

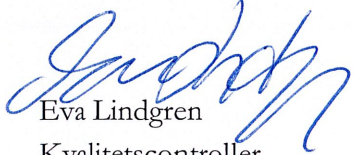
## Ersta Hemtjänst

Verksamhetsform: Privat regi

Tillförordnad verksamhetschef: Katrin Rova

Granskningen genomfördes: 2020-01-17 – 2020-02-26

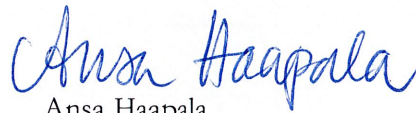
Granskningen genomförd av:



Eva Lindgren

Kvalitetscontroller

[eva.lindgren@tyreso.se](mailto:eva.lindgren@tyreso.se)



Ansa Haapala

Kvalitetscontroller

[ansa.haapala@tyreso.se](mailto:ansa.haapala@tyreso.se)



Marika Lyman








Enhetschef för juridik och utredning






## Innehållsförteckning

	<b>Sammanfattning av granskning av Ersta Hemtjänst .....</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>Syfte .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Metod .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Verksamhetens förutsättningar .....</b>	<b>4</b>
3.1	Uppdrag.....	4
3.2	Om verksamheten.....	5
3.3	Ledning och personal .....	5
3.3.1	Bedömning av verksamhetens förutsättningar .....	6
<b>4</b>	<b>Arbetet i verksamheten.....</b>	<b>6</b>
4.1	Processer och arbetsätt.....	6
4.2	Bemötande och inflytande.....	7
4.3	Social dokumentation .....	7
4.3.1	Bedömning av arbetet i verksamheten .....	7
<b>5</b>	<b>Kvalitetsarbete.....</b>	<b>8</b>
5.1	Resultat nationella brukarundersökningen 2019 .....	8
5.2	Trygg och säker verksamhet.....	8
5.3	Systematiskt kvalitetsarbete .....	9
5.3.1	Bedömning av trygg och säker verksamhet samt kvalitetsarbete.	9
	<b>Referenser.....</b>	<b>10</b>

## Sammanfattning av granskning av Ersta Hemtjänst

-  Verksamheten arbetar aktivt med att göra personalen delaktig i kvalitetsarbetet.
-  Verksamheten behöver utveckla kontaktmannaskapet.
-  Informationen till hemtjänstkunderna om inplanerad besökstid och förseningar behöver förbättras.
-  Den löpande dokumentationen är ibland bristfällig och behöver utvecklas.
-  Introduktionen för nyanställda behöver utvecklas.
-  Genomförandeplaner måste upprättas för samtliga hemtjänstkunder.
-  Verksamheten behöver säkerställa att samtlig personal har tillräckliga kunskaper om rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah.

### Kvalitetsnivåer

-  Grönt visar goda exempel som med fördel kan spridas till andra enheter.
-  Gult innebär att verksamheten har områden som kan utvecklas.
-  Rött innebär att verksamheten uppvisar brister som behöver åtgärdas.

## 1 Syfte

Syftet med granskningen är att beskriva kvaliteten i socialtjänstens verksamheter. Äldre- och omsorgsnämnden har beslutat om granskningsplan för privat och kommunal verksamhet. Granskningarna utförs av kvalitetscontrollers inom enheten för juridik och utredning.

## 2 Metod

Granskningen omfattar intervjuer och samtal med verksamhetschef, gruppchef, personal och några slumpvis utvalda personer med hemtjänstinsatser. Dessutom görs en genomgång av olika dokument som rör verksamheten. Förteckning över de dokument som granskats finns under rubriken Referenser.

Resultatet av granskningen återkopplas både muntligt och skriftligt till verksamheten som också har möjlighet att faktagranska innehållet innan rapporten färdigställs. Rapporten överlämnas sedan till ansvarig förvaltning som avgör vilka åtgärder verksamheten eventuellt behöver vidta. Den färdiga rapporten anmäls till äldre- och omsorgsnämnden och publiceras på [www.tyreso.se/jamforelseguiden](http://www.tyreso.se/jamforelseguiden).

Bedömningen av verksamhetens kvalitet vägs samman av:

- **Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet)**

Granskningen utgår från gällande lagstiftning, Socialstyrelsens föreskrifter, kommunens riktlinjer och gällande avtal/ överenskommelser.

- **Arbetet i verksamheten (processkvalitet)**

Processer, rutiner och arbetssätt beskrivs och bedöms i förhållande till uppdraget.

- **Måluppfyllelse och kvalitetsarbete (resultatkvalitet)**

Granskningen utgår från de krav som framgår av Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

## 3 Verksamhetens förutsättningar

Här beskrivs verksamhetens förutsättningar i form av organisation, ledning och personal.

### 3.1 Uppdrag

Hemtjänsten har i uppdrag att ge hjälp i hemmet samt möjliggöra kvarboende i det egna hemmet för äldre personer och för personer med funktionsnedsättning. Hemtjänstinsatser och trygghetslarm beviljas enligt socialtjänstlagen genom beslut av biståndshandläggare.

Tyresö kommun tillämpar LOV<sup>1</sup> inom hemtjänsten vilket bland annat betyder att den kommunala hemtjänsten och de privata utförarna ska verka inom samma villkor. Det finns fem privata utförare med verksamhet i Tyresö. Kvalitetsenheten granskar de hemtjänstföretag som har fler än tio hemtjänstkunder.

Den kommunala hemtjänsten ansvarar för nattinsatser samt larminstallation och larmadministration för alla personer, även för dem som har privat hemtjänstutförare.

### **3.2 Om verksamheten**

Ersta diakoni har bedrivit social verksamhet sedan 1851 och är en icke vinstdrivande ideell förening som vilar på kristen grund. Ersta diakoni bedriver verksamhet inom bland annat hemtjänst.

Ersta hemtjänst har vid granskningstillfället 36 hemtjänstkunder i Tyresö. Verksamheten har kontor och samlingslokal i Haninge.

### **3.3 Ledning och personal**

Verksamhetschefen slutade i somras och rekrytering av ny verksamhetschef pågår. Verksamheten leds för närvarande av en tillförordnad verksamhetschef. Hon är arbetsterapeut med chefsutbildning och är anställd av Ersta diakoni för att ge stöd till verksamheterna, och har sedan i somras även chefsuppdraget för hemtjänsten i Haninge och Tyresö. Hon finns i verksamheten två till tre dagar i veckan.

TVå gruppchefer leder det dagliga arbetet, varav den ena ansvarar för verksamheten i Tyresö. Hon är undersköterska och har tidigare arbetat som omvårdnadspersonal inom Ersta hemtjänst. Gruppchefen har ansvar för bemanning, arbetsledning, första kundkontakt och kontakten med biståndshandläggarna.

Verksamhetschefen har stöd av en HR-specialist och en ekonom från Ersta diakoni och har även regelbunden handledning. En gång i månaden deltar hon i ledningsgruppen tillsammans med andra verksamhetschefer och kvalitetschefen inom Ersta. Verksamhetschefen och gruppcheferna för hemtjänsten i Haninge och Tyresö har ledningsmöte varje vecka på kontoret.

Ungefär sex dagpersonal och tre kvällspersonal arbetar med Tyresös hemtjänstkunder. Av dem är fem personer utbildade undersköterskor och de arbetar varannan helg.

---

<sup>1</sup> Lagen om valfrihetssystem

Endast två av personalen som idag arbetar med Tyresös hemtjänstkunder har deltagit i utbildningen inom ramen för kommunens Silviacertifiering<sup>2</sup>.

Verksamhetschefen uppger att de är stolta över sin värdegrund inom Ersta diakoni och att personalen har deltagit i Erstas värdegrundutbildning. Verksamheten arbetar med värdegrundsfrågor på bland annat personalmöten. I samtal med personalen framkommer att de arbetar utifrån Erstas värdegrund och har stort brukarfokus.

I intervjuerna berättar personalen att de trivs med kunder, kollegor och ledning. De berättar också att det är ett gott samarbetsklimat mellan kollegorna och att man hjälps åt att lösa de problem som kan uppstå i det dagliga arbetet. Vid behov av stöd vänder de sig oftast till kollegorna eller gruppchefen.

Personalomsättningen under 2019 var 39 procent för verksamheten i Haninge och Tyresö<sup>3</sup>. Korttidsfrånvaron under 2019 var 6,8 procent. I samtal med ledning och personal framkommer att personalomsättningen ökade i samband med att verksamhetschefen slutade.

### 3.3.1 Bedömning av verksamhetens förutsättningar

Verksamheten uppfyller de krav som ställs i avtalet avseende utbildade undersköterskor.

## 4 Arbetet i verksamheten

### 4.1 Processer och arbetssätt

För att uppnå högre personalkontinuitet har personalen under hösten delats in i två team, ett för hemtjänstkunder i Haninge och ett för Tyresö-Brandbergen.

Personalen börjar och slutar arbetsdagen på kontoret i Haninge då de bland annat ska hämta och lämna nycklar samt dokumentera. De har 15 minuters överrapporteringstid mellan dag- och kvällspassen.

På morgonmötet går gruppchefen igenom den sociala dokumentationen från föregående dag tillsammans med personalen. Syftet är att säkerställa att all personal har aktuell information om hemtjänstkunderna, men även att förbättra den sociala dokumentationen.

Verksamheten har teammöten varannan vecka där man bland annat lyfter frågor kring arbetet med hemtjänstkunderna.

---

<sup>2</sup><https://www.tyreso.se/arkiv/ovrigt/sok.html?query=Silviahemcertifiering>,  
<http://www.silviahemmet.se/utbildning/certifiering/>

<sup>3</sup> Verksamheten kan inte särskilja resultatet för enbart Tyresö i sitt rapporteringssystem vad gäller personalomsättning och frånvaro.

Under helgerna är en personal helgansvarig och har, förutom sina kundbesök, ansvar för bemanningen. Det finns en chefsjour dygnet runt inom Ersta diakoni.

Ledningen uppger att det på grund av personalomsättningen har varit svårt att erbjuda en kontaktman till alla kunder. I samtal med några i personalen framkommer att det är otydligt om de är kontaktman för någon och vad som ingår i kontaktmannens uppdrag.

## 4.2 Bemötande och inflytande

I den nationella brukarundersökningen framkommer att 100 procent är nöjda med personalens bemötande och tycker att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål. En av frågorna där andelen positiva svar är lägst rör information om tillfälliga förändringar där 70 procent var nöjda.

Hemtjänstkunderna som intervjuades tycker att det är viktigt att få information om vilken tid personalen ska besöka dem. Informationen om personalens försening eller förändring av besökstid är bristfällig.

## 4.3 Social dokumentation

Den sociala dokumentationen är lagstyrd<sup>4</sup> och syftar till att säkerställa den enskildes trygghet och rättssäkerhet samt möjliggöra uppföljning av genomförda insatser. Genomförandeplanerna ska utgå från målsättningen i uppdraget och ha fokus på *hur* de beviljade insatserna ska utföras.

### Social dokumentation inom Ersta Hemtjänst

Gruppchefen har tidigare skrivit de flesta genomförandeplanerna, men det är en uppgift som håller på att föras över till personalen. All personal dokumenterar i verksamhetssystemet Treserva, även timvikarier.

Cirka 30 procent av de sociala akterna har granskats. Det saknas genomförandeplaner för flera av hemtjänstkunderna. I de granskade genomförandeplanerna framkommer hur insatserna ska genomföras och vilka som deltagit vid upprättandet.

Den löpande dokumentationen är emellanåt bristfällig, det är inte alltid möjligt att följa händelser av vikt. Språket i akterna är respektfullt.

### 4.3.1 Bedömning av arbetet i verksamheten

Verksamheten behöver utveckla kontaktmannaskapet.

Informationen till hemtjänstkunderna om inplanerad besökstid och förseningar behöver förbättras.

---

<sup>4</sup> SOSFS 2014:5(S) Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS

Genomförandeplaner måste upprättas för samtliga hemtjänstkunder.

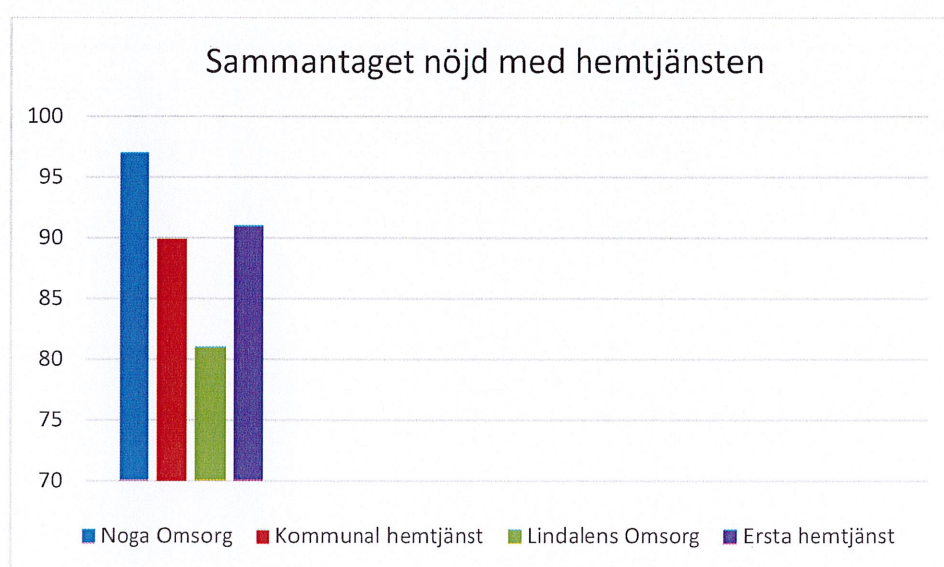
Den löpande dokumentationen är ibland bristfällig och behöver utvecklas.

## 5 Kvalitetsarbete

Verksamhetens kvalitet ska enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem (SOSFS 2011:9), kontinuerligt och systematiskt dokumenteras, följas upp, utvärderas och utvecklas.

### 5.1 Resultat nationella brukarundersökningen 2019

Resultatet i den nationella brukarundersökningen 2019, andel nöjda eller mycket nöjda med hemtjänsten<sup>5</sup>.



Av äldreomsorgens nämndplan för 2019 framgår att andelen sammantaget nöjda ska öka jämfört med 2018 års resultat då nöjdheten var 89 procent. Av de som har Ersta som hemtjänstutförare är 91 procent sammantaget nöjda.

### 5.2 Trygg och säker verksamhet

Enligt ledningen finns samtliga rutiner i personalens mobiltelefoner och är därmed alltid tillgängliga. Vid intervjuerna med personal framkommer att det är något som inte är känt av alla.

Personalen berättar att introduktionen bestod av att arbeta tillsammans med någon kollega två till tre dagar. De saknade utförligare information om verksamheten och dess rutiner samt om rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah.

<sup>5</sup> Övriga hemtjänstföretag har för få svarande hemtjänstkunder.



Den tillfrågade personalen hade varierande kunskap om rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah.

Verksamhetschefen lyfter alla bedömningar rörande lex Sarah till ledningsgruppen inom Ersta diakoni för att de ska bedömas likvärdigt av Erstas kvalitetschef. Verksamheten har inte haft någon lex Sarah-rapport under senaste året.

Nycklar till hemtjänstkunder förvaras inlåsta och personalen signerar digitalt med personliga nyckelbrickor vid hämtning och återlämning av nycklar vilket innebär en större säkerhet än vid manuell signering.

### **5.3 Systematiskt kvalitetsarbete**

Av verksamhetens dokument framgår att de har regelbundna uppföljningar av mål och aktiviteter. Man går även igenom verksamhetens olika resultat till exempel från den nationella brukarundersökningen. Ersta diakoni genomför även en egen brukarundersökning.

Återrapportering och uppföljning av avvikelser är en stående punkt på arbetsplatsträffarna. De flesta synpunkterna på verksamheten kommer per telefon eller direkt till omvårdnadspersonalen. Verksamheten har en genomgång av inkomna klagomål och synpunkter på personalmöten. Syftet är att avvikelser och synpunkter ska användas för att förbättra verksamheten och att rutiner som inte fungerar ska revideras.

Även kvalitetsnyckeltal och ekonomiska nyckeltal lyfts på personalmöten för att personalen ska vara delaktig och delta i förbättringsarbetet.

#### **5.3.1 Bedömning av trygg och säker verksamhet samt kvalitetsarbete**

Introduktionen för nyanställda behöver utvecklas.

Verksamheten behöver säkerställa att all personal har tillräckliga kunskaper om rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sarah.

Verksamheten har en säker nyckelhantering.

Verksamheten arbetar aktivt med att göra att personalen delaktig i kvalitetsarbetet.

## Referenser

Socialtjänstlagen

Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten, Socialstyrelsen

Föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS, SOSFS 2014:5, Socialstyrelsen 2014

Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2011:12) om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre.

Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9

Tillit och relationer/Om kvalitet i hemtjänsten; Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum 2015:4

### **Dokument som rör verksamheten**

Verksamhetsberättelse 2019

Verksamhetsplan 2020

Rutinbeskrivningar

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Förfrågningsunderlag och avtal LOV hemtjänst, ledsagarservice och avlösarservice 2014

Resultat nationella brukarundersökningen 2019