecklas ytterligare. Över lag visade den goda resultat, men det går definitivt att förbättra en hel del. Som ett led i kvalitetsarbetet har Omsorgshuset i augusti 2012 utökat verksamheten med en hemtjänstchef som har det övergripande ansvaret för bland annat kvaliteten i hemtjänsten och kommer att arbeta med enhetschefer och samordnare för att förbättra och förankra rutiner och arbetssätt, samt säkerställa att Omsorgshuset levererar insatser med god kvalitet och följer gällande avtal.

Hjälpens utförande: Genomgång av *hur* vi tidigare arbetat med genomförandeplaner visar att det går att bryta ner själva arbetssättet så att den enskilde känner delaktighet ytterligare. Därför ska vi i samband med skapande/reviderande av genomförandeplan dokumentera hur vi säkerställt att kunden varit delaktig så långt det är möjligt och önskvärt (ur kundens perspektiv). Det ska fortsättningsvis framgå på vilket vis, och i vilken omfattning kunden varit delaktig i arbetet med genomförandeplanen, och vad kunden själv uttryckt kring utförandet av de insatser denne beviljats. Enhetschef och utvald kontaktperson ska tillsammans med kund och övriga som kunden önskar ska medverka vid mötet där vi arbetar med genomförandeplan, dokumentera och återge för kunden vad som sagts, för att säkerställa att kunden upplever sig ha blivit hörd. Det är också viktigt att vi även fortsättningsvis på våra personalmöten pratar om vikten av att vara väl informerad om den kund man går hem till. All personal ska ha läst igenom beställning OCH genomförandeplan för den de ska gå hem till. Därefter ska genomförandeplan följas upp enligt gängse rutin - dokumentation om kunds, anhörigs och kontaktpersons upplevelse av hur väl genomförandeplanen följts ska göras av enhetschef, som också ska återkoppla uppföljningen till ansvarig biståndsbedömare. Våra kunders synpunkter används i kvalitetsutvecklingen och tas tillvara på ett systematiskt sätt i verksamheten.

Personalens kompetens: En översyn av personalens utbildningsnivå och kompetenser har gjorts under hösten, och interna utbildningar har pågått och pågår fortfarande avseende *livsmedelshygien, basala hygienrutiner, bemötande samt baskurs i matlagning*. All personal

ingår i denna utbildning som sker i grupper – där vi tillsammans ser film och tillhörande frågeformulär och arbetsmaterial används som diskussionsgrund, hemtjänstchef och enhetschef ansvarar tillsammans för utbildningen. Personal går interaktiv utbildning *Demens ABC*. Utöver detta har personal fått anmäla intresse för en kompetenssatsning enligt den möjlighet som nu ges via Omvårdnadslyftet (Äldreförvaltningen). Vi ser över vår rekryteringsprocess utifrån kvalitativa värden för att hitta lämplig personal som både har *adekvat utbildning och personlig lämplighet*.

Kontinuitet: Omsorgshuset har som ambition att så få personal som möjligt ska vara hos en kund, för att garantera att personal är inarbetade hos kunden och kan dennes önskemål, kan se skiftningar i behov och mående. Vi har i dagsläget ett datasystem för schemaläggning av kunders insatser samt personalens arbetsplan (vem som går till vem och gör vad), som ur viss synpunkt är verkningsfullt och flexibelt. Det vi nu gör är att se över om det går att arbeta mer effektivt med kontinuiteten eller om vi behöver se över ett mer lämpligt arbetssätt för att stärka kontinuitet för kunden. Processen att se över systemet och dess utvecklingspotential och komma med förslag på eventuell förändring ansvarar hemtjänstchef för, tillsammans med personal på Omsorgshuset som arbetar med bemanning, schemaläggning OCH insatsplanering.

Information och tillgänglighet: Mobila telefoner ökar möjligheten att vara tillgänglig. Omsorgshuset kommer inom kort att ändra om sitt telefonsystem vilket i praktiken innebär att kunder och andra kommer att kunna nå ALL personal lättare. Uppdatering på vår hemsida www.omsorgshuset.se sker allt eftersom verksamheten har någon information att lämna. Utöver detta har Stockholms stads hemsida med utförlig information för Omsorgshuset uppdaterats under hösten 2012. Omsorgshuset har nya informationsbroschyrer med tillhörande produktblad som ger lokal information om verksamheten. I det dagliga arbetet förs ständigt samtal i dialog med personal om vikten att höra av sig till kunden vid eventuell försening. Detta handlar om att visa respekt för den enskilde och förstå frustration över väntetider som man inte vet grunden i. Rutiner finns för avvikelser från genomförandeplanen, t ex om kunds önskemål om tidpunkt för insatsutförande avviker mer än vad som anses rimligt av kund och övriga parter. Enhetschef och hemtjänstchef följer tillsammans upp sådana avvikelser – där personal, kund, anhörig eller annan meddelat eventuell försening, för att utreda och åtgärda orsaken - ta reda på om den är återkommande, personalrelaterad eller enskild händelse osv. Detta dokumenteras och används som material till Omsorgshusets kvalitetsråd för fortsatt verksamhetsutveckling.

Kvalitén på maten: Oberoende av om kunden har önskemål om leverans av matlåda eller om kunden önskar och har i sitt beslut tillagning av måltid i hemmet, ska måltiden vara av god kvalitet, se aptitlig ut, vara anpassad efter kundens önskemål om konsistens, smakuppfattning etc. I dagsläget har vi Restaurang Trekanten som leverantör av matlådor och har i stort sett inga negativa synpunkter alls på maten därifrån. Det finns dock en eller annan kund som har svårt att tugga viss mat (köttfärsrätter), det har framförts i augusti i år till Trekantens ansvarige. Sedan dess har inga klagomål på matlådor inkommit till Omsorgshuset. För de som har matlagning i hemmet, har vi sett över kunskapen att hantera livsmedel med god hygien, tillaga näringsrik och aptitlig mat, samt servering av detsamma – därför ingår livsmedelshygien och baskurs i matlagning i utbildningssatsningen. Ytterligare kunskap kring näringsbehov för äldre, möjlighet att i tid upptäcka näringsbrist etc får omsorgspersonalen via vår medicinskt ansvarige sjuksköterska (MAS), som medverkar vid arbetsplatsträffar och i övrigt även finns tillgänglig för personal att rådfråga och få

vägledning av i nutritionsfrågor.

Uppföljning och resultat: Omsorgshuset har ett egenkontrollsystem – ett styrdokument för intern granskning av rutiner, arbetssätt etc, vilket enhetschef inom hemtjänsten inkommer med till hemtjänstchef i månadsskiftet november/december 2012. Utifrån den OCH ovanstående åtgärdsplan kan vi se vilka mål som nåtts och vad vi ytterligare behöver arbeta med – detta för att ha en fortsatt kvalitetsutveckling i verksamheten. Utöver detta ämnar vi starta upp fokusgrupper, där hemtjänstpersonal bidrar med sin kunskap och sina åsikter, för att förbättra omsorgen om våra kunder. Dessa fokusgrupper kommer att ha ovanstående teman som utgångspunkt, och forumet kommer att dokumenteras och föras vidare till vårt kvalitetsråd. I samband med att vi skickar ut nästa enkät till våra kunder, kommer vi även att ta med frågeställningar som direkt rör ovanstående teman *hjälpens utförande, kompetens och personlig lämplighet, information och tillgänglighet, mat och måltidsberedning.*

Kontaktperson: Elaine Snahr Bryntesson, hemtjänstchef
elaine.snahr.bryntesson@omsorgshuset.se 08-555 06 315

/

Kerstin Lundin
VD Omsorgshuset i Stockholm AB