

Kvalitetsgranskning av anordnare inom hemtjänst, ledsagning och avlösning 12 augusti-4 september 2015

Verksamhetsbesök 12 augusti 2015

Närvarande: verksamhetsansvarig Jacob Hagos, samordnare Kerstin Hansson och Lidia Riesom från anordnaren samt Susanna Dennerlov och Sofia Rooth Andersson från sociala kvalitetsenheten.

Allmänt

Adulis Omsorg AB är godkända att bedriva hemtjänst, avlösning och ledsagning i hela Nacka kommun. De har ett kapacitetstak på 1500 timmar i månaden. Verksamhetsansvarig är Jacob Hagos. De har för närvarande cirka sju kunder i Nacka. De är endast verksamma i Nacka kommun. De har tidigare varit verksamma i Stockholm Stad men är det inte längre. De är även verksamma inom området personlig assistans och har ett 10-tal assistansärenden i olika kommuner.

Ledning och personal

Verksamhetsansvarig Jacob Hagos driver en läkarmottagning i samma lokaler. Verksamhetsansvarig arbetar inte aktivt med hemtjänsten men finns tillgänglig. Anordnaren uppfyller därmed inte villkor 13 om att verksamhetsansvarig ska vara en del av den dagliga ledningen. Samordnare Kerstin Hansson arbetar med att ta emot beställningar i Pulsen Combine och ringer till personalen ungefär en gång i månaden. Samordnare Lidia Riesom arbetar med att utveckla ett ledningssystem för kvalitet. Hon uppger även att hon träffar kunder och personal vid hembesök ungefär en gång i månaden.

Vid verksamhetsbesöket 12 augusti kan Adulis inte ge exakt besked om hur många anställda de har inom hemtjänsten. Enligt villkor 24 är det den enskilda anordnaren som är arbetsgivare för sin personal och svarar därmed för att anställnings- och arbetsmiljövillkor uppfylls enligt gällande lagstiftning.

Den 28 april 2015 inkom Adulis med fem anmälningar om anhöriganställd personal. Samtlig personal betraktas av Adulis som anhöriganställd. Vid verksamhetsbesöket 12 augusti kan de i flera fall inte redogöra för vilken kund personalen arbetar för och vilken relation de har. Det visar sig att det finns felaktigheter i flera av anmälningarna. Adulis har efter verksamhetsbesöket skickat in nya anmälningsblanketter. Det har då tillkommit en personal som inte tidigare varit anmäld. Det visar sig även att en personal som de tidigare

uppgivit som anhörganställd inte är anhörig. I villkor 24 anges att anordnare ska anmäla till kommunen när en anhörig är anställd.

Personalen kommer inte in till kontoret utan börjar och slutar sina arbetspass hos kunden. En av samordnarna kontaktar personalen per telefon en gång i månaden. Några ur personalen uppskattar inte dessa telefonsamtal och det är inte alltid samordnaren får kontakt med all personal varje månad. Anordnaren har för begränsad kontakt med personalen för att kunna säkerställa att personalen följer gällande lagar, förordningar och föreskrifter enligt villkor 21, 26 och 27. Den begränsade kontakten medför även att de inte kan säkerställa att de kan rapportera in till kommunen om förändrade omsorgsbehov hos kunden enligt villkor 28.

Anordnaren uppger under verksamhetsbesöket att all personal varje månad tidsrapporterar att de utfört exakt lika mycket tid som kunden är beviljad. Adulis har fakturerat kommunen all denna tid.

Adulis fick i april 2015 en varning av Nacka kommuns äldrenämnd då de inte uppfyller kravet på att minst hälften av personalen ska ha relevant utbildning. I åtgärdsplanen anger Adulis att de ska informera personalen att de måste utbilda sig, annars kommer de att sägas upp och ersättas med utbildad personal.

För närvarande har Adulis en personal som har relevant utbildning, resten saknar utbildning. Några ur personalen som inte har relevant utbildning är intresserade av att studera på deltid. Ingen av dem har dock ansökt till utbildning till hösten 2015.

Systematiskt kvalitetsarbete

Adulis uppger att varje anställd har en egen rutinpärm som förvaras hemma hos kunden. De har uppdaterat många av rutinerna under sommaren 2015. Dessa rutiner är ännu inte förankrade hos personalen, men tanken är att de ska ersätta den tidigare rutin pärmen.

Adulis har rutiner för missförhållanden, Lex Sarah, men de bygger inte på den senaste föreskriften. I rutinen saknas en beskrivning av att även risker för missförhållanden ska rapporteras och att alla rapporter alltid ska lämnas till kommunen. Adulis uppfyller därmed inte villkor 15 och 21.

Adulis har rutiner för klagomål- och synpunkter. Under 2014 inkom inga synpunkter från kunder. De upplever att det är svårt att få in synpunkter från kunder som har anhörganställd personal då kund och personal har en personlig relation.

Dokumentation

Adulis uppger att det finns en rutin för dokumentation. I den rutinpärm som förvaras hos kunderna ska personalen skriva daganteckningar. När samordnaren gör uppföljningsbesök en gång per månad ska hon överföra relevanta daganteckningar till den sociala journalen. Vid större avvikelser ska personalen ringa in till kontoret och berätta vad som hänt. Det



saknas anteckningar i kundernas sociala journal från de uppföljningsbesök som samordnaren gör hos kunderna en gång per månad.

Kundernas sociala journal finns på kontoret. Vissa anteckningar finns sparade i en bärbar dator, andra anteckningar finns i kundakten som förvaras på ett säkert sätt. Kundernas sociala journal är inte att betrakta som löpande då det endast finns sporadiska anteckningar. Anteckningarna är vanligtvis inte signerade. Många av anteckningarna handlar inte om faktiska omständigheter eller händelser av betydelse. I flera av anteckningarna finns personliga reflektioner kring kunden.

Det saknas aktuella genomförandeplaner för samtliga kunder. Det finns genomförandeplaner, men dessa är från 2012 eller 2013. I den enkät som kommunen skickade ut i december 2014 svarade Adulis att samtliga kunder hade en aktuell genomförandeplan. Adulis har genom att lämna felaktiga uppgifter till kommunen inte följt villkor 22 om att delta i den uppföljning som kommunen genomför. Adulis uppfyller inte villkor 21 och 27 om att anordnaren ska följa de krav som finns för dokumentation då varken social journal eller genomförandeplaner följer Socialstyrelsens föreskrifter.

Trygghet och säkerhet

Adulis uppger att en samordnare träffar kunden tillsammans med den anhörganställda personalen ungefär en gång i månaden. Från maj 2015 till augusti 2015 har de inte varit i kontakt med kunder och personal.

Under sommaren 2015 var en av samordnarna sjukskriven. Hon var då den enda som hade behörighet att komma in i Pulsen Combine. Följden blev att ingen bevakade inkomna beställningar under perioden. Adulis uppfyllde då inte villkor 28 om att anordnare måste påbörja uppdrag 24 timmar efter mottaget uppdrag. Adulis har nu ordnat så att även verksamhetsansvarig har behörighet till Pulsen Combine.

Adulis uppger att de tar in utdrag ur belastningsregistret på samtlig personal och att personalen skriver under en sekretessförbindelse. Det finns rutiner kring nyckelhantering och nyckelskåp. Adulis har för närvarande inga nycklar till någon kund.

Vid verksamhetsbesöket 12 augusti kan Adulis inte uppge exakt hur många kunder de har för närvarande.

Bemötande och brukarinflytande

Vid verksamhetsbesöket 12 augusti kan ingen av de närvarande från Adulis redogöra för om de gjort någon brukarundersökning under 2014 eller 2015 och vad den i så fall har lett till för resultat.



Anordnaren uppger att de pratar med personalen kring bemötandefrågor. De pratar om hur viktigt det är att den anhöriganställda personalen skiljer på hjälpen som är biståndsbeslutad och den hjälpen de utför som anhörig.

Sofia Rooth Andersson och Susanna Dennerlöv
Planerare/Utvecklare
Sociala kvalitetsenheten