



Uppföljningsbesök hos anordnare inom hemtjänst, ledsagning och avlösning, Annas vård och hemtjänstteam AB 25 november 2014

Medverkande: Fatima Ben Houdi, ägare, Rim Rihai, ägare och samordnare, Anna Engström, verksamhetsansvarig och Veronica Jansson, samordnare samt Sofia Rooth Andersson och Åsa Dyckner från sociala kvalitetsenheten, Nacka kommun.

Sammanfattning

Särskilt positivt:

- Arbetat mycket med arbetsmiljön, gör bland annat riskbedömningar på alla kunder.

Förbättringsområden:

- Endast 40 procent av omvårdnadspersonalen har relevant utbildning. Villkoren anger att hälften av personalen ska ha relevant utbildning.
- Ledningssystem för kvalitet med rutiner för att säkra kvaliteten måste slutföras.

Allmänt:

Annas vård och hemtjänstteam AB är godkända att bedriva hemtjänst, ledsagning och avlösning. De har inget kapacitetstak. Verksamhetsansvarig är Anna Engström. Annas är endast verksamma i Nacka kommun. De har en hemtjänstlokal på Sicklaön och en i Älta. De har två samordnare, en på varje kontor. De har för närvarande cirka 75 kunder i Nacka. Annas Vård och hemtjänstteam har funnits sedan 2009. Under 2011 växte de snabbt och de upplever att de nu har uppnått stabilitet i företaget.

Bakgrund

Under våren 2014 kom en synpunkt in från en före detta anställd på Annas. Synpunkten handlade om att personalen inte blir behandlade korrekt. En uppföljning gjordes genom att intervjua sex anställda på telefon. Annas lämnade en lista på all personal. Från listan valdes sex anställda ut. Dessa sex hade olika anställningsformer, hade jobbat olika länge på företaget och var i olika åldrar och hade olika bakgrund. Dessa sex ringdes upp av tjänstemän på sociala kvalitetsenheten och fick svara på några frågor som handlade om anställningsförhållanden, rutiner i arbetet och samarbetet med ledningen. Efter att



materialet sammanställts fanns det inget som tydde på att de som blev intervjuade inte behandlas korrekt av arbetsgivaren

Dokumentation

Vid verksamhetsbesöket granskades fyra slumpmässigt utvalda akter. Alla fyra kunder har en genomförandeplan. Alla fyra kunder har en social journal som innehåller händelser av vikt och avvikelser från genomförandeplan.

Dokumentationen förvaras på ett säkert sätt. Det är oftast personalen på kontoret som dokumenterar i den sociala journalen. Personalen ute hos kunderna ringer in till kontoret vid avvikelser. Det händer även att personalen dokumenterar själva. Allt dokumenteras i pappersakt.

Personal

Verksamhetsansvarig Anna Engström anställdes för två månader sedan. Hon kommer främst att jobba med verksamhetsutveckling. Hon kommer att vara på båda kontoren för att få närhet till personalen.

Annas upplever att de har svårt att rekrytera utbildad personal som dessutom har tillräckliga kunskaper i svenska språket. På grund av detta har endast 40% av omvårdnadspersonalen relevant utbildning. Villkoren anger att hälften av omvårdnadspersonalen ska ha relevant utbildning. Med relevant utbildning menas att personalen ska ha godkända kurser om minst 1400 poäng inom vård- och omsorgsprogrammet i programgemensamma karaktärsämnen och relevant programfördjupning. Även vissa äldre utbildningar är relevanta.

Personalen är uppdelade mellan de två hemtjänstlokalerna för att få så hög personalkontinuitet som möjligt hos kunderna. Viss personal jobbar bara dagtid medan andra jobbar både dag och kväll. Det är samordnaren som är huvudlänken mellan dag och kvällspersonalen. All personal utgår från sitt kontor där de hämtar telefon och nycklar. De har inte särskilt personal som utför serviceinsatser utan all personal gör detta.

Annas har personalmöten varannan vecka och APT en gång i månaden. Personalmötena är separata för de båda grupperna.

Några kunder får hjälp från personal som de är anhöriga med. Samordnarna har kontakt varje vecka med den anhöriganställda personalen och de träffas varje månad. All anhöriganställd personal bjuds in på personalmöten, men de kommer inte. De försöker att ordinarie personal också ska utföra insatser hemma hos kunderna, och hos några kunder går det bra.



Systematiskt kvalitetsarbete

I dagsläget finns inget fullständigt ledningssystem för kvalitet med rutiner för att säkra kvaliteten. Verksamhetsansvarig har under de två månader som hon har arbetat på företaget påbörjat arbetet med att implementera det systematiska kvalitetsarbetet hos personalen. Hon har börjat gå igenom alla skriftliga rutiner på personalmöten. För att säkerställa att all personal har tagit del av informationen måste de signera att de läst. Personalen är även med och skapar rutiner så att de ska bli så verklighetsanpassade som möjligt.

Trygghet och säkerhet

I ett led att förbättra arbetsmiljön tog Annas Vård och hemtjänstteam kontakt med en lokal fackorganisation. Det ledde till att arbetsmiljöverket kom på besök. De hade ett antal synpunkter som Annas har jobbat med. De har bland annat gått en arbetsmiljöutbildning och haft kurser för anställda. De har även tagit hjälp av en konsult för att systematiskt gå igenom arbetsmiljöarbetet och de har nu många nedskrivna rutiner. De har bland annat börjat göra riskbedömningar på alla kunder. Arbetsmiljöverket har varit på uppföljning och var nöjda.

På kvällar och helger kan personalen och kunderna alltid nå någon ur ledningen på en jourtelefon.

Det finns sekretessförbindelser för all personal och all nyanställd personal visar utdrag ur belastningsregistret. All personal har tjänstekort och samordnarna påminner personalen om att kortet alltid ska bäras väl synligt.

Bemötande och brukarinflytande

Under 2014 har Annas inte gjort någon brukarundersökning. I kommunens brukarundersökning och i Socialstyrelsens brukarundersökning "Vad tycker äldre om äldreomsorgen 2014" får Annas överlag goda omdömen från kunderna.

Samverkan och informationsöverföring

De uppskattar de utbildningar som kommunen har ordnat och vill gärna ha fler utbildningar. Förslag på utbildningar är fallförebyggande och förebygga undernäring.

Biståndshandläggarna upplever ett bra samarbete med Annas.

Sofia Rooth Andersson
Planerare/utvecklare
Sociala kvalitetsenheten