

Uppföljning av hemtjänst, servicehus och vård- och omsorgsboende 2020

Bakgrund

All äldreomsorg, oavsett driftsform, inom Stockholms stad som gäller vård- och omsorgsboenden, hemtjänst, servicehus och dagverksamhet följs upp enligt en stadsgemensam struktur. Avtalsuppföljningar genomförs vartannat år under förutsättning att utföraren inte är nyetablerad, har en åtgärdsplan eller av annan bedömd orsak behöver följas upp. Syftet med avtalsuppföljning är att få kunskap om verksamheternas strukturella förutsättningar, det vill säga följsamhet till lagar, avtal och kommunfullmäktiges kvalitetsmål. Uppföljningen belyser verksamhetens styrkor och utvecklingsområden för att stödja verksamheten i förbättringsarbetet. Nedan bilagda uppföljningsrapporter återförs till utföraren som resultat av uppföljning.

Under 2020 har avtalsuppföljningar på uppdrag av äldreförvaltningen genomförts på utförare av hemtjänst och servicehus. Uppföljning av hemtjänstutförare och servicehus har under året fokuserat på uppföljning eventuella brister och åtgärdsplaner. Verksamhetsuppföljningen av hemtjänst i egen regi och AVA hemtjänst på entreprenad, utfördes innan pandemin bröt ut. Utöver det har inte ordinarie avtals- och verksamhetsuppföljningar kunnat genomföras under 2020. Förvaltningen hade istället kontinuerliga kontakter under våren med de privata utförare inom vård- och omsorgsboende och hemtjänst där uppföljningsansvar föreligger. Under hösten kunde digitala verksamhetsuppföljningar genomföras i begränsad omfattning på servicehusen. Samt digitala verksamhetsbesök på vård- och omsorgsboenden i egen regi och på entreprenad där en dialog har förts kring resultat. Stor del av utförarnas utvecklingsarbeten har fått stå tillbaka till förmån för arbete med att hantera pandemin. Äldreförvaltningen har genomfört inspektion av följsamhet till basala hygienrutiner och korrekt arbetskläder inom Kungsholmens hemtjänst. Granskningen visade på brister och en handlingsplan har tagits fram. Äldreförvaltningen har även genomfört inspektion av

beställarenheten med syftet att följa upp arbetet med de äldres delaktighet och inflytande.

Avtalsuppföljning hemtjänst

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Kungsholmens hemtjänst

Verksamhetschef: Fadia Bachir t.f.

Adress: Kronobergsgatan 7

Regiform: egen regi

Antal kunder från Stockholm: 384

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och uppdragsbeskrivning, utifrån nedan angivna underlag. Uppföljningen belyser såväl verksamhetens styrkor som utvecklingsområden för att stödja verksamheten i utvecklingsarbetet.

Till grund för denna bedömning ligger förvaltningens verksamhetsbesök som genomfördes 2020-02-18. I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- föregående verksamhetsuppföljning,
- kvalitetsuppföljning på individnivå (hädanefter kallat individuppföljningar) för perioden januari – november 2019,
- brukarundersökning 2019,
- avvikelser, synpunkter och klagomål 2019 samt
- intervjuer med personal och ledning.

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är den sammanfattande bedömningen att verksamheten uppfyller de

krav som ställs för att ge en trygg och säker service och omsorg av god kvalitet. Verksamheten har ett närvarande och delaktigt ledarskap. Såväl chef som personalen uppfattar ledningen som lättillgängliga med möjlighet att ge stöd i det dagliga arbetet.

Sedan föregående års uppföljning har antalet kunder ökat markant vilket är en utmaning för verksamheten. Verksamheten har under 2019 genomfört en omorganisation för att nå en budget i balans och för att nå en ökad personalkontinuitet vilket skapat en del oro för kunderna. Omorganisationen är nu genomförd men kan antas ha medverkat till det något sämre resultatet i 2019 års brukarundersökning. Resultatet av årets brukarundersökning kommer att visa på omorganisationens effekter.

Ett av verksamhetens utvecklingsområden är att säkerställa att alla kunder har en upprättad genomförandeplan där den enskildes önskemål och synpunkter framgår.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att Kungsholmens hemtjänst erbjuder en trygg och säker vård och omsorg. Verksamheten har ett ledningssystem och genomför egenkontroller och riskanalyser av verksamheten. Verksamheten har en systematisk hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser vilket ger ett underlag för att säkerställa verksamhetens kvalitet.

Brukarundersökningen visar att information till den enskilde om tillfälliga förändringar är ett utvecklingsområde. Inom verksamheten pågår ett arbete med att utveckla metoder för information.

Samtlig fast anställd personal har adekvat utbildning. Verksamheten har en plan för kompetensutveckling på såväl generell som

individuell nivå. En medarbetare går för närvarande undersköterskeutbildning.

Verksamheten har ett närvarande och delaktigt ledarskap. Både chef och biträdande chef har sin arbetsplats i verksamhetens lokal. Personalen uppfattar båda cheferna som lättillgängliga med möjlighet att ge stöd i det dagliga arbetet. Cheferna upplever sitt ledarskap som närvarande och delaktigt. Ord som feedback och återkoppling, lyssnande, visa intresse och fysisk närvaro genomsyrar deras beskrivning av ledarskapet.

Meningsfullhet och delaktighet

Kungsholmens hemtjänst arbetar för att den enskilde ska uppleva självbestämmande, vara delaktig och behålla sin integritet.

Resultatet från brukarundersökningen samt stickprov av genomförandeplaner vid verksamhetsuppföljningen visar att den enskildes delaktighet i genomförandet av insatser kan öka. Stadsdelsförvaltningens processledare för dokumentation ska besöka verksamheten under april för att introducera en checklista för genomförandeplan. Den enskildes möjlighet att påverka vilka tider man får hjälp är att jämföra med stadens resultat som helhet.

Matlådor tas från stadsdelsnämndens egen restaurang på Fridhemmets servicehus och levereras med cykelbud. Den enskilde ges möjlighet att välja på ett flertal rätter varje dag.

Verksamheten har fem utbildade värdegrundsledare och har tidigare under en lång tid systematiskt arbetat med värdegrundsfrågor. Andra verksamhetsfrågor har under senare tid tagit tid från värdegrundsarbetet varför nya tag behöver tas. Personalen lyfter fram bra bemötande som en framgångsfaktor för att behålla och rekrytera kunder. Brukarundersökningen visar på ett gott resultat vad gäller nöjdhet med personalens bemötande.

Verksamheten arbetar aktivt med synpunkter, klagomål och avvikelser som en del i sitt förbättringsarbete. Ledningen lyfter, som ett exempel fram försenade hemtjänstbesök som medför samtal från oroliga kunder, som ett utvecklingsområde.

Verksamheten behöver åtgärda

Den enskildes delaktighet i insatsernas utförande ska framgå i genomförandeplanen på ett tydligare sätt.

Värdegrundsdiskussioner bör lyftas upp och få en mer framträdande roll i kvalitetsarbetet.

AVA hemtjänst

Verksamhetschef: Roza Kaplan

Adress: Vindragarvägen 1

Regiform: privat

Antal kunder från Stockholm: 25

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal utifrån nedan angivna underlag. Uppföljningen belyser såväl verksamhetens styrkor som utvecklingsområden för att stödja verksamheten i utvecklingsarbetet.

Till grund för denna bedömning ligger förvaltningens verksamhetsbesök som genomfördes 2020-02-20. I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- föregående verksamhetsuppföljning,
- kvalitetsuppföljning på individnivå (hädanefter kallat individuppföljningar) för perioden januari – november 2019,
- brukarundersökning 2019 samt
- Intervjuer med personal och ledning.

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är den sammanfattande bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs för att ge en trygg och säker service och omsorg av god kvalitet. Med anledning av att verksamheten inte är så stor finns det en närhet mellan ledning, personal och kunder. Kontaktvägarna är korta vilket möjliggör en flexibilitet när det gäller personalens uppdrag i förhållande till den enskildes behov och önskemål. De korta kontaktvägarna medverkar även till att förenkla det interna förbättringsarbetet.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten erbjuder en trygg och säker vård och omsorg. Verksamheten har ett ledningssystem och genomför egenkontroller och riskanalyser av verksamheten.

Verksamheten har en systematisk hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser vilket ger ett underlag för att säkerställa verksamhetens kvalitet.

Såväl brukarundersökningen som individuppföljningen visar på en mycket hög kundnöjdhet. Verksamheten strävar efter en hög personalkontinuitet vilket även visar sig i faktiska tal. Personalens egna önskemål om arbetstidens förläggning och kundernas behov och önskemål har för verksamheten varit möjliga att kombinera. Detta har enligt ledningen medverkat till en god personalkontinuitet.

Av fast anställd personal har 74 procent en adekvat utbildning. Verksamheten har en plan för kompetensutveckling på såväl individuell som generell nivå. En medarbetare går för närvarande undersköterskeutbildning.

Verksamheten har ett närvarande och delaktigt ledarskap. Verksamhetschefen har sin arbetsplats i verksamhetens lokal och finns i huvudsak till hands dagligen. Såväl personal som chef säger

sig uppleva ett nära och delaktigt ledarskap med möjlighet att ge stöd och handledning i det dagliga arbetet. Enligt personalen tas förslag och synpunkter tillvara i syfte att förbättra och utveckla verksamheten.

Överrapportering mellan arbetspass sker enligt rutin och både muntlig och skriftligt. Vid de fall nattinsatser förekommer sker informationsöverföring till entreprenören via verksamhetschef.

Meningsfullhet och delaktighet

Den samlade bedömningen är att verksamheten uppfyller de krav som avtalet ställer.

Samverkan och planering tillsammans med den enskilde framhålls av verksamheten som en framgångsfaktor. Genomförandepåsen revideras regelbundet samt vid behov för att säkerställa korrekta insatser där den enskildes delaktighet står i fokus. Dock behöver verk

samheten, enligt sin egenkontroll, förbättra och tydliggöra dokumentationen av den enskildes egna förmågor i förhållande till den enskildes behov av stöd och hjälp.

Personalen är kontaktperson för sina kunder och det framgår tydligt av rutiner vilket ansvar och arbetsuppgifter kontaktpersonen har.

Verksamheten arbetar kontinuerligt med värdegrundsfrågor. Värdegrunden diskuteras regelbundet på arbetsplatsträffar, när behov uppstår och är, enligt personal och ledning, en del i det dagliga samtalet.

Verksamheten tar systematiskt hand om inkomna synpunkter, klagomål och avvikelser som en del i sitt förbättringsarbete.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten uppfyller avtalet.

Avtalsuppföljning servicehus**Fridhemmets servicehus**

Tid: 2020-10-06 kl. 13–15.30

Plats: Via Skype

Närvarande: Enhetschef, biträdande enhetschef, HSL personal, omsorgspersonal, samordnare, kvalitetsuppföljare SoL och HSL.

Närvarande ledarskap

Vid intervju av personal och samordnare framkommer att de anser att ledningen är synlig, oftast på plats i verksamheten och tillgänglig. Ledningen har APT och regelbundna möten med personal och samordnare.

Värdegrund

Personalen berättar att verksamheten regelbundet arbetar med värdeorden på APT och vid andra möten. Personalen beskriver att den äldres delaktig och självbestämmande tas upp regelbundet och när behov uppstår. Även bemötandefrågor tas upp vid behov.

Teamarbete

Personalen berättar att de åter startat med teammöten med hälso- och sjukvårdspersonal två gånger per vecka. Innan mötet gör personalen en intervju med den äldre och dokumenterar hur deras behov av vård- och omsorg ser ut i nuläget.

Genomförandeplan

Personalen redogör för rutiner vid inflytt och hur de efter en tid fyller på med mer detaljerad beskrivning hur den äldre vill ha sin hjälp när kontaktperson lär känna personen. Personalen beskriver att

de gör den äldre delaktig utifrån sina förutsättningar. Dokumentationsombud finns på enheten och egenkontroller görs 2 ggr per år.

Synpunkter/klagomål/avvikelser/lex Sarah

Personalen beskriver arbetet med synpunkter och klagomål och avvikelser utifrån rutiner som finns på enheten. Personalen kan redogöra för vad som kan innebära en risk för ett missförhållande ska uppstå. Personalen hade inte kunskap om deras rapporteringsskyldighet och en viss begreppsförvirring fanns kring begreppen missförhållande och avvikelse.

Återkoppling till chef

Verksamheten fick ett gott resultat på frågeområdena närvarande ledarskap och hur personalen arbetar med genomförandepjäner för att göra den äldre delaktig.

Ledningen uppger att samverkan med beställarenheterna oftast fungerar bra.

Processen kring synpunkter och klagomål och avvikelser verkar fungera väl och tas på kvalitetsforum för ett gemensamt lärande.

Personalen hade inte kunskap om deras rapporteringsskyldighet och en viss begreppsförvirring fanns kring begreppen missförhållande och avvikelse.

Kvarvarande utvecklingsområden

Rutiner samt rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah.

Pilträdet servicehus

Tid: 2020-09-23 kl. 13–15.30.

Plats: Via skype

Närvarande: Enhetschef, HSL personal, omsorgspersonal, samordnare, kvalitetsuppföljare SoL och HSL.

Närvarande ledarskap

Personalen berättar att chefer finns nära personalen, är tillgängliga, att de deltar vid rapporter och följer upp. De uppger att de kan vända sig till chef och arbetsledare, vilket inger trygghet.

Förändrade behov hos brukare och teamarbete

Personalen kan redogöra för processen vid förändrat behov av omsorg eller förändrat hälsotillstånd hos brukaren. Personal kontaktar samordnare, närstående och biståndshandläggaren vid förändrade behov. Hälsa- och sjukvårdspersonal meddelas vid förändringar hos de äldre.

Teamträffar genomförs mellan omsorgspersonal och hälso- och sjukvårdspersonal. Personalen berättar att samverkan och informationsöverföring med hälso- och sjukvården fungerar bra. Om akuta förändringar inträffar brukar man samlas och planera för brukare utöver planerade teamträffar.

Kompetensutveckling

Flertalet utbildningar har erbjudits under våren och stort fokus har legat på kompetenshöjning i basala hygienrutiner. Flera bland personalen ska ta emot elever från gymnasiet och går därför handledarutbildning.

Missförhållanden, avvikelser, synpunkter och klagomål

Personalen berättar att ser man något avvikande så kontaktar man samordnare eller chef. Personalen berättar att ett missförhållanden kan vara att den äldre inte får det som den äldre är beviljad, vilket kan leda till ett missförhållande. Personalen har dock inte uppfattat att de själva ska rapportera in missförhållandet på så kallad lex

Sarah-rapport. Vid klagomål kontaktas chef. På kvalitetsforum tas klagomål och avvikelser upp.

Något de är stolta över under våren

Personalen berättar att deras samarbete fungerat bra under våren och under Covid-19 pandemin.

Återkoppling till chef

Verksamhetens fick ett gott resultat på frågeområdena närvarande ledarskap och processen kring om den äldre har förändrade behov utifrån de rutiner som skickats till verksamhetsuppföljare samt utifrån samtal med personal.

Ledningen uppger att samverkan med beställarenheten fungerar bra.

Processen kring synpunkter och klagomål och avvikelser verkar fungera väl och tas på kvalitetsforum för ett gemensamt lärande.

Personalen kunde redogöra vad som är en risk för missförhållande och vad ett faktiskt missförhållande är men viss otydlighet finns om vem som är rapporteringsskyldig i processen. Personalen uppger att chef alltid ska meddelas.

Kvarvarande utvecklingsområden

Rutiner samt rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah.

Handlingsplan

Kungsholmens hemtjänst

Vad som ska åtgärdas:

Kungsholmens hemtjänst ska åtgärda dessa punkter som framkommit från Äldreförvaltningens uppföljning av granskning av arbetskläder, 2020-10-08:

- *De flesta av personalen använde utförarens kortärmade överdel. Många använde även utförarens arbetsbyxor men några bar också privata byxor.*
- *Flera av personalen uppgav att de inte byter arbetskläder varje dag.*
- *Enligt personalen finns det möjlighet att lämna kläderna för tvätt i lokalen men några enstaka uppgav att man ändå tvättade arbetskläderna hemma.*
- *De flesta hade fria händer utan handutsmyckning. Några personal hade till exempel ringar, nagellack och klocka. Dock var det svårt att hinna se allas händer.*
- *De allra flesta hade uppsatt hår. Det framkom inte om de med utsläppt hår satte upp håret inför kundbesöken.*

Alla medarbetare ska använda arbetskläder på arbetsplatsen och det ska bytas dagligen, vi har beställt flera arbetskläder och delat ut det till alla medarbetarna samt lagt ännu en beställning på arbetsbyxor för att ha på lager.

Vi har skapat en ny tvätt rutin för medarbetarna, inlämning av smutsiga arbetskläder ska ske dagen och det tvättas dagligen i kontoret vid minst +60 grader i kontrollerade och kvalitetssäkrad process.

Cheferna har informerat medarbetarna att långt hår och skägg ska fästas upp så att det inte hänger eller faller ned. Ringar, armband eller klocka ska inte användas

under arbetspasset och naglarna ska vara korta. Konstgjorda naglar eller nagellack ska inte heller användas.

Hur bristerna ska åtgärdas:

Cheferna har gått igenom rutinen för arbetskläder samt basala hygien med alla hemtjänst personal för att säkerställa att alla medarbetare har kännedom samt följer rutinerna.

När bristerna ska vara åtgärdade:

En del av bristerna är åtgärdade, alla medarbetare använder rena arbetskläder varje arbetspass och arbetskläderna tvättas inne i kontoret dagligen. Vi har beställts nya/flera arbetsbyxor som vi ska dela ut till medarbetarna så fort vi får leveransen.

Vem som ansvarar för åtgärderna:

Enhetschef och biträdande enhetschef ansvarar för åtgärderna.

När åtgärderna ska följas upp:

Uppföljning av åtgärderna följas upp varje dag vid morgonrapporten kl. 07:30 av samordnaren.

Enhetschef och biträdande enhetschef gör även spontana kontroller för att säkerställa att alla medarbetare använder sig av arbetskläder samt följer basalhygien rutinerna. Cheferna följer hälso och sjukvårdsförvaltningens checklista för basala hygienrutiner.

**Vem som ansvarar för
uppföljningen inom verksamheten:**

Enhetschefen är ytterst ansvarig för säkerställandet att rutinen för arbetskläder och basala hygien efterföljs i verksamheten och genomför egenkontroller.

Inspektion beställarenheten**Bedömning****Sammanfattning**

Syftet med inspektionen var att följa upp enhetens arbete med de äldres delaktighet och inflytande. Fokus är *beställning av hemtjänst, uppföljning av beställning* samt *samverkan med utförare av hemtjänst*. Syftet med inspektionen är även att bidra till enhetens fortsatta utvecklingsarbete.

Bedömningen bygger på samtal med enhetschef, biträdande enhetschefer och biståndshandläggare samt granskning av dokument och dokumentation.

Verksamhetsutveckling

Inspektörerna gör bedömningen att enheten har identifierat arbetssätt som möjliggör för handläggarna att vara delaktiga i utvecklingsarbetet. Exempel på detta är att handläggarna ingår i olika arbetsgrupper och att enheten har ett kvalitetsforum där

handläggarna ges möjlighet att lyfta utvecklingsområden. Handläggarna uttrycker även själva att de känner sig delaktiga.

Värdegrund

Den enkätundersökning som Kungsholmens beställarenhet skickar med besluten, är ett bra exempel på hur enheter kan arbeta med kvalitetsutveckling gällande bemötande. Det är positivt att enheten arbetar aktivt med värdegrunden, vilket i är enlighet med enhetens rutin om värdegrundsarbete. Det är även positivt att det i rutinen står att medarbetarna ska göra webbutbildningen som baseras på äldreomsorgens nationella värdegrund. Inspektörerna rekommenderar dock att ledningen följer upp att medarbetarna gör webbutbildningen.

Beställning av hemtjänst

Att ramtid ingår i Kungsholmens beställarenhets introduktion vid nyanställning, att enheten gör regelbundna aktgranskningar där beställningarna ingår samt att enheten samverkade med utförare av hemtjänst för att utveckla beställningarna, är goda exempel i arbetet med ramtid.

Under inspektionen granskades 14 akter. Det är positivt att flertalet beställningar följer anvisningarna för ramtid gällande hur de dagliga insatserna beskrivs. För att göra beställningarna ännu tydligare finns det några utvecklingsområden:

- information bör inte upprepas
- information ska vara så aktuell som möjligt
- information som inte längre är av betydelse kan tas bort

- vad den äldre klarar helt eller delvis själv och vad denne behöver stöd eller aktiv hjälp med, skulle kunna beskrivas tydligare.

Uppföljning av beställning

Av de 14 akter som granskade innehöll sex en genomförandeplan. Två av planerna motsvarade inte helt behoven som framkom av beställningen. Enligt enhetens rutin, *Uppföljning av beslut 4 veckor*, ska handläggarna efter fyra veckor gå igenom genomförandeplanen med den äldre. Syftet med rutinen är tydlig: säkerställa att den enskilde får den hjälp som är beviljad. Det kan finnas anledning för ledningen att följa upp att rutinen följs. För att göra rutinen och processen än tydligare skulle rutinen kunna förtydligas med vad som sker om genomförandeplan inte speglar behovet, vad som sker om det inte inkommer en genomförandeplan samt avvikelshantering för detta.

Det är bra att handläggarna går igenom bevakningsfliken, de får då en överblick och kan löpande ta del av såväl preliminära som godkända genomförandeplaner. Ett sätt att följa upp att de äldre har en genomförandeplan är att enheten, precis som de gör, använder sig av rapporten *Genomförandeplaner*, i det Sociala systemet. Av den går att utläsa vilka äldre som har, respektive inte har en genomförandeplan. Inspektörerna vill poängtera att det, förutom via genomförandeplanen, finns andra sätt att följa upp beställningen.

Samverkan med hemtjänstutförare

Av enhetens processer och rutiner ska det framgå hur samverkan ska bedrivas. Av enhetens *Rutin Extern samverkan* framgår syfte, former för samverkan, periodicitet för samverkansmöten och uppföljning av samverkan. I rutinen kan förslagsvis även förberedelser

inför mötena och vilka som ska delta på mötena ingå. Att ha en checklista inför mötet samt följa en dagordning på samverkansmötena kan ge förutsättningar för strukturerade möten.

Inspektörerna ser det som en styrka att enheten arbetar för att skapa tillit mellan dem och utförarna och det är positivt att enheten har prövat olika metoder för samverkan.

Synpunkter och klagomål

Det är bra att det i enhetens rutin står att medarbetarna vid möte/hembesök informerar den enskilde och dess företrädare om möjligheten att lämna klagomål och synpunkter. Det kan dock finnas anledning för ledningen att se över följsamheten till rutinen.

Avslutningsvis lyfter ledning och handläggare att synpunkter och klagomål samt avvikelserapportering leder till utveckling och den inställningen ser inspektörerna som betydelsefull. Det är positivt att enheten arbetar med att rapportera avvikelser då det kan bidra till internt lärande och utveckling av enheten.