

## **Granskning av anordnare inom hemtjänst, ledsagning och avlösning, AB Omsorgscompagniet i Norden**

Verksamhetsbesök 14 april och 3 juni 2016.

Närvarande: verksamhetsansvarig Karin Bernmark Grönfors och samordnare Elisabeth Trojmar från anordnaren samt Susanna Dennerlöv och Sofia Rooth Andersson från sociala kvalitetsenheten. Tre personal har intervjuats i Nacka stadshus. En kund har intervjuats vid hembesök.

### **Sammanfattning**

Omsorgscompagniet har tydliga rutiner för personalen och den personal som kommer till hemtjänstlokalen har nära kontakt med ledningen. Men för den stora andel personal som arbetar hos en anhörig är kontakten med ledningen inte tillräcklig för att anordnaren kan säkerställa att personalen arbetar efter de lagar, föreskrifter och riktlinjer som finns samt att kunden får den hjälp den är berättigad. Den sociala dokumentationen följer inte Socialstyrelsens föreskrifter. Den utbildade personalen uppgår till 45 %, det är främst personal som arbetar hos en anhörig som saknar utbildning.

### **Allmänt**

AB Omsorgscompagniet i Norden är sedan 2003 godkända att bedriva hemtjänst, avlösning och ledsagning i hela Nacka kommun. De har inget kapacitetstak. Karin Bernmark Grönfors är ny verksamhetsansvarig. De har för närvarande cirka 20 kunder i Nacka, hälften av kunderna har hjälp från anhörganställd personal. De är även verksamma inom andra områden och i flera andra kommuner.

### **Bakgrund**

En riktad granskning genomfördes på Omsorgscompagniet under våren 2015. Bakgrunden till granskningen var att enheten för funktionsnedsättning uppmärksammat brister i återkopplingen kring en kund med anhörganställd personal. Granskningen fokuserade på anordnarens ledningssystem för kvalitet samt de kunder som får hjälp av anhörganställd personal. De förbättringsområden som identifierades var att dokumentationen för kunder med anhörganställd personal behöver utvecklas och att de måste fortsätta arbetet med att



## Ledning och personal

Omsorgscompagniet har under en längre period saknat ordinarie verksamhetsansvarig. Nu är en ny ordinarie på plats.

Personalen som arbetar inom hemtjänst utgår från en lokal i Kärrtorp. Därifrån utgår även personal som arbetar i Stockholm Stad och andra kommuner. De har morgonmöte varje morgon och verksamhetsansvarig är på plats ett par dagar i veckan. Det finns alltid en samordnare på plats. Personal som arbetar med kunder med enbart ledsagning och avlösning utgår från huvudkontoret i Boo. För närvarande har de inga kunder med enbart ledsagning eller avlösning inom detta kundval. Karin Bernmark Grönfors arbetar även med kvalitetsfrågor inom hela Omsorgscompagniet.

Hälften av hemtjänstkunderna i Nacka får sin hjälp utförd av anhöriganställd personal. Denna personalgrupp har en egen samordnare som sitter i Kärrtorp. Samordnaren tar kontakt med personalen varje månad och har regelbundna möten med denna personalgrupp. Samordnaren åker även ut till kunderna för besök. Då dokumentationen kring dessa kunder har varit bristfällig, bland annat på grund av språksvårigheter hos personalen, har samordnaren arbetat mycket med att förbättra arbetet kring dokumentationen. I samband med granskningen meddelar Omsorgscompagniet att de kommer att avveckla anhöriganställningarna till den 1 januari 2017 och att de har utarbetat en handlingsplan för detta.

Tre personal har intervjuats, en anhöriganställd personal och två ordinarie anställda. Alla tre upplever att de får ett bra stöd av ledningen och att de har förutsättningar att hjälpa kunderna på ett bra sätt. Personalen bekräftar att de arbetar på det sätt som ledningen redogjort för.

45 procent av personalen har relevant utbildning. En personal läser för närvarande vård- och omsorgsprogrammet. Det är främst personal som arbetar hos en anhörig som saknar utbildning.

## Systematiskt kvalitetsarbete

Omsorgscompagniet har ett ledningssystem för kvalitet som följer Socialstyrelsens föreskrifter. Verksamhetsansvarig berättar att Omsorgscompagniet arbetar mycket med kvalitetsfrågor och de försöker involvera personalen i detta arbete.

På kontoret finns en personalpärm med tydliga rutiner för personalen inom viktiga områden som till exempel synpunkter och klagomål och lex Sarah.

Genomförda egenkontroller har bland annat visat att bland annat dokumentationen är ett bristområde.



## Dokumentation

Alla kunder har en personakt som förvaras på säkert sätt. Personalen skriver själva i den sociala journalen. Omsorgscompagniet har nyligen gjort en egenkontroll av dokumentationen som visade att dokumentationen, både social journal och genomförandeplaner behöver bli fylligare speciellt för kunder med anhöriganställd personal. De har ändrat i rutinerna vid flera tillfällen för den anhöriganställda personalen och efter granskningsbesöket har de återigen ändrat rutinerna för social dokumentation för att försöka åtgärda bristerna.

Vid verksamhetsbesöket granskades tio akter för kunder med hemtjänst. Fem av dessa akter var för kunder med anhöriganställd personal. För kunder med anhöriganställd personal fanns social journal, men anteckningarna var få. Genomförandeplaner fanns, men var bara en kopia av beställningen och var inte undertecknade av kund. För de fem övriga kunderna var den sociala journalerna mer att betrakta som daganteckningar och följer därmed inte föreskrifterna kring dokumentation. De fanns genomförandeplaner, men de var inte uppdaterade.

## Trygghet och säkerhet

Ledningen upplever att personalkontinuiteten är hög för Nackas hemtjänstkunder och att de har en stabil personalgrupp i Nacka. Det finns en skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal. De har utvecklat en ny rutin kring nya kunder då de upplever att denna process är viktig.

Nycklar till kunder finns i Kärrtorp och förvaras på ett säkert sätt. De uppger att all personal har skrivit under sekretessförbindelser och lämnat in utdrag ur belastningsregistret. All personal har tjänstelegitimation.

Den personal som utgår från hemtjänstlokalen byter om till arbetskläder där, det gäller dock inte den anhöriganställda personalen.

## Bemötande och brukarinflytande

Omsorgscompagniet har för få kunder i Nacka för att deras resultat ska särredovisas i Socialstyrelsens brukarundersökning. Inom andra områden arbetar de med resultat från brukarundersökningar.

## Samverkan

Det har inkommit synpunkter från enheten för funktionsnedsättning angående felaktig fakturering, detta har inte undersökts vid kvalitetsgranskningen. Biståndshandläggare har framfört synpunkter kring bekräftelser av beställningar, att det har tagit för lång tid för dem att påbörja uppdrag. Omsorgscompagniet berättar att de har haft problem med inloggning i Pulsen Combine då de haft för få behörigheter vilket de uppger beror på att kommunen har haft svårigheter att leverera nya kort. Flera handläggare har hört klagomål från kunder när



det gäller utförandet av insatserna, kunderna har dock valt att vara anonyma. Detta medför att Omsorgscompagniet inte har haft möjlighet att utreda och åtgärda dessa klagomål.

### **Kundintervju**

En kund med ordinarie anställd personal har intervjuats vid hembesök. Kunden är mycket nöjd med den hjälp hon får från Omsorgscompagniet. Kunden berättar att hon blir otrygg när ny personal kommer, men att Omsorgscompagniet tar hänsyn till detta. ”Jag blir nervös när nya kommer, och de vet de om och planerar utifrån det”.