

Granskning av anordnare inom hemtjänst, ledsagning och avlösning, Vemano hemtjänst KB

Möte med anledning av kvalitetsgranskning i Nacka stadshus 3 maj 2016. Nytt möte 9 augusti 2016 i Nacka stadshus med anledning av uppmärksammade brister. Närvarande: verksamhetsansvarig Vigen Mirzakhian, samordnare Karin Rossas samt Sofia Rooth Andersson från sociala kvalitetsenheten. Vid senare tillfälle intervjuades tre personal i Nacka stadshus. Det har inte varit möjligt att intervjua kunder.

Sammanfattning

Den sammantagna bedömningen är att anordnaren har allvarliga och omfattande brister i verksamheten. Efter kvalitetsgranskning har anordnaren åtgärdat en del av bristerna, men bedömningen är åtgärderna inte är tillräckliga och hållbara på sikt. Bedömningen är att anordnaren inte kan säkerställa att personalen utför arbetet korrekt och att kunderna får den hjälp de behöver på ett säkert och tryggt sätt. Bristerna rör personalens utbildningsnivå och kunskaper i svenska, otillräckligt systematiskt kvalitetsarbete, osäker nyckelhantering och bristande kontakt med anhöriganställd personal och kund.

Bakgrund

I oktober 2015 varnade äldrenämnden Vemano hemtjänst KB då de under sommaren nekat att ta emot en ny kund som de fått genom ickevalsalternativet. Efter varningen inkom de med en åtgärdsplan som angav att de inte hade tillräckligt med personal under sommaren. De har vidtagit åtgärder för att förstärka personalkapaciteten och har även minskat det geografiska området inom kommunen.

Allmänt

Vemano hemtjänst är sedan 2009 godkända att bedriva hemtjänst, avlösning och ledsagning i Nacka kommun. De är aktiva i kommundelarna Älta och Sicklaön. De har inget kapacitetstak. Verksamhetsansvarig är Vigen Mirzakhian. De har för närvarande tre kunder i Nacka. De har sin hemtjänstlokal i Sollentuna där de också är verksamma.

Ledning och personal

Verksamhetsansvarig och samordnare arbetar från hemtjänstlokalen i Sollentuna. För Nackas kunder arbetar fyra personal varav två endast arbetar hos en anhörig. Det har inte inkommit någon anmälningsblankett angående den senast anställda anhöriganställda personalen.



Vid tidpunkten för granskningen kom de två anställda till kontoret i Sollentuna en gång i veckan för att träffa verksamhetsansvarig och samordnare. Utöver detta har de kontakt med ledningen per telefon. De två anhörganställda träffar inte ledningen med samma regelbundenhet. En av de anhörganställda arbetar endast en dag i veckan. Han kommer till Sollentunakontoret en gång i månaden och träffar ledningen. Den andra anhörganställda träffar de mer sällan. Hon hör av sig i stort sett dagligen per telefon och sms, oftast kring frågor om lön och annat som inte rör kunden och kundens hjälpbehov. Efter granskningen uppger Vemano att personalen nu kommer till kontoret vid varje arbetspass. I samtal med en nyanställd undersköterska uppger han att han oftast arbetar från morgon till kväll med paus mellan besöken. Vid varje arbetspass början och slut åker han till Sollentuna trots att han bor i närheten av kunden. Detta kan inte betraktas som en hållbar lösning för anordnaren för att uppnå utbildningskravet.

Vid granskningen hade ingen av personalen relevant utbildning. De två ordinarie anställda uppfyllde inte villkoret att kunna kommunicera på svenska. De kommunicerar med kunderna på ett annat gemensamt språk. Efter granskningen anställde Vemano en undersköterska för att uppnå kommunens krav på utbildningsnivå. I början av augusti bytte kunden med anhörganställd personal till en annan anordnare vilket innebar att tillfälligt uppnådde kravet på personalens utbildningsnivå. Efter endast en vecka bytte dock kunden tillbaka till Vemano som då valde att fortsätta med anhörganställd personal. Detta betyder att tre av fyra personal hos Vemano saknar relevant utbildning. En ny uträkning av utbildningsnivån i procent har inte gjorts.

Systematiskt kvalitetsarbete

Den sammantagna bilden är att Vemano inte har ett ledningssystem för kvalitet som är anpassat för verksamheten och som är förankrat hos personalen.

Vemano har en rutiner kring lex Sarah, dokumentation, klagomålshantering, nyckelhantering och andra viktiga områden. Under granskningen framkommer att flera av rutinerna inte är förankrade hos personalen.

Den egenkontroll som enligt inskickad dokumentation har genomförts är väldigt omfattande och i många fall inte relevant för verksamhetsområdet. Mycket av egenkontrollen omfattar hälso- och sjukvårdsfrågor som hemtjänsten inte har ansvar för. Enligt egenkontrollen har verksamheten inga brister inom kontrollerade områden. Detta stämmer inte med den bild som framkommer under granskningen.

Den riskanalys som anordnaren har genomfört består enbart av riskbedömningar av kunderna, inte en analys av risker i verksamheten som den enligt föreskriften ska göra.



Systematiskt kvalitetsarbete – Under sommaren har Vemano arbetat med att förbättra sitt ledningssystem för kvalitet. Ledningssystemet är ännu inte komplett då de inte är klara med rutiner kring egenkontroll och riskanalys.

Dokumentation

I verksamhetsberättelsen för 2015 beskriver de att under året har arbetat fram förbättrade rutiner för dokumentation, med målsättning att samtlig personal skall kunna skriva genomförandeplaner och dokumentera korrekt i brukarens sociala dokumentations pärm. I Nacka har det målet inte uppnåtts då inte all personal kan svenska i den omfattningen att de kan dokumentera i journalen. En anställd uppger i intervju att han inte skriver social journal då han inte förstår syftet med journalen. Vemano uppger nu att den personalen har fått information om dokumentationsskyldighet.

Ledningen uppger att personalen antingen själva skriver social journal eller att de ringer till ledningen som skriver i journalen. De uppger att kundernas akter förvaras på ett säkert sätt på kontoret i Sollentuna. I samband med granskningen granskas samtliga kunders akter. Alla tre kunder har social journal. Alla kunder har en genomförandeplan som dock behöver förtydligas när det gäller hur hjälpen ska genomföras.

Trygghet och säkerhet

Det finns rutiner för nyckelhantering och dessa är väldigt tydliga med vikten av en säker nyckelhantering. Trots detta uppger verksamhetsansvarig att de anställda tar med sig kundernas nycklar hem eftersom de inte har någon lokal i Nacka. Nyckelhanteringen är därmed inte säker. Vid mötet 9 augusti uppger Vemano att personalen numera åker till Sollentuna vid varje arbetspass början och slut för att kvittera nycklar.

Vemano uppger att de tillhandahåller arbetskläder men vet inte om de anställda använder dem. De kan därför inte säkerställa att föreskrifterna kring hygien följs.

De uppger att all personal har skrivit under sekretessförbindelser och lämnat in utdrag från belastningsregistret.

De har en rutin för introduktion av nyanställd personal. Då pratar de bland annat om verksamhetens rutiner och försöker ge en basutbildning för hemtjänstarbetet.

Verksamhetsansvarig är regelbundet hemma hos de två kunderna som inte har anhörganställd personal. Kunden som har anhörganställd personal har de bara träffat vid enstaka tillfälle.

Bemötande och brukarinflytande

Vemano har för få kunder för att deras resultat ska särredovisas vid kommunens och Socialstyrelsens brukarundersökningar.



Vemano uppger att de jobbar mycket med kontinuitet och att kunderna ska få hjälp från personal de trivs med.

Samverkan

Vemano uppger att de har ett nära samarbete med kundernas anhöriga och att det fungerar bra. Biståndshandläggare på äldreheten uppfattar att verksamhetsansvarig vid flera tillfällen inte har förstått sitt uppdrag och hur beställningar ska verkställas.