

Kompletterande granskning av Lindalens städ och hemtjänst AB

Rapporten överlämnas till socialförvaltningen för eventuella åtgärder med
anledning av granskningen.



Eva Lindgren
kvalitetscontroller
eva.lindgren@tyreso.se



Linda Vikman
kvalitetscontroller
linda.vikman@tyreso.se



Catrin Ullbrand
chef kvalitetsenheten
catrin.ullbrand@tyreso.se

Sammanfattning

Med anledning av brister som framkom i samband med den avtalsuppföljning som gjordes av socialförvaltningen och som redovisades i socialnämnden i februari 2015 har en granskning av verksamheten genomförts av kvalitetsenheten.

Granskningen genomfördes under december 2015 och januari 2016 och har omfattat följande områden;

- Synpunkts- och klagomålshantering
- Avvikelsehantering
- Social dokumentation (omfattar genomförandeplaner och löpande anteckningar)

Resultatet av granskningen visar att det finns system för synpunkts- och klagomåls hantering och att personalen har god kännedom om hur de hantera synpunkter och klagomål. Däremot används inte inkomna synpunkter och klagomål systematiskt i kvalitetsarbetet.

Det finns system för avvikelserapportering och personalen har god kännedom om hur rapportering ska gå till. Aktuella genomförandeplaner saknas i nästan hälften av de granskade akterna. Detta är inte förenligt med gällande lagstiftning och avtal och behöver därför åtgärdas snarast. De löpande journalanteckningarna håller generellt en hög kvalitet.

Beskrivning av ärendet

Socialförvaltningen gjorde en avtalsuppföljning av Lindalen städ och hemtjänst AB under hösten 2014. Resultatet redovisades i socialnämnden i februari 2015. För att ge en mer nyanserad bild av verksamheten fick kvalitetsenheten i uppdrag att göra en kompletterande granskning utifrån de brister som noterats.

Enligt uppdraget ska granskningen fokusera på brukare och personal och omfatta följande områden:

- Genomförandeplaner
- Synpunkts- och klagomålshantering

- Avvikelsehantering
- Social dokumentation

Granskningsmetod

Granskningen genomfördes under december 2015 och januari 2016 av kvalitetscontrollers på kvalitetsenheten. Granskningen bestod av genomgång av 56 slumpvis utvalda personakter (34 % av det totala antalet personakter). Fokus låg på genomförandeplaner och löpande journalanteckningar.

Utöver granskning av personakter genomfördes intervjuer med 12 av verksamhetens kunder¹ eller deras anhöriga (totalt intervjuades cirka 21 % av urvalet). Intervjuer genomfördes även med verksamhetschef, gruppchefer och personal. Totalt besöktes verksamheten vid tre olika tillfällen.

Resultat av granskningen

Social dokumentation

Social dokumentation är ett samlingsnamn för genomförandeplaner, journalanteckningar och övrigt som skrivs om individen inom ramen för Socialtjänstlagen. Den sociala dokumentationen är lagstyrd² och syftar till att säkerställa den enskildes trygghet och rättssäkerhet. I Socialtjänstlagen (SoL kap 11 § 5-6) står bland annat att dokumentationen hos utföraren ska beskriva faktiska händelser av betydelse. Där står också att dokumentationen ska skrivas med respekt för den enskildes integritet och att den enskilde har rätt att få veta vad som skrivs.

Enligt Socialstyrelsen bör även en genomförandeplan upprättas. Planen bör bland annat innehålla när och hur olika insatser ska utföras samt vilka personer som varit med och upprättat planen (SOSFS 2014:5).

De granskade akterna är slumpvis utvalda av granskarna. När det är ett streck i tabellen betyder det att svarsalternativet inte var aktuellt i den frågan. Samtliga siffror i tabellen avser antal av de totalt 56 granskade akterna.

¹ Med kund menas här en person som har hemtjänstinsatser från Lindsalens städ och hemtjänst AB och vars akt ingått i granskningen.

² SOSFS 2014:5(S) Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS

Genomförandeplaner

	Ja	Nej	Delvis	Kommentar
Finns genomförandeplan?	50	6	-	I några fall saknades helt information om insatserna i planen och de innehöll enbart personuppgifter på framsidan. Bedömningen är då att plan saknas.
Är genomförandeplanen aktuell?	29	21	-	Avser de akter där genomförandeplan fanns.
Framgår det vem/vilka som varit med och skrivit planen?	43	7	-	Avser de akter där genomförandeplan fanns. De flesta genomförandeplanerna var skrivna av gruppcheferna och inte av kontaktmannen. I några fall var det den enskilde själv som skrivit planen, vilket är bra.
Är det väl beskrivet <i>hur</i> insatserna ska utföras?	24	15	11	Avser de akter där genomförandeplan fanns. När en beskrivning av hur helt saknades, rörde det sig enbart om insatser av servicekaraktär. Med delvis menas att vissa insatser var väl beskrivna, andra inte.

Sammanfattning av resultat – genomförandeplaner

Det saknades genomförandeplaner för sex stycken brukare och 21 planer är inte uppdaterade enligt gällande avtal. I samtliga av de granskade akterna där det fanns genomförandeplan var alla beslutade insatser beskrivna. Insatserna i genomförandeplanerna saknade däremot ofta en tydlig beskrivning av hur

insatserna ska utföras. Inom äldreomsorgen är det vanligast att det är kontaktmannen som skriver genomförandeplanerna eftersom det är den person som har bäst kännedom om förhållandena hos den enskilde. På Lindalens hemtjänst och städ AB är det istället gruppcheferna som skriver planerna vilket kan vara en förklaring till att tydliga beskrivningar av hur insatserna ska utföras ofta saknas.

Bedömning

Aktuell genomförandeplan saknas i nästan hälften av de granskade akterna. Detta är inte förenligt med gällande lagstiftning och avtal och behöver åtgärdas snarast.

Löpande dokumentation - journalanteckningar

	Ja	Nej	Delvis	Kommentar
Finns journalanteckningar?	42	14	-	I de fall anteckningar helt saknas handlar det endast om insatser av servicekaraktär.
Går det att följa händelser av vikt? (Händelse – åtgärd – resultat)	35	7	-	Avser de akter där journalanteckningar fanns.
Är anteckningarna respektfullt skrivna?	39	3	-	Avser de akter där journalanteckningar fanns.
Har anteckningarna relevans för den enskilde?	33	1	8	Avser de akter där journalanteckningar fanns. Med delvis menas att vissa anteckningar har relevans men andra inte.

Sammanfattning av resultat - journalanteckningar

Generellt håller journalanteckningarna på Lindalens hemtjänst en hög kvalitet jämfört med liknande verksamheter. Endast i ett fall förekom att en anteckning

var skriven ur ett personalperspektiv med en värdering som kan upplevas som kränkande av den enskilde. I 25 % av de granskade akterna saknades anteckningar helt, men det handlade då enbart om ärenden med ett fåtal insatser av servicekaraktär.

Bedömning

Journalanteckningarna håller generellt en hög kvalitet.

Avvikelsehantering

Den tillfrågade personalen har god kännedom om vad som definieras som avvikelse och hur de ska rapporteras. Personalen uppger att de hellre skriver en avvikelse för mycket än en för lite om de är osäkra. Flera av de granskade personakterna innehöll skriftliga avvikelser. De var då tydligt skrivna enligt systematiken händelse – åtgärd – resultat och det gick lätt att följa vad som hänt. System för avvikelsehanteringen finns och chefen diskuterar regelbundet rapporterade avvikelser tillsammans med gruppledarna.

Bedömning

Personalen har god kännedom hur avvikelserapporteringen ska gå till och system för rapportering finns.

Synpunkts- och klagomålshantering

Den tillfrågade personalen har god kännedom om hur de ska rapportera inkomna synpunkter och klagomål. System för synpunkts- och klagomålshantering finns och chefen diskuterar regelbundet inkomna synpunkter och klagomål med gruppledarna. Dock sammanställs inte de inkomna synpunkter och klagomål på ett systematiskt sätt, vilket gör att de inte används i kvalitetsarbetet. Flera av de tillfrågade kunderna saknade kännedom om vilka möjligheter de har att lämna synpunkter. Ingen av de tillfrågade i personalen hade kännedom om kommunens synpunktshanteringsystem på webben.

Bedömning

Personalen har god kännedom om hur de hantera synpunkter och klagomål. Inkomna synpunkter och klagomål används inte systematiskt i kvalitetsarbetet.