

Tyresö kommun
Socialförvaltningen
Maria Johansson, kvalitetsinspektör

TJÄNSTESKRIVELSE

2009-11-13

1 (6)

Diarienummer 095/09-739

Granskning av Tyresö kommuns hemtjänst

Beslut

Tillsynen avslutas

Socialförvaltningen

Anita Brynje
Förvaltningschef

Beskrivning av ärendet

Enligt den tillsynsplan som antogs av Socialnämnden i februari 2009 har kvalitetsinspektör Maria Johansson genomfört granskning av Tyresö kommuns hemtjänst. Granskningen har genomförts i form av besök och enskilda intervjuer av enhetscheferna Marita Grönwall, Christina Bäverbrandt och Lena



Ledin, tillsammans med biståndshandläggare Elisabeth Landqvist. Intervju av avdelningschef Ann-Kristin Olovsson samt granskning av dokumentation och rutiner, telefonintervju med 33 brukare samt intervju med tre biståndshandläggare har genomförts av kvalitetsinspektören.

Tyresö kommuns hemtjänst

Verksamheten utgår från kontor som ligger på Björkbacksvägen i Tyresö. I november år 2009 ska verksamheten flytta in i Björkbackens äldrecentrum. Hemtjänsten är organiserad med en avdelningschef, tre enhetschefer och tre samordnare.

Målgrupp

Målgruppen är brukare som behöver:

- service och omvårdnad
- ledsagning för vuxna enligt SOL och LSS
- avlösning för vuxna enligt SOL

Antal brukare med biståndsbeslut är ungefär 300 personer. Verksamheten är uppdelad i tre team efter bostadsområden i Tyresö. I teamen arbetar man hos drygt 100 brukare per team. Ett team arbetar dagtid hos brukare som bor i Krusboda, på Sikvägen och seniorlägenheterna på Björkbacken, Bollmoravägen 28 D. Det andra teamet arbetar hos brukare boende i Granängsringen och Tyresö centrum. I detta team ingår även nattpatrullen. I det tredje teamet arbetar man hos brukare som bor i Trollbäcken. Där ingår även kvällspersonalen.

Avdelningschef

Ann-Kristin Olovsson är avdelningschef för hemtjänsten och för Björkbackens äldrecentrum, hon har utbildat sig på social servicelinje, som är en högskoleutbildning, med inriktning mot äldreomsorgen. Sedan 1985 har Ann-Kristin arbetat i Tyresö kommun och sedan år 2000 som avdelningschef för äldreboenden och år 2009 även för hemtjänsten.

Enhetschefer

Marita Grönwall är utbildad röntgenassistent och har gått en chefsutbildning. Marita har arbetat som chef i 20 år, både inom landstinget, kommunen och hos privata utförare. Inom hemtjänsten i Tyresö kommun har hon arbetat som

enhetschef sedan i början av år 2008 och är ansvarig för teamet som arbetar i Krusboda, Sikvägen och seniorlägenheterna på Björkbacken.

Christina Bäverbrandt har arbetat i Tyresö kommun i 25 år som vårdbiträde, samordnare och 5 – 6 år som enhetschef. Hon har under våren 2009 gått kurser inom lagstiftning, ekonomi, ledarskap och arbetsrätt som Tyresö kommun har anordnat. Christina är ansvarig för teamet som arbetar i Granängsringen, Tyresö centrum, nattpatrullen och specialteamet.

Lena Ledin är utbildad undersköterska och har gått en chefsutbildning genom Huddinge kommun. Lena har arbetat som biståndshandläggare, inom hemtjänsten som undersköterska, samordnare och chef i ca 4 år i annan kommun och hos privat utförare. Inom hemtjänsten i Tyresö kommun har hon arbetat som enhetschef sedan hösten 2008. Lena är ansvarig för teamet som arbetar i Trollbäcken och kvällspersonalen.

Personal

Sammanlagt är 117 personer anställda inom Tyresö kommuns hemtjänst, av dessa arbetar 30 personer på kvällen och 10 personer på natten, fyra personer arbetar alltid på natten, två personer kl. 21.00 – 07.30 och två personer kl. 23.00 – 06.00. Två ur personalen arbetar i specialteamet som arbetar hos personer med psykisk funktionsnedsättning.

Personalens anställningsform är heltid eller deltid. Vid behov finns det också tillgång till timvikarier. Sjukfrånvaron bland personalen är 5 % och personalomsättningen är låg, förutom bland personalen som arbetar kväll. Personalens utbildning är undersköterska, vårdbiträde och mentalskötare samt personal med lång erfarenhet av arbetet. Ungefär 80 % av personalen är utbildade till undersköterska, mentalskötare eller vårdbiträde och 20 % av personalen har lång erfarenhet av arbetet. Medelåldern hos personalen är ungefär 40 år.

En kompetensutvecklingsplan finns, som innebär att personalen successivt genomgår kommunens utbildning, kompetensstegen. Målet är att alla som arbetar inom hemtjänsten ska vara utbildade undersköterskor.

Rutiner finns för introduktion av nyanställda, som genomförs med hjälp av en checklista. Den nya personalen får till en början gå med rutinerad personal i två eller tre dagar, sedan följer enhetschefen upp hur det går. För vikarier finns en handbok utarbetad.

Språkkunskaper bland personalen är polska, finska, tyska, tjeckiska, portugisiska och spanska. En fördjupad inventering kommer att göras.

En kvalitetsgrupp har startat för att utveckla arbetet inom hemtjänsten.

Rutiner

Vid granskning av kommunens hemtjänst framkom att verksamheten arbetar enligt de kvalitetsgarantier som finns inom kommunen.

När brukarens kontaktperson är i tjänst är det den som i första hand utför vård- och omsorgsinsatserna, samordnar och har huvudansvar.

Informationsöverföring mellan nattpatrull och kundvals företag fungerar bra.

Rutiner och information finns angående Lex Sarah.

Vad det gäller egna medel har en del av brukarna ICA-kort. Vid kontanta pengar förvaras de i kassaskåp med tydliga rutiner av hanteringen.

Dokumentation

Beställning av insats med korrekt innehåll finns. En akt skapas, där veckoplanering, genomförandeplan och avvikelser från det dagliga dokumenteras. Individuell planering eller genomförandeplan genomförs tillsammans med brukare och kontaktperson. Brukaren deltar vid upprättande av genomförandeplanen, om det är möjligt. Efter en eller två veckor ringer enhetschefen till brukaren för en uppföljning.

Genomförandeplanen skickas till handläggare på biståndsavdelningen.

Dokumentationen förvaras på ett betryggande sätt i ett låsbart skåp.

Rutin finns för rapportering av förändrat behov. Detta är samordnarens uppgift.

Kontaktbok finns hemma hos brukare när anhöriga vill detta, då brukaren inte kan uttrycka sig, eller har en minnesproblematik.

Nuvarande genomförandeplan behöver utvecklas enligt Socialstyrelsens rekommendationer.

Kontinuitet

Att få möta i stort sett samma personal dag efter dag, är en kvalitetsfaktor för de pensionärer som har hemtjänst. Få och välkända ansikten ger en känsla av trygghet. Om det är för många människor som kommer och går kan det bli svårt att lära känna personerna och det måste vara tröttsamt att ofta behöva förklara vad som ska göras och hur man vill ha hjälpen utförd.

Personalkontinuitet handlar om hur många olika personer som hjälper hemtjänsttagaren i hemmet under en viss tidsperiod. Om många personer är inblandade, är kontinuiteten låg. Omvänt är kontinuiteten hög om det är få olika personer runt hemtjänsttagaren.

Personalkontinuiteten i hemtjänsten mättes i Tyresö kommun under en fjortondagarsperiod i september 2009. Hemtjänsttagare med minst två planerade och likaså minst två utförda insatser (dagtid) varje dag, veckans alla dagar, ingick i mätningen. På så sätt genomfördes mätningen på en någorlunda homogen grupp med stora hjälpbehov.

Resultatet i Tyresö kommuns hemtjänst blev 8,7 personal i Christinas team, 9,9 personal i Marithas team och 11,0 personal i Lenas team. Resultaten är tagna från Södertörns nyckeltal, Jämförelseprojektet.

Rutiner klagomål

Information finns vart den enskilde ska vända sig vid synpunkter och klagomål. Klagomålsrutinen håller på att förbättras. I samband med att personal får ta emot klagomål eller synpunkter finns en blankett att fylla i. Vid klagomål tar enhetschefen upp det på möten med personalen.

Brukarnas synpunkter

Vid intervju av 33 brukare som slumpmässigt har valts ut ur alla team, hade fem av brukarna olika synpunkter som handlade om bemötandet. Detta handlade om att personalen hade för bråttom samt att de var för många som kom och arbetade hemma hos dem. I övrigt framkom vid intervjuerna att flertalet av brukarna upplevde att insatsen från hemtjänsten, var av god kvalitet. Brukarna tyckte att omsorgspersonalen hade ett bra bemötande, skötte de uppgifter som de hade kommit överens om på ett bra sätt och att de kände sig trygga med den insats de fick.

Biståndshandläggarnas synpunkter

Vid intervju av tre biståndshandläggare framkom det bl.a. att:

- det vid överlämnande av ärenden till kommunens hemtjänst finns brister i kommunikationen med handläggarna
- flexibilitet saknas i samband med beviljade insatser
- kontakt med handläggare inte alltid sker vid förändring av behov hos brukare

- återkoppling om åtgärder vid klagomål inte sker
- personalen som arbetar hos brukarna är tillmötesgående
- det fungerar bra vid kontakt med samordnare

Bedömning/slutsats

Vid intervjuer av 33 brukare framkommer att 28 brukare är helt nöjda och trygga med insatserna från kommunens hemtjänst, 5 brukare hade synpunkter angående bemötande och kontinuitet.

Vid granskning av kommunens hemtjänst framkommer att det finns förbättringsområden som omfattar dokumentationen, där ett arbete måste inledas för att förändra den befintliga genomförandeplanen till en plan som innehåller de områden som Socialstyrelsen rekommenderar. Arbetet med klagomålshanteringen måste systematiseras och vara möjlig att enkelt redovisa. Då de intervjuade biståndshandläggarna hade flera synpunkter om förbättringsområden har hemtjänstens avdelningschef och biståndsavdelningens chef informerats. Biståndshandläggare och hemtjänstens enhetschefer har träffats och kommit överens om vissa samarbetsrutiner framöver.

Sammanfattningsvis är bedömningen att kommunens hemtjänst vid granskningen uppfyller kommunens kvalitetsgarantier, men behöver arbeta med att förändra genomförandeplanerna, klagomålshanteringen och samarbetet med biståndshandläggarna. Arbetet har påbörjats och kommer att följas upp vid nästa granskningstillfälle.