

Tyresö kommun
Socialförvaltningen
Monika André
Utredare

Tjänsteutlåtande
2015-01-27
1 (7)

Dnr 2015/SN 0018 012

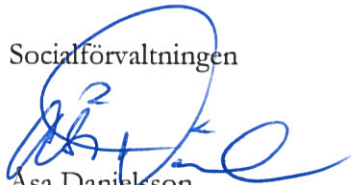
Socialnämnden

Avtalsuppföljning av Lindalens städ och hemtjänst AB hösten 2014

Förslag till beslut

- Socialnämnden noterar informationen.

Socialförvaltningen


Asa Danielsson
Förvaltningschef



Ansa Haapala
Tf stabschef

Sammanfattning

Socialförvaltningen har gjort en avtalsuppföljning av verksamheten på Lindalens städ och hemtjänst AB under oktober-december 2014. Till grund för denna uppföljning ligger samtal med ledningen, inhämtade av dokument, ett förankrat besök med socialchef, två oanmälda besök, kontroll av genomförandeplaner och social dokumentation för ett antal brukare.

Kvalitetsenheten har tidigare genomfört granskningar av verksamheten. Utifrån de brister som då framkom upprättades åtgärdsplaner.

Socialförvaltningens sammanfattande bedömning är att de åtgärder som tidigare genomförts inte har varit hållbara över tid. En fördjupad granskning behöver göras utifrån de brister som noterats vid avtalsuppföljningen. Förvaltningen kommer att uppdra till Kvalitetsenheten att genomföra en fördjupad granskning av Lindalens städ och hemtjänst AB. Vidare kommer förvaltningen att fortlöpande följa hur Lindalens städ och hemtjänst AB arbete fortskrider med att komma till rätta med bristerna.

Bristerna gäller:

- Genomförandeplaner
- Synpunkts- och klagomålshantering
- Avvikelsehantering
- Social dokumentation

Inledning

Lindalens städ och hemtjänst AB är ett familjeägt företag som varit verksam i Tyresö kommun sedan år 2002. Företaget drivs av Paulina och Peter Heinonen. Verksamheten är uppdelad mellan hemtjänst och städverksamhet. Paulina har hand om hemtjänstverksamheten och Peter om städverksamheten. Företaget har sitt kontor på Radiovägen 22 i Tyresö.

Målgrupp

Hemtjänsten vänder sig till personer som behöver hemtjänst, ledsagarservice och avlösarservice enligt SoL (socialtjänstlagen) samt ledsagarservice enligt LSS (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade). Företaget har cirka 120 brukare huvudsakligen inom hemtjänst.

Verksamhetschef

I samband med att verksamhetschefen slutade sin anställning i november 2014 tog Paulina Heinonen över rollen som verksamhetschef. Paulina är utbildad sjuksköterska och har arbetat i företaget sedan 2008. En översyn och omfördelning har gjorts av den tidigare verksamhetschefens arbetsuppgifter. Detta innebär bland annat att arbetsledarna får ta ett större helhetsansvar för sin personal. Ansvarer innebär bland annat att arbetsledarna håller i

medarbetarsamtal, lönesamtal och har hand om personalens sjukfrånvaro. Ledningsgruppen för hemtjänsten, arbetsledarna och verksamhetschefen, träffas en gång/vecka. Verksamhetschefen har även möte med respektive arbetsledare en gång/vecka.

Personal hemtjänst

Det är totalt 63 anställda inom hemtjänstverksamheten, 23 timanställda och 40 tillsvidareanställda.

Av förfrågningsunderlaget framgår att minst 50 procent av personalen ska ha gymnasieutbildning från vård- och omsorgsprogrammet eller annan jämförbar utbildning inom ett år efter avtalets ingång, d.v.s. 2015-04-01. Vid genomgång av personalens utbildning, december 2014, framkommer att 39 procent av personalen har adekvat utbildning. Under april 2015 kommer förvaltningen att göra en ny avstämning av personalens utbildningsnivå.

Arbetsmiljö

I juni 2014 gjorde fackföreningen Svenska kommunalarbetsförbundet ett besök på företaget och utifrån besöket upprättades en åtgärdsplan när det gällde förbättringar av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Vid kontakt med Svenska kommunalarbetsförbundets regionala skyddsombud den 20 januari 2015 framkommer att alla punkterna i planen har åtgärdats.

Kompetensutveckling

Lindalens städ och hemtjänst AB har deltagit i föreläsningar om hot och våld hos äldre. De har arbetat med kontaktmannaskap. Kommunens demenssjuksköterska har genomfört två handledningstillfällen för personalen utifrån bemötande av demenssjuka. Vidare har personal deltagit i den handledning som demensteamet i kommunen årligen bjuder in till, två tillfällen per år.

Under 2014 har Lindalens städ och hemtjänst AB deltagit i utbildning som Tyresö kommun anordnat för implementering av den nationella värdegrunden. De har återkopplat till avdelningschefen för biståndsavdelningen hur de arbetat med implementeringen.

Enligt kompetensutvecklingsplanen som upprättats för våren 2015 kommer utbildning ske i social dokumentation, genomförandeplaner och lex Sarah.

En tydligare information om omfattningen av respektive utbildning avseende kompetensutvecklingsplanen för 2015 vore önskvärt.

Nyckelhantering

Rutinen för nyckelhantering behöver förtydligas så det bättre framgår hur personal ska agera om nycklar försvinner, vem de ska rapportera till o.s.v. Vidare behöver rutinen säkerställas så att den är känd av all personal.

Delegering

Vid samtal med Lindalens städ och hemtjänst AB framkommer att rutinerna för primärvårdens delegering av medicin inte fungerar tillfredsställande. Primärvården lägger över fler och fler delegeringar av medicin på hemtjänsten.

Primärvården har ansvar för utbildning, uppföljning, dokumentation och beslut om delegering. En utförare kan alltid tacka nej till delegering samt även lägga tillbaka tidigare beslutad delegering. Det föreslås att Lindalens städ och hemtjänst AB kontaktar primärvården för att förtydliga ansvarsfördelningen mellan primärvård och utförare.

Synpunkter och klagomål

Vid kommunens granskning av verksamheten hösten 2012 framkom förbättringsbehov av att följa upp inkomna synpunkter och klagomål. Då dessa sällan dokumenterades skriftligt var det svårt att följa upp vilka åtgärder som vidtagits på grund av klagomålen samt hur återkoppling och uppföljning skett.

En utarbetat rutin finns, daterad i februari 2014, för hur personal ska ta emot brukares förslag, synpunkter och klagomål. Rutinen innebär bland annat att personalen ska dokumentera dessa i kundens journal samt rapportera till verksamhetschefen. Verksamhetschefen ska sammanställa rapporterna en gång/månad.

Under perioden april-oktober månad 2014 har det inkommit fem synpunkter/klagomål till Lindalens städ och hemtjänst AB. Förvaltningen har,

under samma period fått in 10 synpunkter/klagomål från olika brukare gällande verksamheten.

Avvikelser och lex Sarah

Förvaltningens bedömning är att kvalitetsarbetet på Lindalens städ och hemtjänst AB måste förbättras. Det finns rutiner för hantering av avvikelser och för lex Sarah-utredningar men dessa är inte kända hos personalen. Under perioden januari till september 2014 har totalt 54 avvikelserapporter upprättats. I december inkom en lex Sarah-utredning till förvaltningen.

Den 10 december gjorde förvaltningen ett oanmält besök hos Lindalens städ och hemtjänst AB och ett 20-tal slumpmässigt utvalda journaler granskades. Innan mötet hade samtycke inhämtats från de brukare vars dokumentation skulle granskas. Granskningen genomfördes av en biståndshandläggare samt en representant från socialförvaltningens stab. Vid genomgång av journalerna konstaterades att det inte fanns några anteckningar i någon av brukarnas journaler beträffande avvikelser som inträffat. Ett par av avvikelserna borde ha utretts enligt lex Sarah.

Dokumentation

År 2012 konstaterades att verksamheten behövde utveckla den sociala dokumentationen. Den ska beskriva när och hur beviljade insatser ska utföras. I den löpande dokumentationen ska man kunna följa avvikelser och händelser av vikt. Information i det då granskade materialet var knapphändigt och ingen av planerna var undertecknade av den enskilde. Det var inte alltid möjligt att följa händelser av vikt i den löpande dokumentationen.

Vid avtalsuppföljning hösten 2014 konstateras att detta fortfarande brister. Av ca 20-tal slumpmässigt utvalda journaler framkommer bland annat brister gällande den sociala dokumentationen som snarast behöver åtgärdas.

Exempel på brister:

- Social dokumentation saknas hos vissa brukare.
- För långa tidsintervall mellan anteckningar, upp till ett år mellan anteckningar.
- Journalanteckningar som blandats mellan makar.

- Brukare som ramlat och gjort sig illa - återkoppling saknas liksom avvikelserapport.
- Stöld - avvikelserapport finns, återkoppling saknas.
- Journalanteckningar angående återkommande problem med medicinering hos flera brukare - avvikelserapporter saknas, åtgärder och uppföljning saknas i dokumentationen.

Genomförandeplaner

Vid genomgång av genomförandeplaner noteras att det är få planer som skickats in till biståndshandläggarna i relation till antalet brukare. Behov finns även av att se över genomförandeplanernas innehåll då det är flera uppgifter som saknas, exempelvis:

- Datum för beslut saknas.
- Det saknas information om det är en uppföljning av genomförandeplanen eller en ny genomförandeplan.
- Alla kundens insatser är inte med i genomförandeplanen (saknas ledsagning och/eller trygghetslarm).
- Hur insatsen ska utföras saknas i de flesta genomförandeplanerna

Bedömning

Kvalitetsenheten har tidigare, år 2011 och 2012, genomfört granskningar av verksamheten. Utifrån de brister som då framkom upprättades åtgärdsplaner.

Av den avtalsuppföljning som nu gjorts framkommer att tidigare åtgärder som genomförts inte har varit hållbara över tid. Kvalitetsarbetet inom verksamheten behöver förbättras på flera områden i verksamheten specifikt när det gäller:

- Genomförandeplaner
- Synpunkts- och klagomålshantering
- Avvikelsehantering
- Social dokumentation

Vidare framkommer att risk finns för att Lindalens städ och hemtjänst AB inte kommer att uppfylla avtalets krav på personalens utbildning då endast 39 procent har adekvat utbildning. Enligt gällande förfrågningsunderlag ska minst

50 procent av personalen ha gymnasieutbildning från vård- och omsorgsprogrammet eller annan jämförbar utbildning inom ett år efter avtalets ingång, d.v.s. 2015-04-01. Förvaltningen kommer att göra en ny avstämning av personalens utbildningsnivå under april 2015.

Socialförvaltningens bedömning är att en fördjupad granskning behöver genomföras dels utifrån de brister som noterats vid avtalsuppföljningen och dels för att få en mer komplett bild av verksamheten. Förvaltningen kommer att uppdra till Kvalitetsenheten att genomföra en fördjupad granskning av Lindalens städ och hemtjänst AB. Vidare kommer förvaltningen att fortlöpande följa hur Lindalens städ och hemtjänst AB arbete fortskrider med att komma till rätta med bristerna.

Övrigt

Inhämtade dokument:

- Riskanalys (upprättad i samband med att verksamhetschefens tjänst drogs in).
- Åtgärdsplan arbetsmiljö upprättad 2014-06-02
- Lista över all anställd personal, personalens utbildning och tjänstgöringsgrad
- Rutiner för introduktion av nyanställda
- Kompetensutvecklingsplan för personal
- Rutiner för dokumentation enligt SoL
- Rutiner för klagomålshantering och synpunkter
- Redovisning av inkomna synpunkter och klagomål
- Rutiner för hantering av avvikelser
- Rutiner för anmälan enligt Lex Sarah