



Granskning av anordnare inom hemtjänst, ledsagning och avlösning, Carritas Proffs Assistans HB 2015-04-24 – 2015-05-05

Verksamhetsbesök 24 april 2015

Närvarande: verksamhetsansvarig Ulla-Maja Nordström, ägare av företaget Mariana Radu, samordnare Rakia Maaroufi, sjuksköterska Thomas Rudstam samt Susanna Dennerlöv och Sofia Rooth Andersson från sociala kvalitetsenheten.

Sammanfattande bedömning

Carritas har brister i sin verksamhet och uppfyller inte alla villkor i avtalet med Nacka kommun.

Särskilt positivt

- Carritas tar emot praktikanter från Vård- och Omsorgsprogrammet.
- Carritas arbetar aktivt för hög personalkontinuitet hos kund, vilket bekräftas av både personal och kunder.
- Carritas gör strukturerade och regelbundna uppföljningar av genomförandeplaner.

Förbättringsområden

- Alla kunder ska enligt SOSFS 2014:5 ha en löpande social journal. Carritas har inte tillräcklig social journal för någon av sina kunder i Nacka kommun.
- Ledningssystem för kvalitet ska baseras på SOSFS 2011:9.
- Rutiner för lex Sarah ska baseras på SOSFS 2011:5.
- Verksamhetsansvarig ska ansvara och utöva den dagliga ledningen.
- Minst hälften av personalen ska ha relevant utbildning.

Allmänt

Carritas Proffs Assistans HB är godkända att bedriva hemtjänst, ledsagning och avlösning i kommundelarna Fisksätra/Saltsjöbaden samt Sicklaön. De har inget kapacitetstak.

Verksamhetsansvarig är Ulla-Maja Nordström. De har för närvarande fem kunder i Nacka kommun. De är även verksamma på Lidingö. Kontoret finns på Östermalm.



Personal

Mariana Radu äger Carritas Proffs Assistans HB och uppger att hon är chef. Till sin hjälp i det dagliga arbetet har hon en samordnare. Verksamhetsansvarig arbetar deltid och är på plats tre dagar i veckan. Hon arbetar främst med kvalitetsuppföljning. Verksamhetsansvarig planerar att snart gå i pension. Sociala kvalitetsenheten kommer att följa upp Carritas verksamhetsansvarig under hösten 2015 då nuvarande verksamhetsansvarig inte utför och ansvarar för den dagliga ledningen.

Det är en liten arbetsgrupp som arbetar för kunderna i Nacka. På Lidingö är det en större arbetsgrupp och de har personalmöten tillsammans. Den ordinarie personalen kommer till kontoret på morgonen för att hämta arbetskläder och schema. Vissa ur personalgruppen kommer inte alltid till kontoret, men har då telefonkontakt med ledningen.

I samtal med en anställd bekräftar hon i stort att hon arbetar på det sätt som ledningen redogjort för. Hon upplever att hon får bra stöd av ledningen och att de alltid är anträffbara per telefon.

Carritas upplever att det är svårt att rekrytera personal med relevant utbildning. De tar emot elever från vård- och omsorgsprogrammet för praktik som ett sätt att kunna rekrytera utbildad personal. Den utbildade personalen uppgår till 15 procent vilket medför att de inte uppnår kravet på att minst hälften av personalen ska ha relevant kompetens.

Carritas hade vid granskningstillfället två kunder i Nacka med anhörganställd personal. Carritas uppger att de strävar efter att kunderna även ska ta emot hjälp från ordinarie anställd personal. De upplever dock ofta att kunden endast vill ha hjälp från sin anhörig och de har en kund som tackar nej till annan personal. Den anhörganställda personalen kommer inte in till kontoret och är inte med på personalmöten.

I samtal med en anhörganställd personal uppger personen att hon har regelbunden kontakt med Carritas. Hon gör daganteckningar i en pärm och kontaktar Carritas vid avvikelser, till exempel sjukhusbesök.

Dokumentation

Kundernas akter förvaras på ett säkert sätt. Vid besöket granskades samtliga Nacka kunders personakter. Alla kunder har en aktuell genomförandeplan som innehåller alla väsentliga delar. Ingen av kunderna har dock en löpande social journal vilket krävs enligt SOSFS 2014:5. För fyra av kunderna finns ingen social journal alls. För en av kunderna finns bristfälliga anteckningar.

Av den sociala journalen ska det enligt föreskriften framgå förändrade behov, om det har inträffat omständigheter som medfört att insatsen inte har kunnat genomföras som planerat samt klagomål av större vikt. Carritas uppger att det inte funnits några avvikelser från



genomförandeplanen och att det därför inte har funnits något behov av dokumentation. Carritas uppger att de ofta har kontakt med kunderna och gör olika former av uppföljningsbesök men att dessa besök inte dokumenteras.

Trygghet och säkerhet

Carritas begär utdrag ur belastningsregistret på all personal och alla skriver på sekretessförbindelser. Ingen av kunderna från Nacka kommun har lämnat ut nycklar till hemtjänsten.

Det finns alltid någon på plats på kontoret mellan 06.00 och 22.00 som svarar i telefonen om kunder och personal ringer. Det finns även ett journummer.

Carritas kräver att all personal genomgår vissa utbildningar, som till exempel webbutbildningen Demens ABC.

Brukarinflytande och bemötande

Verksamhetsansvarig gör hembesök hos samtliga kunder för uppföljning av genomförandeplanen. Ägaren träffar alla kunder varje månad för att höra hur de har det. Carritas prioriterar personalkontinuiteten hos kunden vilket bekräftas av personal och kunder. På personalmöten diskuterar de bemötandefrågor, särskilt kring kunder som har demenssjukdom.

Carritas har för få kunder i Nacka kommun för att resultat från brukarundersökningar särredovisas. De har inte gjort några egna strukturerade brukarundersökningar.

Systematiskt kvalitetsarbete

Carritas behöver utveckla ett ledningssystem för kvalitet som följer den aktuella föreskriften SOSFS 2011:9

Carritas har rutiner för missförhållanden, men de bygger inte på den senaste föreskriften. Den nuvarande föreskriften anger att missförhållanden och risker för missförhållanden ska rapporteras. Tidigare skulle endast allvarliga missförhållanden eller risker för påtagliga missförhållanden anmälas.

Skriftliga rutiner finns för synpunkter och klagomål. När ett klagomål inkommer åker någon ur ledningen dit och pratar med kunden. Carritas arbetar systematiskt med de inkomna klagomålen för att se om de behöver ändra något i sina rutiner.

Samverkan

Carritas upplever ett gott samarbete med biståndshandläggarna. Biståndshandläggarna har inget att anmärka på när det gäller kontakten med Carritas.



Kundintervjuer

Sociala kvalitetsenheten har intervjuat två kunder. Båda ger en samstämmig bild av hur de uppfattar hemtjänsten ur olika aspekter. Båda kunderna är mycket nöjda med hjälpen. De upplever båda att personalkontinuiteten är mycket god. *"Jag vill inte ha en ny flicka varje gång. Mina tjejer vet precis vad de ska göra"* uppger en kund. Den andra kunden berättar att det viktigaste är att det går att lita på hemtjänsten. *"Om de betraktar min bustru som en mamma, vad kan jag då klaga på?"* är svaret om det går att lita på hemtjänsten.

Susanna Dennerlöv
Sofia Rooth Andersson
Planerare/Utvecklare
Sociala kvalitetsenheten