



Enligt sändlista



INSPEKTIONS PROTOKOLL HÄGERSTEN-LILJEHOLMENS HEMTJÄNST

Den 30 maj 2013 genomförde inspektörerna Soile Ahlqvist och Kristina Hagström en inspektion på Hägersten-Liljeholmens hemtjänst.

Sänder härmed inspektionsprotokollet för kännedom.

Med vänliga hälsningar

Soile Ahlqvist
Inspektör
Äldreförvaltningen
Stockholms Stad



Sändlista:
Hägersten-Liljeholmens hemtjänst
Enhetschef AnnCharlotte Persson
Mejerivägen 9.
117 43 Stockholm

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning
Avdelningschef Yvonne Goldberg
Box 490
129 04 Hägersten



ÄLDREFÖRVALTNINGEN
UPPFÖLJNING OCH INSPEKTION

DNR 604-245/2013
SID 1 (7)
2013-06-25

HÄGERSTEN-LILJEHOLMENS HEMTJÄNST

INSPEKTIONS PROTOKOLL

INSPEKTIONSPROTOKOLL

Hägersten-Liljeholmens hemtjänst

Anmäld inspektion genomfördes den 30 maj 2013 av inspektörerna Soile Ahlqvist och Kristina Hagström.

Problem/granskningsområde

Inspektion genomfördes med anledning av ett klagomål som inkom till Äldreförvaltningen från en person som tidigare hade varit anställd i den aktuella hemtjänstverksamheten. Klagomålet avsåg bristande introduktion samt utförande av hemtjänstinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

Underlag

- Intervjuer med enhetschef samt en samordnare
- Kontakt med verksamhetsuppföljare i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning
- Verksamhetens informationsblad till nyanställda samt en checklista för introduktion
- Verksamhetens utbildningsmaterial om delegering

Tillämpliga bestämmelser/kommunens krav

- Fullmäktiges mål för äldreomsorgen i Stockholms stad
- Socialtjänstlagen (2001:453), SoL
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Beskrivning av verksamheten

Hägersten-Liljeholmen är en utförare av hemtjänst, trygghetslarm och avlösarservice i kommunal regi. Personalen utför även vissa hälso- och sjukvårdsuppgifter, delegerade från primärvården. Verksamheten har under tre år deltagit i ett projekt för bättre samverkan för de mest sjuka äldre. För utförande av hemtjänstinsatser nattetid samt trygghetslarm anlitas Attendo Söderort i Älvsjö. Städinsatser utförs av hemtjänstgruppen eller av företaget Adlersons AB.

Verksamheten bestod tidigare av två hemtjänstenheter, Hägersten och Liljeholmen, som slogs ihop för ca tre år sedan. Verksamheten har åtta arbetsgrupper i geografiskt indelade områden. En av dessa är en specialiserad hemtjänstgrupp som utför insatser för personer med demenssjukdom. Den granskade verksamheten som har sitt lokalkontor på Mejerivägen 9, 117 43 Stockholm. Verksamheten utför hemtjänstinsatser, främst för äldre personer, och har ca 700 brukare i Hägersten-Liljeholmen. Flertal brukare har omfattande behov av både vård och omsorg.

Verksamhetsuppföljning 2012

Bedömningen av verksamhetsuppföljningen för 2012 som Hägersten-Liljeholmens stadsdel ansvarade för är att verksamheten uppfyller kraven för en utförare av hemtjänst.

Kommunicering

Minnesanteckningar har kommunicerats med verksamhetsledningen. Inga synpunkter har inkommit.

Resultat av inspektion

Styrning och ledning

Den granskade hemtjänstverksamheten leds av en enhetschef. Till ledningen hör även tre samordnare som har administrativa uppgifter med ansvar för bl. a. bemanning, mottagande av uppdrag, registrering i stadens sociala system samt information och stöd till grupperna. Det finns två schemaplanerare i varje arbetsgrupp som ansvarar för planering och fördelning av det dagliga arbetet.

Kompetens och arbetsätt

Enhetschefen har 11 års erfarenhet från äldreomsorgen. Hennes utbildningsbakgrund är kurser inom områdena ledarskap, arbetsmiljö och demens. Till hösten kommer hon delta i den nationella ledarskapsutbildningen för chefer inom äldreomsorgen.

Den intervjuade samordnaren har också genomgått en ledarskapsutbildning och har arbetat inom äldreomsorgen under flera år, bl. a. som vikarierande enhetschef. Enhetschefen har arbetsledaransvar för hela verksamheten. Trots många medarbetare bedömer hon att hon har möjlighet att stötta personalen vid behov. Personalgrupperna är självständiga och klarar det mesta som händer dagligen med stöd av samordnare och schemaplanerare. Enhetschefen blir involverad i svårare ärenden.

Den granskade enheten är bemannad med 100 personer. Verksamheten har också timanställda och tillgång till vikarier som återkommer på somrarna. Under semesterperioder finns alltid hälften av ordinarie personal i tjänst.

Enligt enhetschefen har många av medarbetarna lång erfarenhet från äldreomsorgen och utbildningsnivån är relativt hög, ca 75 % av personalen har relevant kompetens. Enligt enhetschefen har verksamheten vid övertalighet tagit emot medarbetare från vård- och omsorgsboenden med god erfarenhet från vård och omvårdnad hos svårt sjuka personer. Detta har medfört en kompetenshöjning för verksamheten. Behov av kompetensutveckling framkommer vid medarbetarsamtal. Den gruppen som arbetar hos dementa personer har fått vidareutbildning inom demensomsorgen. Den kunskapen behöver även övrig personal få på sikt, anser enhetschefen.

Personalen arbetar dag- och kvällstid. I varje grupp har två personer ansvar för besvarande av larm, de har en larmtelefon till sitt förfogande. Kvällsgruppen består av 15 personer, två personal arbetar oftast tillsammans under kvällen. Verksamheten använder sig av ett verksamhetssystem, Schemas. Samordnare lämnar uppdragen, som skickas via ParaSol, till grupperna som registrerar beställningen i systemet. Personalen får ett utskrivet schema för varje dag samt information via de handdatorer som används.

Kontaktmannaskap tillämpas i verksamheten, en kontaktperson har 9-10 brukare. Samordnaren registrerar kontaktpersonerna i ParaSol.

Informationsöverföring mellan dag- och kvällspersonal sker muntligt eller via rapportböcker. Rapportböckerna innehåller kortfattad information eller hänvisning till personakten. Det skrivna betraktas inte som dokumentation i enskilda ärenden. Förändringar och annan viktig information mellan verksamheten och Attendos personal sker muntligt. Företaget Adlerton AB utför oftast städinsatser. Har den enskilde även andra insatser utförs samtliga insatser av hemtjänstgruppen.

Samverkan

Samverkan sker med fyra vårdcentraler vilket oftast fungerar bra, verksamheten följer strikt den delegering som har utfärdats. De intervjuade anser att samverkan med biståndshandläggare också fungerar bra. De kan dock konstatera att biståndshandläggare arbetar och bedömer olika. Tiden för utförande av beviljade insatser kan vara knapp. Om den bedömda tiden inte räcker till skriver personalen en omvårdnadsrapport där de påvisar behov av utökad tid. Enhetschefen har kontinuerliga möten med beställarchefer då gemensamma frågor diskuteras. Den interna samverkan anses fungera väl, all personal tar ett ansvar för att utförandet sker utifrån den plan som har upprättats. Samordnaren och enhetschefen har tät kontakt med personalen. Arbetsplatsträffar genomförs kontinuerligt.

Kvalitetsarbete

Nämndens övergripande ledningssystem är under uppbyggnad och väntas snart vara klar. Verksamheten har lokala rutiner för olika delar av verksamheten. Enligt

ledningen ska verksamheten arbeta med sitt lokala kvalitetssystem när nämnden har fastställt det övergripande ledningssystemet.

Verksamheten ska påbörja värdegrundsarbetet till hösten som Stockholms stad har tagit fram.

Samordnaren redovisade att tillgänglighet är hög i verksamheten, kontoret är bemannat dagligen med flera personer. Schemaplanerarna har god kontroll över vad som görs dagligen och de kan utläsa i verksamhetssystemet vem som har arbetat och vad som har gjorts hos brukare. Enhetschefen utövar egenkontroll genom att ta del av beställningar och genomförandeplaner.

Avvikelser/brister/Lex Sarah

Det finns rutiner i verksamheten för hantering av avvikelser och lex Sarah.

Verksamheten dokumenterar det inträffade, åtgärdar och rapporterar till nämnden.

Återkoppling sker på arbetsplatsträffar för att förhindra liknande händelser.

Viss osäkerhet rådde vid intervjun gällande innehållet i den nya bestämmelsen för lex Sarah.

Nya brukare får skriftlig information om hur de kan lämna synpunkter och klagomål. Om klagomålet avser utförandet av en insats kan enhetschefen kontrollera i verksamhetssystemet vad som har hänt. Återkoppling sker till den klagande.

Dokumentation

Ledningen redovisade att personalen dokumenterar i handdatorer eller de datorer som finns i lokalen. Om någon behöver stöd vid dokumentation kan någon av de två dokumentationshandledare som finns i verksamheten vara behjälplig.

Kontaktpersonen är ansvarig för upprättande av genomförandeplaner. Enligt enhetschefen innehåller uppdragen tillräckligt med information för att ändamålsenliga genomförandeplaner kan utformas. Enhetschefen kontrollerar och skriver under alla genomförandeplaner. Levnadsberättelsen som är tänkt att användas anses inte vara användbar varför verksamheten har tagit fram ett annat dokument. Enligt enhetschefen är dokumentationen generellt bra men behov av utveckling finns och arbete pågår kontinuerligt för att förbättra den.

Kontaktböcker används hos vissa brukare för information mellan personal och mellan anhöriga och personal.

Nattpatrullen faxar över den dokumentation som förts under deras arbetspass.

Verksamheten registrerar dokumentationen i Para Sol. Alla larmutryckningar dokumenteras.

Nyckelhantering

Nycklar förvaras i elektroniska skåp med säkrad spårbarhet. Larmnycklar förvaras separat.

Introduktion

Enligt rutin går nyanställda bredvid ordinarie personal under två dagar. Inspektörerna har tagit del av en checklista som handledaren fyller i samt ett skriftligt informationsblad som lämnas till den nyanställde. Utbildningsmaterial har utarbetats för personalen som ska delegeras hälso- och sjukvårdsuppgifter. Materialet togs fram under ett samverkansprojekt där representanter från verksamheten, primärvården och stadsdelsförvaltningen deltog.

Klagomålet

Enhetschefen redovisade att klagomålet har föranlett en uppdatering av introduktionsprogrammet. En informationsbroschyr har också tagits fram för nyanställda. Utvärdering av introduktionen kommer att ske efter sommaren.

Sammanfattande bedömning.

Enligt 3 kap 3 § socialtjänstlagen ska insatser av socialtjänst vara av god kvalitet och kvaliteten ska systematiskt utvecklas och säkras. Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst har ansvar för att det finns ett ledningssystem för verksamheten. För att garantera en omsorg av god kvalitet med trygghet och säkerhet krävs att verksamheter identifierar de delar som har betydelse för kvaliteten och säkerheten utifrån verksamhetens inriktning och omfattning. Att använda sig av erfarenheter från avvikelser och brister i verksamheten, att ta tillvara synpunkter och klagomål, göra riskbedömningar samt utöva egenkontroll är också viktiga delar i detta arbete.

Den granskade hemtjänsten har omfattande verksamhet vilket innebär att ansvarig chef har en stor arbetsgrupp att leda. Frågan väcks om en chef har möjlighet att vara tillgänglig för all personal och aktivt arbetsleda i vardagsarbetet. Det framkom vid granskningen att ledningen av verksamheten har delegerat delar av ansvaret för planeringen till personalen. Denna åtgärd är relevant med tanke på enhetschefens arbetssituation och den uppfattades också bidra till utveckling av arbetsgruppens kompetens.

Det är viktigt att ansvarig stadsdelsnämnd följer upp att verksamheten har resurser som krävs för att utföra sitt uppdrag.

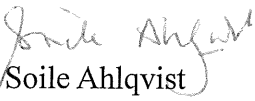
Granskningen påvisar att verksamheten har systematik för planering, genomförande och uppföljning av hemtjänstinsatser. Lokala rutiner finns framtagna och dessa ska implementeras i det övergripande ledningssystemet som nämnden håller på att färdigställa.

Av verksamhetens redovisning framgår att behov av kompetensutveckling har identifierats och utbildningsinsatser har planerats för ledning och delar av personalen. Det är positivt att verksamheten har tagit tillvara den kompetens som utvecklats på vård- och omsorgsboenden gällande vården och omvårdnaden av sjuka äldre.

Inspektörerna har inte funnit någonting som skulle tyda på att utförandet av vård- och omsorgsinsatser inte sker i enlighet med gällande krav och de uppdrag som verksamheten får. Verksamhetsledningen utövar egenkontroller kontinuerligt vilket ger möjligheter att undersöka och kontrollera kvaliteten.

Det bör påpekas att ledningen bör säkerställa att all verksamheten har kunskap om de nya bestämmelserna om lex Sarah (gäller från 2011-07-01), att rutinerna är uppdaterade och tillämpas i verksamheten.

Det framgick av granskningen att verksamheten har med anledning av klagomålet sett över rutinerna för introduktion och förbättrat informationsmaterialet. Åtgärden bedöms vara adekvat och bör leda till utveckling av verksamhetens kvalitet.


Soile Ahlqvist
Inspektör