

Granskning av anordnare inom hemtjänst, ledsagning och avlösning, Fisksätra hemtjänst HB 2015-05-27 – 2015-06-05

Verksamhetsbesök 27 maj 2015

Närvarande: verksamhetsansvarig Marja-Leena Kunelius, delägare Bernardo Vivar Araya samt Sofia Rooth Andersson från sociala kvalitetsenheten. Vid besöket intervjuades även en ur personalen. Vid ett senare tillfälle intervjuades en kund i sitt hem.

Sammanfattning

Särskilt positivt:

- Fisksätra hemtjänst arbetar aktivt med inkomna klagomål och synpunkter.

Förbättringsområden:

- Personakterna ska hållas samman och förvaras skyddade mot förstörelse, skada, tillgrepp eller obehörig åtkomst.
- Lex Sarah ska följa den senaste föreskriften.

Allmänt

Fisksätra hemtjänst HB är godkända att bedriva hemtjänst, avlösning och ledsagning i kommundelen Fisksätra/Saltsjöbaden. De har inget kapacitetstak. Verksamhetsansvarig är Marja-Leena Kunelius. Fisksätra hemtjänst HB bedriver även personlig assistans. De har för närvarande 19 kunder i Nacka kommun.

Personal

Fisksätra HB ägs av fyra personer som samtliga arbetar i företaget. Marja-Leena Kunelius är delägare och verksamhetsansvarig. Övriga delägare arbetar ute hos kunderna. Det finns även ett par anställda.

All personal kommer till kontoret för ett morgonmöte. Under dagen har verksamhetsansvarig kontakt med personalen på kontoret och per telefon.

Verksamhetsansvarig uppger att det inte finns någon kund som får hjälp av anhöriganställd personal.

Många ur personalen har nyligen genomfört eller studerar fortfarande på vård- och omsorgsprogrammet för att uppnå undersköterskekompetens. Verksamhetsansvarig



upplever därför att det under de senaste åren inte har funnits behov eller möjlighet till övrig kompetensutveckling. All personal har dock gått webbutbildningen Demens ABC.

Under verksamhetsbesöket intervjuades en ur personalen. Medarbetaren har relevant utbildning och har arbetat länge inom hemtjänsten. Medarbetaren upplever att hon får ett bra stöd från ledningen och sina kollegor. Medarbetaren bekräftar att de arbetar på det sätt som verksamhetsansvarig har redogjort för.

Fisksätra hemtjänst uppfyller villkoret att minst hälften av personalen har relevant utbildning. De har tidigare haft dispens på utbildningskravet. Verksamhetsansvarig upplever att det är svårt att rekrytera utbildad personal som även har reell kompetens att arbeta i kundernas hem.

Systematiskt kvalitetsarbete

Fisksätra hemtjänst har påbörjat arbetet med att skapa ett ledningssystem för kvalitet. Verksamhetsansvarig har identifierat de rutiner som behövs i arbetet och har börjat samla information kring hur riskbedömningar ska göras.

Fisksätra hemtjänst har rutiner för missförhållanden, men de bygger inte på den senaste föreskriften om lex Sarah. Den stora skillnaden mellan de två föreskrifterna är att numera ska missförhållanden och risker för missförhållanden rapporteras. Tidigare skulle endast allvarliga missförhållanden eller risker för påtagliga missförhållanden anmälas.

Det finns skriftliga rutiner för synpunkts- och klagomålshantering och de skriver regelbundet ner klagomål, stora som små. De analyserar klagomålen och har kommit fram till att de flesta klagomålen endast behöver åtgärdas på individnivå.

Dokumentation

De sociala journalerna förvaras endast lokalt i en bärbar dator. De tar regelbundet backup kopior på en extern hårddisk. Genomförandeplaner och andra dokument finns i pappersform och förvaras på ett säkert sätt. Genom att förvara sociala journaler endast digitalt och genomförandeplaner och andra dokument endast i pappersformat uppfyller inte Fisksätra hemtjänst Socialstyrelsens föreskrift (SOSFS 2014:5) om att personakter ska hållas samman. Genom att förvara dokumentation lokalt i en bärbar dator uppfyller inte Fisksätra hemtjänst socialstyrelsens föreskrift om att dokumentationen ska förvaras skyddade mot förstörelse, skada, tillgrepp eller obehörig åtkomst.

Verksamhetsansvarig dokumenterar i den sociala journalen utifrån daganteckningar som all personal skriver.

Vid besöket granskades fem slumpmässigt utvalda akter. Alla fem kunder har en social journal som innehåller händelser av vikt och avvikelser från genomförandeplan. Alla fem kunder har en aktuell genomförandeplan. Genomförandeplanerna är kortfattade och det



saknas beskrivning kring hur insatserna ska genomföras. Verksamhetsansvarig upplever att det finns mer effektiva sätt att förmedla information kring hur insatser ska utföras. Hon upplever också att det är svårt att skriva en detaljerad genomförandeplan inom två veckor efter ny beställning.

Trygghet och säkerhet

Under dagtid är verksamhetsansvarig tillgänglig på telefon för kunder och personal. På kvällar och helger finns en jourtelefon för kunder och anhöriga. Det är alltid någon av delägarna som arbetar under helgen.

Nycklar till kunder är inlåsta på ett säkert sätt. Personalen signerar ut nycklar vid början av varje arbetspass och signerar in dem vid slutet. All personal har skrivit under sekretessförbindelser och lämnar in utdrag ur belastningsregistret.

Anordnaren har en rutin för introduktion av nyanställd personal och det finns en checklista. All ny personal går dubbelt med erfaren personal under ett par dagar.

De använder den lilla checklistan för brandförebyggande när de kommer hem till nya kunder. Vid behov använder de den utökade checklistan för brandförebyggande.

Bemötande och brukarinflytande

Fisksätra hemtjänst har för få kunder för att resultat från brukarundersökningar ska särredovisas.

Alla delägare har mycket kontakt med kunder och anhöriga. De upplever att de känner sina kunder och att de vet vad kunderna tycker och önskar. Utifrån denna information diskuterar, analyserar och ändrar de i sin verksamhet för att öka kundnöjdheten.

Verksamhetsansvarig diskuterar ofta bemötandefrågor med personalen.

Samtal med kunder

En intervju har gjorts med en kund i kundens bostad. Kunden är överlag mycket nöjd med Fisksätra hemtjänst. Kunden känner sig mycket trygg med hemtjänsten och det är ofta samma personal som kommer. ”Vi skojar som bara den” uppger kunden på frågan om kunden bemöts på ett respektfullt sätt.

Sofia Rooth Andersson
Planerare/Utvecklare
Sociala kvalitetsenheten