

Granskningsrapport

Hemtjänst i egen regi, enhet 6, nattpatrullen

2024

Karin Östensson & Sofia
Pérez

tyresö kommun 

Innehåll

Inledning.....	3
Metod.....	3
Resultat	4
Sammanvägd bedömning.....	4
Verksamhetens uppdrag.....	5
Organisation	5
Ekonomi och produktivitet.....	5
Ledning.....	5
Personal.....	6
Brukares upplevda kvalitet.....	7
Rutiner och arbetsmetoder	7
Social dokumentation	8
Systematiskt kvalitetsarbete	8
Analys.....	8
Slutsats.....	9
Rekommendationer	9
Källförteckning.....	10

Inledning

I samband med beslutad granskningsplan 2023 för äldre och omsorgsnämndens verksamhetsområden¹ bestämdes att hemtjänsten i egen regi skulle granskas under året med anledning av att verksamheten inte granskats sedan 2018. Senaste granskning utfördes främst utifrån ett ekonomiskt perspektiv.

Verksamheten har under 2023 omorganiserat sig och gått från fyra till sex enheter.

I dialog med verksamhetschef bestämdes att med anledning av enheternas olika förutsättningar och skilda uppdrag, skulle enheterna granskas var för sig.

Denna granskningsrapport utgår från den nya organisationen och omfattar endast nattpatrullen som är organiserad under enhet 6. En sammanfattande granskningsrapport som beskriver verksamheten i sin helhet kommer presenteras när samtliga enheter har granskats.

Metod

Granskningen pågick under mars 2024.

Granskningen utgår från gällande lagstiftning, Socialstyrelsens föreskrifter, lokala och nationella riktlinjer samt lokala avtal och överenskommelser. Enhetens processer, rutiner och arbetsätt undersöks, beskrivs och bedöms i förhållande till uppdraget.

Granskningen har inte omfattat en särskild granskning av den sociala dokumentation, utan denna granskas i samband med granskning av resterande enheter.

Granskningen har omfattat:

- Anmälda besök för observationer vid olika tillfällen.
- Medfölje av personal under olika arbetspass.
- Intervjuer och samtal med verksamhetschef, enhetschef samt personal.
- Dialoger med personal och brukare.
- Genomgång av verksamhetens ledningssystem och styrdokument.
- Övriga dokument av vikt (se referenser).

Bedömningen av enhetens kvalitet vägs samman utav enhetens förutsättningar, arbetet på enheten och enhetens måluppfyllelse och kvalitetsarbete.

¹ Diarienummer 2022/ÄON 0114

Resultat

Resultatet indikerar att enheten är framåtsträvande och arbetar för att lösa de olika utmaningar som enheten ställs samt kommer att ställas inför.

Den nya organisationen medför att de upplever ett närmare ledarskap och en större möjlighet att lyfta och synliggöra relevanta frågor för den specifika personalgruppen. Personalen framhäver att de har en hög trivsel på arbetet och i sin grupp.

Personalen har stort brukarfokus och engagemang för sitt arbete och brukarna upplever en trygghet med det stöd de får.

Enheter bedöms därför vara välfungerande utifrån undersökta kriterier.

Sammanvägd bedömning

Kvalitetsnivåer

Grön	Grönt visar goda exempel som med fördel kan spridas till andra enheter.
Gul	Gult innebär att enheten har områden som behöver utvecklas.
Röd	Rött innebär att enheten uppvisar brister som måste åtgärdas.

Kvalitetsnivå	Bedömning
Grön	Majoriteten utav tillsvidareanställd personal är utbildade undersköterskor.
Grön	Brukarna upplevs trygga med utförandet av insatserna och får sina behov tillgodosedda.
Grön	Enhetschef och samordnare är lättillgängliga och lyhörda till personalens synpunkter och förslag till förbättringar.
Grön	Personalen är engagerad och agerar självständigt i arbetet.
Gul	Nuvarande mötesstruktur behöver utvecklas för att möjliggöra forum för gemensam reflektion.

Verksamhetens uppdrag

Hemtjänsten utför insatser i ordinärt boende till personer som på grund av ålder, funktionsnedsättning eller sjukdom inte kan tillgodose sina behov på egen hand. Hemtjänstinsatser och trygghetslarm beviljas enligt socialtjänstlagen (2001:453)² genom beslut av biståndshandläggare.

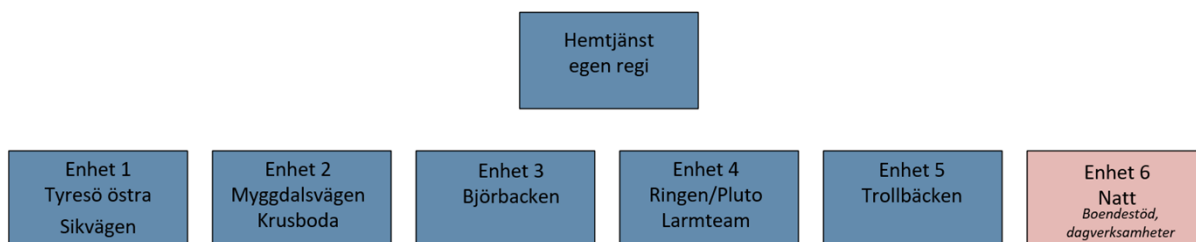
Nattpatrullen utför samtliga hemtjänstinsatser nattetid, oavsett vilken utförare brukaren har valt för utförandet av övriga insatser. De utför omvårdnadsinsatser och svarar för samtliga larmuttryckningar. Vid granskningens tidpunkt fanns 1312 brukare med trygghetslarm, varav 55 personer har fysisk tillsyn och 50 personer digital tillsyn.

Organisation

Verksamheten har omorganiserats och sedan den 1 juli 2023 har antalet enheter utökats från fyra till sex. Anledningen till omorganisationen är ökade volymer, uppstart av boendestöd i egen regi och ett identifierat behov av mer chefsnära stöd.

Nattpatrullen har under åren organisatoriskt tillhört övriga enheter inom hemtjänsten. Sedan januari 2023 är de organiserade under enheten med övriga anslagsfinansierade verksamheter.

Enhet 6 omfattar hemtjänstinsatser nattetid, boendestöd, dagverksamhet och Träffpunkten.



Ekonomi och produktivitet

Ekonomi

Nattpatrullen är en anslagsfinansierad verksamhet vilket innebär att de har en fast budget att förhålla sig till.

Ledning

Enhetschefen har sedan januari 2023 haft ledningsansvar för enhet 6. Hen är utbildad undersköterska, men har utfört enskilda kurser rörande bland annat ledarskap. Hen har en längre erfarenhet av äldreomsorg och arbetat som enhetschef inom hemtjänsten sedan 2018.

Till sitt stöd arbetar en samordnare som påbörjade sitt uppdrag på enheten samtidigt som enhetschefen. Hen är utbildad undersköterska och har tidigare varit samordnare på en annan enhet.

² [Socialtjänstlag \(2001:453\)](#)

Samordnarens huvudsakliga arbetsuppgifter är att samordna, planera och fördela resurser och har den regelbundna kontakten med myndigheten för äldre.

Både enhetschef och samordnare arbetar kontorstid måndag till fredag.

Personalen beskriver att den organisatoriska förändringen har medfört att de upplever ett närmare ledarskap. De berättar att enhetschef och samordnare är lättillgängliga och lyhörda. De beskriver att synpunkter och förslag till förbättringar omhändertas skyndsamt.

Vid behov av arbetsledning utanför kontorstid kan personalen vända sig till Stockholmstads trygghetsjour som genom avtal³ med Tyresö kommun åtagit sig för att svara jourtid för arbetsledning i akut uppkomna situationer.

Personalen beskriver att de endast tar kontakt med Trygghetsjouren vid akuta ärenden och vid de tillfällen de inte lyckas bemanna vid sjukfrånvaro.

Det finns ingen särskild utsedd person i gruppen som arbetsleder arbetet, utan personalen beskriver att de löser bemanningsfrågor och eventuella händelser tillsammans.

Personal

Bemanning och kompetens

Arbetsgruppen består av 18 medarbetare utöver enhetschef och samordnare.

Personalen berättar att på grund av en gradvis volymökning har teamen under senaste åren ökat från fyra till sex personer per arbetspass. De arbetar därför idag i tre olika team om sex personer.

Ledningen beskriver att de inte har några utmaningar med rekrytering och har en tillräcklig vikariat tillgång, vilket bekräftas av personalen.

Under 2023 var sjukfrånvaron 7,38 procent. Personalen beskriver att vid personalfrånvaro ersätts alltid denne då personalen inte ska arbeta ensam.

I dag är 83 procent av den tillsvidareanställda personalen inom nattpatrullen utbildade undersköterskor.

Schemaläggning

Personalen beskriver att de hinner utföra sitt arbete inom ramen för grundschema, även om arbetsbelastningen varierar periodvis. Det lyfts att personalen med ansvar för mottagandet av trygghetslarm ibland har en högre arbetsbelastning än övriga och att de därför roterar ansvaret i gruppen.

Personalens erfarenhet och brukarkännedom möjliggör en viss flexibilitet och majoriteten beskriver att de därför kan göra egna ändringar inom befintligt schema.

³ Diarienummer: 2020/KSUH 0001

Arbetsmiljö

Personalen har möjlighet att nyttja ett icke individbundet personlarm. Användandet är frivilligt och personalen anger att det inte är alla som använder det.

Personalen arbetar alltid i lag om två personer och ombesörjer besöken tillsammans vid behov av dubbelbemanning och i särskilt utsatta områden.

Personalen har till sitt förfogande tre bilar, men saknar tillgång till laddstationer vilket medför att de behöver ladda bilen under arbetspasset.

Kompetenshöjande insatser

Det finns en gemensam kompetensutvecklingsplan för hela verksamheten som består av både fysiska och webbaserade utbildningar.

Personalen beskriver att det finns goda förutsättningar och möjligheter till kompetensutveckling.

Brukares upplevda kvalitet

Vid observation har personalen som medföljts ett gott bemötande och respekterar brukarnas integritet och önskemål. Brukarna upplevs trygga och får det stöd de behöver.

Nattpersonal är inte fast omsorgskontakt åt brukare och omfattas inte i uträkningar rörande personalkontinuitetsmått.

Rutiner och arbetsmetoder

Rutiner

Det finns gemensamma rutiner som är kända av personalen. De finns tillgängliga i verksamhetens gemensamma mapp och i en rutinpärm.

Det finns rutiner för informationsöverföring. En i personalgruppen läser senaste dokumentationen och för vidare information av vikt till arbetslaget. Händelser av vikt framförs emellanåt muntligt mellan kvälls- och nattpersonal respektive natt- och dagpersonal.

Då personalen inte har tillgång till sociala dokumentationen för de brukare som har en privat utförare, förs information av vikt via telefonsamtal.

Personalen lyfter att det har funnits tillfällen då de har upplevt brister i informationsöverföringen och dokumentationen.

Mötesstruktur

Enheten har månadsvisa arbetsplatsträffar (APT) som leds av enhetschefen.

En gång i månaden har personalen teammöte som leds av samordnaren.

Personalen påpekar att deltagandet i möten är lågt eftersom det är utmanande att hitta gemensamma tider som passar alla i gruppen.

Det beskrivs att det finns en plan för att möjliggöra forum för reflektion då det saknas idag.

Digitala arbetssätt

Sedan hösten 2023 utförs tillsynsbesök med digital trygghetskamera när det inte föreligger något behov av fysiskt besök av personalen.

Personalen lyfter att det uppstår en del tekniska problem och handhavande fel som medför att ett fysiskt besök behöver utföras.

Personalen beskriver att de har planerade insatser i telefonen och kan även se kollegornas schema. De använder även applikationens chattfunktion för informationsöverföring mellan ledning och personal.

Social dokumentation

Den sociala dokumentationen har inte granskats separat för nattpatrullens räkning, utan detta utfördes och bedömdes i samband med granskning av övriga enheter.

Det framkommer under intervjuer och samtal att nattpersonalen inte är involverad i upprättandet och arbetet med genomförandeplaner.

Systematiskt kvalitetsarbete

Det framgår i intervjuer och samtal med personalen att de rapporterar samtliga händelser till ledningen som hanterar och dokumenterar eventuella avvikelser och rapporter enligt lex Sarah.

Enhetschefen beskriver att det finns en struktur för synpunkter-, klagomål- och avvikelshanteringsprocessen och att samtliga händelser tas upp på APT.

Analys

Den nya organisationen medför att de upplever ett närmare ledarskap och en större möjlighet att lyfta och synliggöra relevanta frågor för den specifika personalgruppen. Personalen beskriver att enhetschef och samordnare är lättillgängliga och lyhörda till deras synpunkter och förslag till förbättringar.

Under granskningen framförs att bemanningen har anpassats till volymökningen och majoriteten upplever att de hinner utföra arbetet inom ramen för grundschemat. Det uppstår dock situationer där arbetsbelastningen varierar, särskilt när flera larm tas emot samtidigt. Arbetssättet med roterande schema beskrivs vara en viktig faktor för att personalen ska kunna uppleva en jämn arbetsbelastning.

Personalen bedöms ha god kompetens för att utföra uppdraget och visar en stark samarbetsförmåga samt agerar självständigt i arbetet.

Det finns en gemensam kompetensutvecklingsplan i syfte att säkerställa att personalen bibehåller och utvecklar sin kompetens.

Nuvarande mötesstruktur behöver utvecklas för att möjliggöra forum för gemensam reflektion.

Under observationer upplevs personalen ha ett gott och lyhört bemötande. Brukarna lyfter att de känner sig trygga och får det stöd de behöver.

Enheten arbetar med förebyggande åtgärder för att säkerställa en trygg arbetsmiljö för personalen.

Tillgången till egna bilar underlättar personalens arbete, men avsaknaden av laddstationer medför att de behöver ladda bilarna under arbetspasset.

Det finns en tydlig struktur för informationsöverföring även om personalen beskriver att det förekommer händelser som inte rapporteras till dem.

Även om användningen av trygghetskameror för tillsynsbesök har bidragit till en positiv förändring, hindras dess fulla potential av återkommande tekniska problem och felaktigt handhavande.

Enheten har en fungerande struktur för hantering av avvikelser samt synpunkter och klagomål.

Slutsats

Resultatet indikerar att enheten är framåtsträvande och arbetar för att lösa de olika utmaningar som enheten ställs samt kommer att ställas inför.

Den nya organisationen medför att de upplever ett närmare ledarskap och en större möjlighet att lyfta och synliggöra relevanta frågor för den specifika personalgruppen. Personalen framhäver att de har en hög trivsel på arbetet och i sin grupp.

Personalen har stort brukarfokus och engagemang för sitt arbete och brukarna upplever en trygghet med det stöd de får.

Enheten bedöms därför vara välfungerande utifrån undersökta kriterier.

Rekommendationer

Granskningsresultatet återkopplas muntligt och skriftligt till enhetschefen som då har möjlighet att faktagranska innehållet innan rapporten färdigställs. Rapporten överlämnas sedan till ansvarig förvaltning som avgör vilka eventuella åtgärder verksamheten behöver vidta. En återrapportering av granskningen sker slutligen till ansvarig nämnd.

Källförteckning

- Kolada (2023). Jämföraren.
[<https://kolada.se/verktyg/jamforaren/?focus=16545&report=117467>]
- Kommunallagen (2017:725)
- Lag om anställningsskydd (1982:80)
- Lag om valfrihetssystem (2008:962)
- Omsorgsförmedlingen. Attrahera och motivera.
[<https://www.omsorgsformedlingen.se/rekrytera>]
- Silviahemmet (2023). Silviahemscertifiering.
[<https://www.silviahemmet.se/utbildning/silviahemscertifiering/>]
- Socialstyrelsen (2023). Äldreomsorglyftet.
[<https://statsbidrag.socialstyrelsen.se/kommuner/aldreomsorgslyftet/>]
- Socialstyrelsen (2023). Dokumentation – Vad ska dokumenteras i socialtjänsten? För socialtjänsten. [<https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/regler-och-riktlinjer/juridiskt-stod-for-dokumentation/dokumentation-vad-ska-dokumenteras-i-socialtjansten/>]
- Socialstyrelsen (2023). Öppna jämförelser av hemtjänst och särskilt boende.
[<https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/oppna-jamforelser/socialtjanst/aldreomsorg/hemtjanst-och-sarskilt-boende/>]
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:5) om lex Sarah
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Sveriges kommuner och regioner (2023). Äldreomsorg, personal- och kompetensförsörjning.
[<https://skr.se/skr/arbetsgivarekollektivavtal/personalochkompetensforsorjning/aldreomsorg.35046.html>]
- Tyresö kommun (2018). Vårdighetsgarantier för Äldreomsorgen.
[https://www.tyreso.se/download/18.35e30f9b160df7bf9e292c0d/1522233380943/V%C3%A4rdighetsgarantier_%C3%84ldreomsorgen.pdf]