

Tyresö kommun
Projekt Medborgarfokus
Eva Lindgren
Kvalitetskontroller

TJÄNSTESKRIVELSE
2012-10-11

Dnr 2012/KS 0244 013

Granskning av Lindalen Städ och Hemtjänst, kundval 2012.

Granskningen avslutas.



Catarina Stavenberg
Kvalitetschef

Granskning av enskilda och kommunala verksamheter

Organisation			
Enhet: Lindalen Städ & Hemtjänst AB			
Verksamhetschef: Paulina Heinonen och enhetschef, Ewy Nilsson			
Antal kunder: Cirka 175 kunder med beslut om hemtjänst.			
Verksamhetens inriktning: Hemtjänst i form av service och omvårdnad alla dagar mellan kl 7.00 - 22.00			
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 type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input checked="" type="checkbox"/> Delvis
Kommentar: Ledningssystem och rutiner var inte helt känt bland all personal.			
<i>Enskilda verksamheter:</i>			
Betalas skatter och sociala avgifter?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	
Kommentar: Enligt upphandlingsenhetens kontroll, augusti 2012, hade företaget inga anmärkningar hos Skatteverket.			
Övrigt gällande organisation: Våren 2012 anställdes en enhetschef med ansvar att utveckla och kvalitetssäkra verksamheten, denna har även personalansvar. Vid granskningen pågick förändring och utveckling för att bl.a. skapa personkontinuitet för hemtjänstkunderna och öka effektiviteten i verksamheten. Verksamheten kommer att delas in i tre geografiska områden med var sin arbetsledare. Dessa ansvarar för den dagliga driften och planeringen för respektive geografiskt område.			
Personal- och kompetensförsörjning			
Personalbemanning: 44 årsarbetare och cirka 70 personer inom hemtjänst, omvårdnad och service.			
Personalomsättning: 21 procent eller 17 personer har avslutat sin anställning under det senaste året.			
Sjukfrånvaro: 7,5 procent i juni 2012.			
Kompetensförsörjning: Som kompetensförsörjning erbjuds personalen enstaka föreläsningar av bl.a. kommunens demenssjuksköterska, tandhygienist om munhälsa. Verksamhetens ledning planerar och genomför utbildningar inom olika områden.			
Personalens möjligheter till stöd i arbetet: Vid behov.			
Kommentar: 27 procent av de tillsvidareanställda är utbildade undersköterskor/mentalskötare. Arbetsledarna har alla adekvat utbildning för sitt uppdrag och lång erfarenhet från arbete inom vård- och omsorg. Personalen får handledning vid behov av verksamhetschef alternativt enhetschef.			
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
<p>Kommentar: Biståndshandläggare och ansvarig uppger att deras samarbete fungerar bra. Enligt de biståndshandläggare som intervjuats är det lätt att nå arbetsledarna i verksamheten. Ansvariga har utarbetat tydliga rutiner för verksamheten. De finns beskrivna i enhetens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, men rutinerna är inte kända av all personal. Enligt ansvariga fungerar samverkan med hemsjukvården bra. Personalen uppger att det i dagliga arbetet är skillnad mellan vårdcentralerna, och att det fungerar alldeles utmärkt i samarbetet med den ena medan samarbetet inte fungerar lika bra med den andra.</p>			
Handläggning och dokumentation			
Bedöms brukare/anhöriga ges möjlighet till delaktighet och inflytande i planering, genomförande och uppföljning av insatser?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input checked="" type="checkbox"/> Delvis
<p>Kommentar: Enligt de rutiner som finns, tar arbetsledaren första kontakten med kunden och stämmer av biståndsbeslutet, därefter upprättas en genomförandeplan. Vid intervjuer med hemtjänstkunder uppgav flertalet att de hade möjlighet att påverka insatsernas genomförande men ingen av de intervjuade uppgav att de deltagit vid upprättande av genomförandeplan, dessa var inte undertecknade av den enskilde.</p> <p>Verksamheten informerar sina kunder om möjligheten att byta vissa insatser, genom att dela ut Tyresö kommuns informationsmaterial om denna möjlighet till både gamla och nya kunder. Personalen informeras om denna möjlighet vid APT- möten. Det har enligt ansvariga inte varit någon stor efterfrågan på att byta insatser, och verksamheten dokumenterar eventuella byten.</p>			
Bedöms enheten uppfylla rådande krav på dokumentation?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input checked="" type="checkbox"/> Delvis
<p>Kommentar: Verksamheten behöver utveckla den sociala dokumentationen. Den ska beskriva vad, när och hur beviljade insatser ska utföras. Informationen i det granskade materialet var knapphändert och ingen av planerna var undertecknade av den enskilde.</p> <p>I den löpande dokumentationen ska man kunna följa avvikelser och händelser av vikt. I det granskade materialet var det inte alltid möjligt. Vid samtal med biståndshandläggarna uppger de att de sällan får genomförandeplaner.</p>			
Bedöms enheten förvara dokumentation på ett säkert och korrekt sätt?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
<p>Kommentar: Alla akter förvaras separat och inlåsta på ett säkert och korrekt sätt.</p>			

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: 1.				
Kommentar: All personal som intervjuades hade kännedom och kunskap om rapporteringsskyldigheten och vilka rutiner som enheten har.				
Övriga avvikelser de senaste 12 månaderna: Under 2012 har det inkommit ett antal avvikelser som åtgärdats direkt eller så snart det varit möjligt, verksamheten har inte dokumenterat detta.				
Bedömning av hur väl enheten förebygger och hanterar fel och brister: Personalen berättar att de åtgärdar de fel och brister som uppstår men att de inte dokumenterar något. Enheten behöver arbeta mer strukturerat med hur man dokumenterar och tar vara på synpunkter och klagomål för att utveckla verksamheten.				
Kommentar: Ansvariga för verksamheten uppger att det under 2012 inkommit ett antal avvikelser och klagomål som åtgärdats direkt eller så snart det varit möjligt, man har dock inte dokumenterat dessa. De uppger att de nu arbetar intensivt med att implementera nya rutiner för förslag - synpunkts- och klagomålshantering. Dessutom arbetar de med att sammanställa och utarbeta nytt material för avvikelshantering.				
Synpunkter och klagomål				
Bedömning av hur väl enheten hanterar inkomna synpunkter och klagomål utifrån socialnämndens kvalitetsmål: Hemtjänstkunderna som intervjuades berättar att de lämnar synpunkter/klagomål till den omvårdnadspersonal som kommer eller till arbetsledare. De inkomna synpunkterna och klagomålen dokumenteras sällan skiftligt och följs därmed inte upp. Verksamheten behöver arbeta strukturerat med inkomna synpunkter och klagomål, så att de kan använda resultatet i kvalitetsarbetet.				
Uppföljning och utvärdering				
Brukares uppfattning om vården och omsorgen: Flertalet av personer som intervjuades var nöjda med sina insatser när den ordinarie omvårdnadspersonalen kom, men alltför ofta var det olika, och man blev inte alltid informerad om förändringar. Verksamhetens rutiner finns beskrivna i ledningssystemet, men de följs inte alltid. Under 2012 har verksamheten inte genomfört några egna brukarundersökningar.				
I Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2011 fick verksamheten betyget 71 NKI (Nöjd-Kund-Index), medelvärde i kommunen var 70 NKI.				
Anhörigas uppfattning om vården och omsorgen: Ej aktuellt.				
Personalens uppfattning om vården och omsorgen: Personalen som jag samtalade med upplever att de trivs och att de gör ett bra arbete, men att det finns områden som kan utvecklas, t.ex. kontaktmannaskap, så att de som kontaktman får mer och tydligare ansvar.				

Finns rutiner för uppföljning av mål och kvalitetsgarantier? Ja		
Bedömning av uppfyllande av mål och kvalitetsgarantier: Flertalet av kommunens kvalitetsgarantier uppfylls, men verksamheten behöver utarbeta ett system och säkerställa att samtliga garantier uppfylls.		
Sammantagen bedömning		
<p>Granskningen genomfördes genom dokumentgranskning, intervjuer/samtal med cirka 20 hemtjänstkunder, omvårdnadspersonal och ett antal besök i hemtjänstlokalen.</p> <p>Den sammantagna bedömningen är att det är en väl fungerande verksamhet, som har en del områden som behöver utvecklas.</p> <p>Verksamheten hade redan innan granskningen påbörjades, utarbetat en plan för hur de bl.a. ska arbeta med att förbättra personkontinuiteten och att stärka hemtjänstkundernas inflytande.</p> <p>Flera av hemtjänstkunderna som intervjuades sa att det hade skett en förändring under senaste året. De tycker bl.a. att det inte är samma personkontinuitet och man är inte alltid informerad om förändringar. Flera upplever att när deras ordinarie hemtjänstpersonal kommer, fungerar allt bra. Andra hade haft flera olika, och upplever att det då att det inte fungerade bra. Några uppger att de inte alltid var informerade om förseningar, eller att det var en ersättare som skulle utföra insatserna, medan andra uppgav att de alltid fick information om förändringar. Ansvariga i verksamheten behöver försäkra sig om att rutiner är väl kända hos omvårdnadspersonalen.</p>		
Enskilda företag:		
Bedöms enheten uppfylla krav om kvalitet i det avtal som tecknats med kommunen?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej
Bedöms det föreligga behov av uppföljande granskningsbesök?	<input type="checkbox"/> Ja	<input checked="" type="checkbox"/> Nej

Granskningen genomförd av: Eva Lindgren, kvalitetskontroller och Hans Meidal, kvalitetskontroller/personligt ombud.	
Granskningsperiod: Juni – augusti 2012	
Använd metod:	
<input checked="" type="checkbox"/> Dokumentgranskning <input checked="" type="checkbox"/> Intervju <input checked="" type="checkbox"/> Observation <input type="checkbox"/> Annan:	
Underskrift:	