

Tyresö kommun
Projekt Medborgarfokus
Eva Lindgren
Kvalitetskontroller

TJÄNSTESKRIVELSE

2012-10-11

Dnr 2012/KS 0243 013

**Granskning av Attendo Care, Älvsjö,
kundval 2012.**

Granskningen avslutas.



Catarina Stavenberg
Kvalitetschef



Granskning av enskilda och kommunala verksamheter

Organisation			
Enhet: Attendo Care, Älvsjö			
Verksamhetschef: Nesrat Lindberg			
Antal kunder: Tre kunder med beslut om insater i Tyresö, september 2012			
Verksamhetens inriktning: Hemtjänst i form av service och omvårdnad dag- och kvällstid alla dagar.			
Bedöms enheten ha ett adekvat ledningssystem för kvalitet?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Om ja, bedöms det vara väl känt i verksamheten?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Kommentar:			
<i>Enskilda verksamheter:</i>			
Betalas skatter och sociala avgifter?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	
Kommentar: Enligt upphandlingsenhetens kontroll av företaget, augusti 2012 fanns inga anmärkningar.			
Övrigt gällande organisation: Enheten har 1.0 verksamhetschef, 1.0 biträdande verksamhetschef och 1.0 samordnare som bla ansvarar för planering och bemanning. Dessutom har omvårdnadspersonalen olika ansvarsområden som till exempel kvalitetssamordnare, kostombud.			
Personal- och kompetensförsörjning			
Personalbemanning: 47 årsarbetare fördelat på 54 personer.			
Personalomsättning: Ingen personalomsättning under 2012.			
Sjukfrånvaro: 4,22 procent i genomsnitt för 2011. Enligt verksamhetschef har sjukfrånvaron minskat med två procent under 2012.			
Kompetensförsörjning: Under 2012 har man genomfört ett antal utbildningar, som förflyttningsteknik och utbildning om psykisk ohälsa hos äldre, all personal har deltagit i brandutbildning. All hemtjänstpersonal ska genomgå en anpassad demensutbildning, Demens ABC. Demensteamet ska genomgå Silviahemmets demensutbildning för hemtjänstpersonal.			
Personalens möjligheter till stöd i arbetet: Attendo Care Älvsjö har ett demensteam, som handleder övrig personal vid behov. Utöver detta finns möjlighet att få handledning från Attendo, individ- och familjeomsorg.			
Kommentar: 89 procent av personalen är utbildade till undersköterska eller vårdbiträde. (17 personer av de tillsvidareanställda har undersköterskeutbildning.) Under 2012 genomgår fyra personer undersköterskeutbildning.			

Samverkan och samarbete			
Finns rutiner vid enheten som tydliggör ansvaret för samarbete, internt och externt och som gäller den enskildes behov av insatser?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Finns rutiner vid enheten för överföring av information?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Finns rutiner vid enheten för hur samverkan ska bedrivas såväl internt, inom och mellan nämnder, som externt med myndigheter och andra aktörer?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Kommentar: Ansvarig på Attendo Älvsjö och tillfrågade biståndshandläggare i Tyresö upplever att samarbetet fungerar bra och att det är lätt att nå ansvariga. Men det är få personer i Tyresö som har insatser från företaget.			
Handläggning och dokumentation			
Bedöms brukare/anhöriga ges möjlighet till delaktighet och inflytande i planering, genomförande och uppföljning av insatser?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Kommentar:			
Bedöms enheten uppfylla rådande krav på dokumentation?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Kommentar: Alla personer som har beviljade insatser har en genomförandeplan som är undertecknad av den enskilde.			
Bedöms enheten förvara dokumentation på ett säkert och korrekt sätt?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Kommentar: Dokumentationen förvaras i ett låst dokumentskåp.			
Fel och brister			
Har personalen vid enheten informerats om skyldigheter enligt Lex Sarah?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Antal Lex Sarah-anmälningar de senaste 12 månaderna: 0			
Kommentar: Verksamheten har inte haft någon Lex Sarah anmälan i Tyresö.			
Övriga avvikelser de senaste 12 månaderna: Inga inrapporterade avvikelser i Tyresö Kommun			
Bedömning av hur väl enheten förebygger och hanterar fel och brister: Verksamheten har ett tydligt system kring hantering av fel och brister.			
Kommentar: Verksamheten går igenom inrapporterade fel och brister vid kvalitetsrådets möte en gång i månaden, för att följa upp förändringar i verksamheten och vidtagna åtgärder.			
Synpunkter och klagomål			
Bedömning av hur väl enheten hanterar inkomna synpunkter och klagomål utifrån socialnämndens kvalitetsmål: Verksamheten har ett tydligt system för hur de hanterar inkomna synpunkter och klagomål och som utgår från socialnämndens kvalitetsmål. Alla synpunkter och klagomål tas upp och diskuteras i verksamhetens kvalitetsråd.			

Uppföljning och utvärdering

Brukares uppfattning om vården och omsorgen: De intervjuade personerna (två av tre) uppger att det fungerar bra när den ordinarie personalen arbetar. Det framkommer också att, den enskilde personen inte alltid får information om förändring och att man inte alltid ringer alltid upp och meddelar avvikelser, medan en annan uppger att det fungerar alldeles utmärkt.

Anhörigas uppfattning om vården och omsorgen: Ej aktuellt.

Personalens uppfattning om vården och omsorgen: Den personal jag samtalat med upplever att de trivs, och att de planerar dagen tillsammans med den enskilda personen.

Finns rutiner för uppföljning av mål och kvalitetsgarantier? Företaget genomför årligen en brukarundersökning. Resultatet är inte nedbrutet till kommunnivå och 2011 års brukarundersökning visar att 62 procent är nöjda med sin hemtjänst. En handlingsplan upprättades utifrån resultatet och verksamheten kommer att arbeta med förbättringar under 2012.

Bedömning av uppfyllande av mål och kvalitetsgarantier: Kommunens kvalitetsgarantier uppfylls. Attendo genomför egna brukarundersökningar.

Sammantagen bedömning

Granskningen genomfördes genom dokumentgranskning, intervjuer/samtal med hemtjänstkunder, omvårdnadspersonal och besök på verksamhetens kontor.

Den sammantagna bedömningen är att det är en fungerande verksamhet och att de uppfyller kommunens krav enligt avtal.

De hemtjänstkunder som intervjuades var mycket nöjda med både den som utförde insatserna och på det sätt insatserna utfördes.

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, kvalitetskontroller.

Granskningsperiod: September 2012

Använd metod:

 Dokumentgranskning

 Intervju

 Observation

 Annan:

Underskrift: 