



Uppföljning av anordnare inom hemtjänst, ledsagning och avlösning, Enklare Vardag AB 10 oktober 2014

Verksamhetsbesök på Enklare Vardag AB.

Närvarande: Fariba Bameti, verksamhetsansvarig och Magnus Haglunds från Enklare Vardag, samt Sofia Rooth Andersson från Nacka kommun.

Sammanfattning

Positivt:

- Införande av ett intranät där personalen bland annat kommer att kunna se aktuella rutiner via sin telefon.
- Införa fler verksamhetsansvariga för hela företaget för att kunna arbeta mer strukturerat.

Förbättringsområden:

- Endast 15% av personalen har relevant utbildning, villkoren anger att hälften av personalen ska ha relevant utbildning.
- Tättare kontakt med personalen för att försäkra sig om att kunden får hjälp enligt genomförandeplan
- Utveckla synpunktshantering
- Tydligare genomförandeplaner
- Rutin för nyckelhantering

Allmänt

Enklare Vardag AB är godkända att bedriva hemtjänst, ledsagning och avlösning i hela kommunen. De har inget kapacitetstak. Verksamhetsansvarig är Fariba Bameti. Enklare Vardag AB är även godkända i ett tiotal andra kommuner i Stockholmsområdet. De har sin hemtjänstlokal på Östermalm. De har för närvarande fyra kunder i Nacka.

Bakgrund

Enklare Vardags avtal med Stockholm Stad blev uppsagt under våren 2014. I samband med detta träffade Nacka kommun Enklare Vardag vid två tillfällen. Vid första mötet berättar Enklare Vardag att en av anledningarna till uppsägningen i Stockholm Stad var att de inte arbetade systematiskt med personalens tidsrapportering hos kunderna. För kunderna i Nacka har de i många fall debiterat exakt beställd tid månad efter månad vilket tyder på att



personalen inte arbetar aktivt med tidrapportering eftersom det i normalfallet skiljer mellan beställd tid och utförd tid. Enklare Vardag blir uppmanade att arbeta med detta, men vid ett möte senare under våren framkommer att detta fortfarande är ett utvecklingsområde. Kontakten mellan personalen som utför hjälpen och ledningen är inte tillräcklig för att verksamhetsansvarig ska kunna försäkra sig om att rätt insatser utförs.

Dokumentation

Vid verksamhetsbesöket granskades fyra kunders personakter, det vill säga alla kunder från Nacka. Alla kunder har en genomförandeplan. De innehåller i stort sett vad som behöver vara med, men det måste tydligare framgå vilken personal som medverkat vid upprättandet och vem som är kontaktperson.

I tre av akterna finns löpande social dokumentation som innehåller relevanta anteckningar. I den fjärde akten saknas löpande social dokumentation. Denna kund har endast serviceinsatser och verksamhetsansvarig uppger att det inte har förekommit någon händelse av vikt att dokumentera.

Dokumentationen om kunderna förvaras på ett säkert sätt. Det är personalen på kontoret som dokumentera efter att omvårdnadspersonalen ringer in. Hos vissa kunder för personalen även daganteckningar som sedan skickas till kontoret vid månads slut och förs över till den sociala journalen.

Personal

Anordnaren har cirka 145 personer anställda inom hela företaget. I Nacka är sex anställda och de arbetar endast mot Nacka. Endast 15% av de anställda i Nacka har relevant utbildning. Enligt villkoren för hemtjänst, ledsagning och avlösning ska minst hälften av de anställda som utför omvårdnad ha relevant utbildning. Med relevant utbildning menas att personalen ska ha godkända kurser om minst 1400 poäng inom vård- och omsorgsprogrammet i programgemensamma karaktärsämnen och relevant programfördjupning. Även vissa äldre utbildningar är relevanta.

Företaget växer ständigt och för att kunna möta upp det ökade behovet av struktur och dokumentation kommer de att anställa fler verksamhetsansvariga.

Kontoret har varierande kontakt med personalen som arbetar i Nacka. All personal kommer in med kundens tidrapport en gång i månaden och då har de kontakt. Utöver detta har de även telefonkontakt med personalen, men inte vid varje arbetspass. De har APT-möten var tredje månad för samtlig personal. Utöver detta träffas personalen vid utbildningar. Kontoret skickar ut mycket information via e-post.



Anordnaren uppmuntrar personalen att vidareutbilda sig, men upplever att det kan vara svårt att motivera tillräckligt många att läsa kurser inom vård och omsorgsprogrammet. Företaget ordnar kurser för de anställda inom relevanta områden.

I Nacka arbetar en anhöriganställd personal. Den personalen studerar för närvarande kurser inom vård och omsorgsprogrammet och är mycket aktiv i företagets aktiviteter. Enklare Vardag har som policy att om en kund har hjälp över 10 timmar i veckan så måste även ordinarie personal komma ibland. Detta är ett krav i en annan kommun de har avtal med.

Systematiskt kvalitetsarbete

Enklare Vardag har ett kvalitetsledningssystem som innehåller alla väsentliga delar. De håller på att utveckla ett intranät som ska bli en samlingsplats för all personal. Alla rutiner kommer att ligga där och vara åtkomligt även från personalens telefoner. Vilket innebär att personalen snabbt och enkelt kan ta fram aktuell rutin om något oväntat inträffar när de är hos en kund. De kommer även att använda intranätet vid introduktionen av nya medarbetare. De arbetar med att göra rutiner och dokument enklare för personalen att läsa och förstå.

Det finns en utarbetad rutin för synpunktshantering. Verksamhetsansvarig berättar att det inte registreras så många synpunkter och klagomål utan att personalen oftast löser problemet direkt. De är medvetna om att detta är ett utvecklingsområde. De hoppas att den nya organisationen med två verksamhetsansvariga kommer att leda till förbättringar inom detta område.

Trygghet och säkerhet

Ingen kund i Nacka har lämnat nycklar till anordnaren. Om en kund lämnar nycklar så måste personalen komma in till kontoret på Östermalm inför varje arbetspass. Det står i ledningssystemet för kvalitet att om avståndet är stort till hemtjänstlokalen kan hemtjänsten och kunden komma överens om att en personal får en extra nyckel att ha till sitt förfogande hela tiden. Detta är dock inte i enlighet med Nacka kommuns villkor och får därför inte förekomma.

Kontoret har inte kontakt med personalen vid varje arbetspass. De anser dock att de kan säkerställa att kunderna får hjälp enligt genomförandeplan genom att de har tät kontakt med kunder, närstående och godmän.

De har haft en utbildning om näringslära och har en kontinuerlig dialog med personalen om vikten av att ordna med bra mat till kunderna.

Det finns en utsedd personal som åker runt till alla kunder för att försäkra sig om att hjälpen utförs enligt genomförandeplan. Detta är särskilt viktigt då en kund har anhöriganställd personal. Kunderna besöks ungefär var tredje till var fjärde månad.



De arbetar med att ha hög kontinuitet hos kunderna. Varje kund har minst två introducerade personal. De uppger att all personal har tjänstekort. Alla medarbetare lämnar utdrag ur belastningsregistret och skriver under sekretessförbindelse. Enklare Vardag har ett skriftligt material för introduktion av nyanställda. Vid första besöket hos ny kund tillfrågas kunden om vilken anhörig som ska kontaktas och vid vilka tillfällen

Brukarinflytande och bemötande

Enklare Vardag har inte genomfört några strukturerade brukarundersökningar. Det går inte att utläsa Enklare Vardags resultat i kommunens brukarundersökning då inget företag som har mindre än åtta svarande redovisas separat.

Enklare Vardag uppger att samordnarna har mycket kontakt med kunderna och deras anhöriga. Vid dessa tillfällen kan kunderna och deras anhöriga framföra önskemål som de försöker tillfredsställa så långt som möjligt.

Sofia Rooth Andersson
Planerare/Utvecklare
Sociala kvalitetsenheten