

Granskningen är genomförd av
Susanna Dennerlov och Sofia Rooth
Andersson på sociala kvalitetsenheten

Kvalitetsgranskning av anordnare inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning, Nacka hemservice AB

Möte med anledning av kvalitetsgranskning hålls på Nacka stadshus den 13 september 2016. Närvarande vid mötet var ägare och kontaktperson [Personuppgift borttagen på grund av PuL], verksamhetsansvarig [Personuppgift borttagen på grund av PuL], personal [Personuppgift borttagen på grund av PuL] samt Susanna Dennerlov och Sofia Rooth-Andersson från sociala kvalitetsenheten. Två kunder har intervjuats vid senare tillfällen.

Sammanfattande bedömning

Nacka Hemservice AB har bedrivit hemtjänst i Nacka i 24 år och har därmed lång erfarenhet inom området. Verksamheten drivs i mindre skala och har stort fokus på personalkontinuitet. De kunder som intervjuats i samband med granskningen är mycket nöjda med Nacka Hemservice. Trots detta har flertalet brister identifierats utifrån de lagar, föreskrifter och förordningar som gäller för verksamhetsområdet. Nacka Hemservice AB behöver vidta åtgärder inom flera områden för att uppfylla avtalet med Nacka kommun och för att uppnå en god kvalitet.

Brister och utvecklingsområden:

- Verksamhetsansvarig närvarar inte i verksamheten i den utsträckning som krävs för kunna säkerställa att verksamheten följer de lagar, föreskrifter och förordningar som styr verksamhetsområdet. Hon anses inte heller ansvarig för den dagliga ledningen.
- Verksamheten saknar ett ledningssystem för kvalitet enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. De bedriver inget systematiskt kvalitetsarbete exempelvis genom synpunkts- och klagomålshantering, riskanalyser och egenkontroller.



- De saknas skriftliga lokala rutiner inom flera väsentliga områden såsom rapportering enligt lex Sarah, rutin för synpunkter och klagomål och rutin för nyckelhantering.
- Den sociala dokumentationen är ett stort utvecklingsområde. Kunderna har inga egna personakter enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Dokumentationen förvaras i vissa fall på olika ställen och är därmed inte sammanhållen. Uppdaterade genomförandeplaner saknas i vissa fall. Genomförandeplanerna följer inte Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Det finns inga löpande sociala journaler i kundernas akter.
- Sammantaget har 65 procent av personalen på Nacka Hemservice AB och personalen hos underleverantören som utför uppdrag åt Nacka Hemservice AB relevant utbildning. Anordnaren uppnår därmed inte kravet i villkoren på 70 procent.
- De kan inte säkerställa att anhörganställd personal utför arbetet på ett korrekt sätt eller att kunden får rätt hjälp. De kan heller inte säkerställa att den anhörganställda personalen följer gällande hygienföreskrift.
- Anordnaren har inte återkopplat förändrade omsorgsbehov hos kunderna till kommunens biståndshandläggare enligt villkoren.
- Anordnaren behöver utarbeta rutiner och arbets sätt för att kontinuerligt kunna säkerställa att underleverantören följer avtalet med Nacka kommun och att underleverantören följer de lagar, föreskrifter och förordningar som gäller för verksamhetsområdet.

Allmänt

Nacka Hemservice AB är godkända anordnare inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning sedan 1992. De har i dagsläget cirka 20 kunder i Nacka kommun och har ett kapacitetstak på 600 timmar. Nacka Hemservice profilering är att vara en mindre verksamhet med fokus på personalkontinuitet. Nacka Hemservice är även godkända inom kundvalet ledsagarservice, avlösarservice samt utför personligt assistans.

I ägarens bostad på Värmdö finns kontor, förvaring av social dokumentation och förvaring av nycklar. Social dokumentation och nycklar förvaras även hos företagets underleverantör som har kontor inklusive personallokal i Nacka.

Nacka hemservice använder sig av Anlita (ASO) AB som underleverantör. Enligt ledningen utför underleverantören främst insatser på kvällar och helger då ledning och personal på Nacka hemservice oftast inte arbetar vid dessa tidpunkter. Främst rör det sig om kunder som under tiden hos Nacka Hemservice fått ett utökat hjälpbehov med omvårdnadsinsatser. Vid tidpunkten för mötet finns inget skriftligt godkännande av Nacka kommun vad gäller underleverantören. Däremot har Nacka Hemservice tidigare meddelat Nacka kommun att de använder sig av underleverantör i samband med årlig webb-enkät.



Ledning och personal

Nacka Hemservice ägs av [Personuppgift borttagen på grund av PuL] och [Personuppgift borttagen på grund av PuL]. Det är [Personuppgift borttagen på grund av PuL] som i praktiken ansvarar för och utför den dagliga ledningen. Verksamhetsansvarig är [Personuppgift borttagen på grund av PuL]. Hon är anställd på 25 procent för att utföra administrativa uppgifter såsom framtagande av rutiner. Detta arbete utförs på kvällar och helger då [Personuppgift borttagen på grund av PuL] har en heltidssysselsättning som arbetsterapeut på dagtid, vardagar. Enligt villkoren ska verksamhetsansvarig finnas i verksamheten i den utsträckning som krävs för att verksamheten ska följa de lagar, föreskrifter och förordningar som styr verksamhetsområdet. [Personuppgift borttagen på grund av PuL] bedöms inte finnas i verksamheten i den utsträckningen. Hon bedöms inte heller vara insatt i verksamheten i den utsträckning som krävs för att hon ska kunna anses ansvara för den dagliga ledningen.

Det är sammanlagt sex personal som utför hemtjänstinsatser inklusive [Personuppgift borttagen på grund av PuL] som även hon arbetar hemma hos kunder. Omräknat till årsarbetare är det 2,05. Utöver denna personal tillkommer underleverantörens personal som utför insatser åt Nacka hemservice. Underleverantören utför tjänster motsvarande 2,95 årsarbetare. Underleverantören utför således majoriteten av de beviljade insatserna.

Personalen går direkt hem till kunderna när arbetspassen börjar. De har inga fasta personalmöten. [Personuppgift borttagen på grund av PuL] uppger att hon har regelbunden kontakt med personalen. Verksamheten har en kund med anhörganställd personal. [Personuppgift borttagen på grund av PuL] har telefonkontakt med den anhörganställda personalen en gång i månaden.

Kompetens och kompetensutveckling

Verksamhetsansvarig [Personuppgift borttagen på grund av PuL] har adekvat kompetens enligt villkoren. I praktiken är det dock [Personuppgift borttagen på grund av PuL] som både ansvarar för och utför den dagliga ledningen. [Personuppgift borttagen på grund av PuL] har utifrån villkoren adekvat kompetens för att utföra daglig ledning men inte för att ansvara för den dagliga ledningen.

65 procent av personalen har relevant utbildning vid sammanräkning av anordnarens och underleverantörens utbildningsnivå. (76 procent av Nacka Hemservice personal har relevant utbildning, 58 procent av underleverantörens personal som utför uppdrag åt Nacka Hemservice har relevant utbildning).

Det finns ingen kompetensutvecklingsplan för verksamheten och inte heller för varje enskild personal. Personalen har inte haft frekvent kompetensutveckling under senaste åren. Inga medarbetarsamtal genomförs.



Ledningssystem för kvalitet

Verksamheten har inte upprättat ett ledningssystem för kvalitet enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Lokala skriftliga rutiner saknas inom flera områden, exempelvis rutin för rapportering enligt lex Sarah, synpunkter och klagomål samt nyckelhantering. Det finns en checklista för introduktion av nyanställda, däremot saknas skriftlig rutin. Skriftlig rutin för hot och våld finns.

Verksamheten har inte registrerat några synpunkter eller klagomål under 2015. Synpunkter och klagomål hanteras främst muntligen.

Dokumentation

Social dokumentation förvaras främst i ägarens bostad på Värmdö i ett låst skåp. Social dokumentation förvaras även hos underleverantören. I samband med mötet den 13 september 2016 granskas den sociala dokumentationen. Dokumentation rörande enskilda förvaras i samma pärm i bokstavsordning. Kunderna har således inga egna sammanhållna akter som följer Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Uppdaterade genomförandeplaner finns för majoriteten av kunderna men saknas för några kunder. I vissa fall stämmer genomförandeplanerna inte överens med det aktuella behovet vilket inte återkopplats till kommunens biståndshandläggare. Genomförandeplanerna är i stort sett utformade som ett schema. De följer inte Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. "Vad" som ska göras och "när" framkommer i samtliga fall. "Hur" insatserna ska genomföras saknas helt liksom mål och delmål.

Det saknas löpande sociala journaler för kunderna. Enligt [Personuppgift borttagen på grund av PuL] antecknar hon händelser av vikt och avvikelser i ett anteckningsblock på kontoret. Enligt [Personuppgift borttagen på grund av PuL] skriver underleverantören sociala journaler som förvaras på deras kontor. Dokumentation kring enskilda kan således dokumenteras och förvaras på olika ställen. Enligt [Personuppgift borttagen på grund av PuL] sker muntliga rapporteringar löpande vilket minskar risken för att information ska gå förlorad.

Trygghet och säkerhet

Samtlig personal har skrivit på sekretessförbindelse och lämnat utdrag ur belastningsregistret. Personalen har tjänstelegitimation med foto. Skriftlig rutin för hot och våld finns.

Nycklar förvaras dels i kassaskåp på Värmdö och dels hos underleverantören. Blankett för nyckelkvittens finns. Däremot saknas skriftlig rutin för nyckelhantering.

Det saknas rutin vad gäller personalens arbetskläder utifrån gällande hygienföreskrift. Den personal som närvarar vid mötet uppger att denne använder arbetskläder som tvättas



hemma dagligen. Ledningen vet inte huruvida den anhörganställda personalen använder arbetskläder.

Brukarinflytande och bemötande

Nacka Hemservice har svarat i den årliga webb-enkäten att de utför egna brukarundersökningar. Enligt ledningen består dessa i att muntligen fråga kunderna hur de upplever insatserna. De har inte sammanställt resultatet.

[Personuppgift borttagen på grund av PuL] upplever inte att genomförandeplanerna är ett verktyg de använder aktivt i verksamheten. Nacka Hemservice poängterar dock vikten av att kunderna ska ha möjlighet att påverka insatsens utformning. Verksamheten arbetar utifrån värdeorden kunskap, respekt och empati.

Samverkan och informationsöverföring

Ledningen uppger att samarbetet med biståndshandläggarna är personbundet och kan förbättras. De uppger att det ibland tar lång tid att få nya beställningar och att de inte alltid får den återkoppling de önskar av biståndshandläggarna. De upplever att samarbetet med hemsjukvården fungerar tillfredsställande. Samarbetet med vårdcentralerna varierar beroende på vårdcentral.

Handläggarnas erfarenheter

Flera handläggare upplever en otydlighet kring hur samarbetet ser ut mellan Nacka Hemservice och underleverantören och i vissa fall vem som är ansvarig för utförandet av insatserna. I övrigt har de inga synpunkter på samarbetet med Nacka Hemservice.

Erfarenheter av kunder

Två kunder har intervjuats i samband med kvalitetsgranskningen. Båda kunderna har hjälp med serviceinsatser och är mycket nöjda med insatserna. De upplever hög personalkontinuitet och att de får ett respektfullt bemötande av personalen. De vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål och upplever att de har goda möjligheter att påverka utformningen på insatserna.