

2015-11-02

PM
ÄLN 2015/58-732

Granskningen utförd av Sofia Rooth
Andersson och Susanna Dennerlöv

Granskning av anordnare inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning – Maximal Consensus i Renhetens Namn Macorena HB

Verksamhetsbesök genomfört den 19 augusti 2015 som en del av kvalitetsgranskning. Vid besöket intervjuades Virginia Dima och Christina Vasilescu, verksamhetsansvarig Marianne Andersson och operativ chef Patrick Rodriguez. Vid verksamhetsbesöket intervjuades även två personal. En kund samt en anhörig har intervjuats vid ett senare tillfälle. Kompletterande frågor ställs till verksamhetsansvarig per telefon den 30 september 2015.

Sammanfattande bedömning

Macorena uppfyller inte alla krav som ställs enligt Nacka kommuns villkor för att vara godkänd anordnare av hemtjänst, ledsagning och avlösning. Macorena behöver säkerställa att de följer de lagar, förordningar och föreskrifter som styr verksamhetsområdet för att de skall uppnå en god kvalitet. Macorena behöver arbeta mer på ett sådant sätt att personal med rätt kompetens i större utsträckning utför insatser hos fler kunder. I dagsläget är personalen knutna till endast en eller två kunder. De behöver även säkra upp att rutiner, förhållningssätt med mera förmedlas till personalen. Idag sker detta i begränsad omfattning då personalen sällan kommer in till kontoret och träffar ledningen. Macorena följer heller inte det villkor som anger att det ska finnas en verksamhetsansvarig med adekvat kompetens som ansvarar över och utövar den dagliga ledningen.

Förbättringsområden

- Verksamhetsansvarig bedöms varken ansvara för eller utföra den dagliga ledningen vilket inte är förenligt med villkoren.
- Byte av verksamhetsansvarig måste anmälas till kommunen för godkännande.
- Andel personal med relevant utbildning uppnår vid tillfället för granskningen inte de krav som ställs i villkoren då endast 48 procent av personalen har relevant utbildning. Macorena inkom även med uppgifter gällande en personals utbildningsnivå som var inkorrekta.
- Personal får inte samtidigt vara ställföreträdare åt kund vilket uppdragats i två fall.



- Anmälningssblankett vid anhöriganställning ska skickas till sociala kvalitetsenheten i samtliga fall.
- Flera i personalen behöver utveckla sina kunskaper i svenska språket.
- Fortsätta utveckla ett ledningssystem för kvalitet enligt Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9.
- Verksamheten behöver säkerställa att de följer dels lag och dels de senaste riktlinjerna och föreskrifterna inom verksamhetsområdet.
- Rutiner för synpunkts- och klagomålshantering samt rutiner vid hot och våld behöver förankras bättre hos personal.
- Befintlig dokumentation är fullgod men kan utvecklas ytterligare. En av fem akter saknar genomförandeplan respektive social journal vilket behöver åtgärdas.

Allmänt

Maximal Consensus i Renhetens Namn Macorena HB (Macorena) är godkänd anordnare i Nacka kommun inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning. De har i dagsläget 11 kunder i Nacka. Macorena HB och Macorena Hemtjänst AB har ca 60 kunder i olika Stockholmskommuner. Macorena har en mångkulturell inriktning, med särskilt fokus på kunder med rumänska och grekiska som modersmål. Huvudkontoret är beläget i Liljeholmen.

Tidigare uppföljningar - resultat

Macorena beviljades dispens på kravet gällande personalens utbildningsnivå 2012. Vid uppföljning av dispensen 2014 nådde de upp till utbildningskravet.

Macorena har bytt verksamhetsansvarig vid ett flertal tillfällen under de senaste åren, senast under 2014. Detta har inte i förväg anmälts till kommunen enligt villkoren vilket har påtalats till Macorena. Ledningen förklarar omständigheterna till bytena vid verksamhetsbesöket och uppger att de ska följa villkoren om det blir aktuellt med fler byten.

Macorena lämnade inte in begärda uppgifter i samband med kvalitetsuppföljning 2012. Sociala kvalitetsenheten skrev en tjänsteskrivelse om förslag till varning utifrån bristen i början av 2013. Förslaget drogs tillbaka då Macorena inkom med giltig ansvarsförsäkring.

Ledning och personal

Ledning

Christina Vasilescu och Virginia Dima driver Macorena HB. Christina är ansvarig för ekonomin och Virginia är personalansvarig. Det är Christins och Virginia som rekryterar personal. Verksamhetsansvarig är Marianne Andersson. Marianne arbetar enligt egen uppgift ca två dagar i veckan och har bland annat det övergripande ansvaret vad gäller utformning av rutiner och andra styrdokument. Den dagliga driften utövas av Patrick Rodriguez vars titel är operativ chef. Patrick har kontakt med kunder och personal, ansvarar

för upprättande av genomförandeplaner, sköter fakturering med mera. Macorena har utöver nämnda funktioner även två samordnare.

Verksamhetsansvariges begränsade uppdrag och insyn i verksamhetens alla delar blir mer påtaglig under granskningens gång. Vid försök till kontakt är verksamhetsansvarig oftast inte på plats. Verksamhetsansvarig uppger själv att hon inte har full insyn i verksamheten, främst i personalfrågor. Det är enligt verksamhetsansvarig, ägarna som hanterar alla personalfrågor inklusive rekrytering vilket hon ser som en begränsning. Verksamhetsansvarig medger att hennes roll och insyn behöver utökas för att hon ska anses ansvara för och utöva den dagliga ledningen.

Personal

Det är 13 personal omräknat till ca sju årsarbetare som arbetar för Nackas kunder. Enligt ledningen går varje personal till ca en till två kunder vardera. Personalen börjar och slutar sina arbetspass hemma hos kunderna. De kommer inte in till kontoret i början och slutet av arbetsdagen. Ledningen uppger att personalen ofta hjälper kunder som bor i samma område där de själva bor. Flera i personalen hjälper både kunder i Nacka och i andra kommuner. Ledningen uppger att de har kontakt med personalen ca en till två gånger i veckan per telefon. Varannan månad har de APT-möten. Personalen ringer enligt ledningen alltid om det hänt något eller om de behöver vägledning.

Den intervjuade personalen bekräftar att de har regelbunden kontakt med kontoret. De ringer även vid behov. Framför allt har de ofta telefonkontakt med annan personal. Det kan handla om att någon behöver hjälp vid ett besök, rådfrågning eller överrapportering. De upplever att kontakten mellan personalen är mycket bra och att de samarbetar väl.

Anhöriganställd personal

Macorena har anmält att de har anställt två anhöriga. Vid redovisning av utbildningsnivå framkommer det att de har ytterligare en anhöriganställning. Anmälningssblankett inkommer till Sociala kvalitetsenheten efter att bristen påtalats.

I samband med granskningen framkommer att en anhöriganställd personal samtidigt är ställföreträdare åt två kunder. Detta är inte förenligt med villkoren. Verksamhetsansvarig uppger att de inte hade kännedom om detta men att de nu vidtagit åtgärder i båda fallen.

Kompetens och kompetensutveckling

I anslutning till verksamhetsbesöket redovisar Macorena att 63 procent av personalen har relevant utbildning. När utbildningsbevis begärs in visar det sig att endast 48 procent har relevant utbildning. Oriktiga uppgifter har lämnats gällande en personals utbildning. Ytterligare frågetecken kring andel personal med relevant utbildning uppstår då en personals tjänstgöringsgrad enligt Macorenas redovisning inte stämmer överens med inkommen anmälningssblankett vid anhöriganställning. Macorena uppger att den aktuella personalens tjänstgöringsgrad har förändrats på grund av föräldraledighet. I granskningens



slutskede inkommer Macorena med ny redovisning av personalens utbildningsnivå. Enligt redovisningen har efter planerade och vidtagna åtgärder 55 procent av personalen relevant utbildning. Dessa uppgifter har ännu inte kontrollerats av Sociala kvalitetsenheten.

Flera i personalen har vidareutbildat sig till undersköterskor på initiativ och erbjudande av Macorena. Under hösten och nästkommande år ska Macorena satsa på att utbilda fler undersköterskor i samarbete med utbildningsföretaget Consensum.

Macorena har under det senaste året haft kompetensutveckling inom bland annat lyftteknik, hygien och social dokumentation. De planerar nu för interna utbildningar i nutrition, riskbedömningar och miljöansvar.

Ledningen uppger att några i personalen har mindre kunskaper i svenska språket. Vissa kan endast språket hjälpligt men de anser att personalen kan göra sig förstådda i den utsträckning arbetet kräver. Macorena samarbetar med SFI (Svenska För Invandrare) för att berörd personal ska utveckla sina språkkunskaper.

Systematiskt kvalitetsarbete

Macorena har skriftliga rutiner som är relevanta för verksamheten. Personalen tar del av rutinerna genom att de förvaras i pärmar hemma hos kunderna. De diskuterar även rutiner och riktlinjer på APT-möten. Verksamhetsansvarig arbetar i nuläget med att utveckla ett ledningssystem för kvalitet samt med att utforma nya rutiner exempelvis rutin vid introducering av nyanställd personal.

Rutin för synpunkter och klagomål finns. Under 2014 registrerade Macorena två synpunkter och klagomål. De gör dock ingen sammanställning över tid. Personalen känner till den skriftliga rutinen och vilken blankett de ska använda. De uppger att de försöker lösa problem när de uppstår och skriver då oftast inte ner det. I vilka fall en synpunkt eller ett klagomål ska registreras är personalen något osäkra på.

Det finns en rutin för rapportering enligt lex Sarah men den följer inte Socialstyrelsens senaste föreskrift när det gäller vad som ska rapporteras, hur och till vem.

Verksamhetsansvarig tar vid tillfället för verksamhetsbesöket genast åtgärder för uppdatera rutinen. Uppdaterad rutin inkommer till sociala kvalitetsenheten några dagar efter verksamhetsbesöket vilken följer Socialstyrelsens föreskrift.

Dokumentation

Dokumentation som rör kunderna förvaras i personakter som är utformade på ett korrekt sätt. Akterna förvaras i låsta brandsäkra skåp. Hemma hos kunden finns även utskrift av beställning och genomförandeplan i en pärm enligt uppgift av Macorena.

Personalen skriver sociala journaler hemma hos kunden. Journalerna samlas sedan in och läggs i personakten. Patrick Rodriguez ansvarar för att upprätta genomförandeplaner. Detta



sker efter hembesök hos nya kunder. En grovplanering görs inledningsvis. Efter ett par veckor när rutinerna blivit mer tydliga, utvecklas genomförandeplanerna ytterligare. Genomförandeplanerna uppdateras vid nya beställningar, i samband med uppföljningsbesök hos kunderna två gånger per år samt vid behov. De för även anteckningar utifrån uppföljningsmötena vilka förvaras i personakterna.

Vid verksamhetsbesöket granskas fem akter inklusive två akter för kunder med anhöriganställd personal. Fyra av fem kunder har en uppdaterad genomförandeplan. Genomförandeplanerna är i stort sett korrekt utformade. "Vad" som ska göras och "hur" framgår på ett bra sätt. "När" insatsen ska genomföras skulle kunna preciseras något närmre. Det framgår inte i alla genomförandeplaner när uppföljning ska ske. I ett fall saknas mål och delmål med insatsen. Fyra kunder av fem har sociala journaler. I den femte akten finns endast anteckningar från uppföljningsmöten, dock ej löpande dokumentation. Övriga akter innehåller sociala journaler som beskriver händelser av vikt och avvikelser från genomförandeplanen.

Trygghet och säkerhet

Ledningen uppger att samtlig personal bär tjänstelegitimation med foto. Detta bekräftas av den intervjuade personalen. All personal skriver på sekretessförbindelse och Macorena begär utdrag ur belastningsregistret vid nyrekrytering. Skriftliga rutiner finns för hantering av nycklar och privata medel. I dagsläget har inga kunder i Nacka lämnat ut nycklar enligt uppgift av Macorena.

Skriftlig rutin finns för hot och våld. Rutinen verkar dock inte helt förankrad hos den intervjuade personalen. Personalen uppger att det aldrig uppstått en situation av hot eller våld. De uppger dock att de vet hur de skulle agera om situationen skulle uppstå. Skriftliga riskbedömningar inom olika områden genomförs genom hembesök hos samtliga kunder. Riskbedömningarna förvaras i personakterna.

Brukarinflytande och bemötande

Patrick Rodriguez uppger att han ofta har kontakt med samtliga kunder för att höra hur allt fungerar och om de har några synpunkter. Han uppger vidare att de arbetar med att utveckla genomförandeplanerna ytterligare för att "hur" kunden vill ha det ur olika aspekter ska framgå tydligare. De har inte gjort några strukturerade brukarundersökningar ännu men funderar på att börja med detta framöver.

Den intervjuade personalen framhåller vikten av personalkontinuitet hos kunderna vilket de anser är en av Macorenas största styrkor. De poängterar även vikten av att vara lyhörda inför kundernas behov och önskemål. De uppger att de diskuterar bemötandefrågor på personalmöten.



Samverkan

Ledning och personal på Macorena anser att samarbetet med biståndshandläggarna fungerar bra. De skulle dock vilja få information när en kund bytt biståndshandläggare, vilket inte alltid sker idag. Macorena har inga synpunkter på samarbetet med primärvården.

Biståndshandläggarnas erfarenheter

Biståndshandläggarna har inga synpunkter på samarbetet med Macorena.

Intervjuer med kunder

En kund och en anhörig till en kund har intervjuats i anslutning till kvalitetsgranskningen. Både kund och anhörig uppger att de är mycket nöjda med de insatser Macorena tillhandahåller. Kunden uppger att denne i mycket hög utsträckning blir bemött på ett respektfullt sätt av personalen. Kunden känner sig även mycket trygg med hemtjänsten. Den anhörige instämmer både vad gäller bemötande och trygghet. Kunden anser att denne i mycket stor utsträckning kan påverka hur hjälpen utförs. *"När jag säger gör det, gör inte det, så lyssnar dom"*, uppger kunden. Den anhörige anser att kunden i ganska hög utsträckning kan påverka hur hjälpen utförs. Båda upplever att hemtjänsten är mycket lätta att komma i kontakt med och de vet vart de ska vända sig om de har några synpunkter eller klagomål. *"Det är bara att ringa"* uppger den anhörige. Båda anser att det i mycket hög utsträckning är samma personal som utför insatserna.