



ÄLN 2015/177-732

## **Granskning av anordnare inom hemtjänst, ledsagning och avlösning, Äldreomsorgens hemtjänst i Saltsjöbaden 2015-05-05-2015-06-05**

Verksamhetsbesök 5 maj 2015

Närvarande: verksamhetsansvarig Eva Johnsson samt Sofia Rooth Andersson från sociala kvalitetsenheten. Vid besöket intervjuades även en anställd. Vid ett senare tillfälle intervjuades två kunder per telefon.

### **Sammanfattning**

#### **Särskilt positivt:**

- Mycket goda omdömen från kunderna i kommunens brukarundersökning
- Hög utbildningsnivå hos personalen

#### **Förbättringsområden:**

- Skriftliga rutiner för lex Sarah, synpunkter och klagomål behöver skapas
- Nycklarna ska förvaras på ett säkert sätt
- Dokumentationen måste följa socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter när det gäller personakt, genomförandeplaner och hur dokumentation förvaras.

#### **Allmänt:**

Äldreomsorgens hemtjänst i Saltsjöbaden är godkända att bedriva hemtjänst, avlösning och ledsagning i kommundelen Fisksätra/Saltsjöbaden. De har ett kapacitetstak på 500 timmar i månaden. Verksamhetsansvarig är Eva Johnson. De har för närvarande 17 kunder i Nacka.

### **Personal och ledning**

Eva Johnsson är verksamhetsansvarig och jobbar samtidigt hos kunderna på vardagarna. Det finns fem anställda som främst arbetar på kvällar och helger samt utför serviceinsatser. Det är vanligtvis endast en personal i tjänst under ett arbetspass. Anordnaren uppger att det inte är någon av de anställda som arbetar hos en anhörig.

Anordnaren har inte genomfört någon kompetensutveckling de senaste åren då verksamhetsansvarig upplever att det inte finns ekonomiskt utrymme för det. De har personalmöten, men har svårt att samla all personal då de jobbar på olika tider.

I samband med granskningen intervjuades en ur personalen. Medarbetaren har relevant utbildning och har arbetat länge inom äldreomsorgen. Medarbetaren bekräftar att de arbetar på det sätt som verksamhetsansvarig har redogjort för.

Anordnaren uppfyller villkoret att minst hälften av personalen har relevant utbildning då 74 procent av personalen har utbildning. Verksamhetsansvarig upplever att det är väldigt svårt att rekrytera utbildad personal.

### **Systematiskt kvalitetsarbete**

Anordnaren har inte ett ledningssystem för kvalitet. Det saknas bland annat skriftliga rutiner för lex Sarah och synpunkts- och klagomålshantering.

Verksamhetsansvarig är ute mycket hos alla kunder och upplever att hon tar emot synpunkter och klagomål från kunderna. Hon dokumenterar endast stora klagomål.

### **Trygghet och säkerhet**

Verksamhetsansvarig finns alltid tillgänglig och täcker upp vid personals frånvaro. Det finns en jourtelefon för kunder och anhöriga som kopplas till den personal som för tillfället är i tjänst.

Nycklar till kunder är inlåsta och det finns kvittenslistor. Nycklarna förvaras inte på ett säkert sätt då nyckelskåpet är en låda av plast. Personalen signerar ut nycklar vid början av varje arbetspass och signerar in dem vid slutet. All personal har skrivit under sekretessförbindelser och lämnar in utdrag ur belastningsregistret. All personal har tjänstelegitimation.

Anordnaren har en rutin för introduktion av nyanställd personal och det finns en checklista. All ny personal går dubbelt med erfaren personal.

### **Bemötande och brukarinflytande**

I kommunens brukarundersökning får anordnaren goda omdömen från sina kunder.

De har inte genomfört någon strukturerad brukarundersökning. Men verksamhetsansvarig är ute hos alla kunder och frågar ofta hur de har det och om det finns något de vill ändra på.

Verksamhetsansvarig uppger att all personal är erfarna och duktiga och vet hur de ska bemöta kunderna. Vid behov diskuterar de bemötandefrågor i personalgruppen. Eftersom



det är ett litet företag kan de inte alltid tillgodose alla kunders önskemål om tid. De erbjuder istället hög personalkontinuitet.

## **Dokumentation**

All dokumentation sker i pappersform och alla kundakterna förvaras i en och samma pärm. Enligt SOSFS 2014:5 ska en personakt avse endast en person. Pärmerna förvaras i ett trässkåp vilket gör att dokumentationen inte är skyddade mot förstörelse, skada, tillgrepp och obehörig åtkomst.

Personalen skriver daganteckningar efter varje arbetspass. Verksamhetsansvarig skriver i kundernas sociala journal utifrån daganteckningarna.

Vid verksamhetsbesöket granskades fem slumpmässigt utvalda akter. Alla fem kunder har en social journal som innehåller händelser av vikt och avvikelser från genomförandeplan. Två kunder har ingen genomförandeplan. Tre kunder har en genomförandeplan som dock inte är aktuell då de inte är baserade på den senaste beställningen. Verksamhetsansvarig uppger att de inte använder genomförandeplaner i det dagliga arbetet.

## **Samtal med kunder**

En telefonintervju har genomförts med två kunder som är sammanboende makar. Makarna är mycket nöjda med Äldreomsorgens hemtjänst i Saltsjöbaden. De känner sig mycket trygga med hemtjänsten och det är ofta samma personal som kommer. ”Vi är gamla och skröpliga och behöver någon vi känner” uppger en av dem. De upplever att de kan påverka sin hjälp och att de blir bemötta på ett respektfullt sätt. ”Eva är mycket klok och kompetent” berättar de om verksamhetsansvarig som ofta utför hjälpen hemma hos dem.

Sofia Rooth Andersson  
Planerare/utvecklare  
Sociala kvalitetsenheten

