

Granskningen är utförd av Susanna Dennerlov och Sofia Rooth-Andersson på sociala kvalitetsenheten

Granskning av anordnare inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning, Domicare AB

Verksamhetsbesök på huvudkontoret genomfördes den 28 juni 2016. I samband med besöket intervjuades verksamhetsansvarig tillika delägare [Personuppgift borttagen på grund av PuL] samt en personal. Verksamhetsbesök på lokal i Fisksätra genomfördes 18 augusti 2016. I samband med besöket intervjuades delägare och samordnare [Personuppgift borttagen på grund av PuL]. Ytterligare tre personal har intervjuats vid senare tillfällen samt tre kunder.

Möte för kompletterande frågor och återföring av resultat sker på Nacka stadshus den 22 september 2017. Närvarande vid detta möte är verksamhetsansvarig och delägare [Personuppgift borttagen på grund av PuL], samordnare och delägare [Personuppgift borttagen på grund av PuL], gruppchef på sociala kvalitetsenheten Kristina Östergren samt planerare/utvecklare på sociala kvalitetsenheten Susanna Dennerlov och Sofia Rooth-Andersson.

Sammanfattande bedömning

Domicare har ett dokumenterat ledningssystem för kvalitet som följer Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Det finns skriftliga rutiner inom väsentliga områden. Bedömningen är att ledningssystemet inte är implementerat i den del av verksamheten som bedrivs i Nacka. Verksamhetens sätt att leda och organisera det dagliga arbetet i Nacka gör att det är svårt att uppnå god kvalitet. Anordnaren kan inte fullt ut säkerställa att de följer de lagar, förordningar och föreskrifter som styr verksamhetsområdet.

Under granskningsperioden inkommer anordnaren med inkorrekta uppgifter vad gäller anhöriganställningar. Uppgifter från verksamhetsansvarig, samordnare, personal och biståndshandläggare är i vissa fall motstridiga vilket påverkar anordnarens trovärdighet i de uppgifter som lämnats.

Brister och utvecklingsområden:



- Verksamhetsansvarig anses inte arbeta i verksamheten i Nacka i sådan omfattning som krävs för att säkerställa att auktorisationsvillkor, lagar, förordningar och rutiner följs.
- Anordnaren behöver säkra upp att rutiner och förhållningssätt förmedlas och förankras hos personalen. Kontakten mellan ledning och personal är idag begränsad. Rutiner och arbetssätt är inte förankrade hos den intervjuade personalen. Verksamheten behöver bland annat säkerställa att de följer rutiner för arbetsklädsel, lex Sarah och social dokumentation.
- Anordnaren har fler anhörganställningar än var som först uppgivits. De har inte anmält alla anhörganställningar till sociala kvalitetsenheten. Flera i personalen har vid intervju undanhållit sin eller annan personals relation med kunden.
- Personalens och samordnarens tillgång till genomförandeplaner och sociala journaler är begränsad då de förvaras på huvudkontoret. Löpande anteckningar skrivs och förvaras hemma hos kunderna större delen av månaden vilket inte anses vara en säker förvaring.
- Tre personal behöver komplettera sin utbildning för att uppnå undersköterskekompetens utifrån villkoren.

Allmänt

Domicare AB är godkända anordnare inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning sedan 2010. Domicare utför även hemtjänst i Stockholm stad, Haninge och Västerås. De har cirka 40 kunder i Stockholm stad. Huvudkontoret är beläget på Karlbergsvägen i Stockholm. De har även ett mindre kontor i Fisksätra.

Domicare har i dagsläget 8 kunder i Nacka kommun. Ytterligare 1-2 kunder har ”vilande” beslut då de är bortresta sedan en längre tid. De flesta kunder är under 65 år. Flera av kunderna är släkt med personalen eller känner personalen sedan tidigare.

Ledning och personal

Verksamhetsansvarig är [Personuppgift borttagen på grund av PuL]. Han arbetar mestadels från huvudkontoret men uppger att han besöker lokalen i Fisksätra regelbundet. Steve har det övergripande ansvaret för verksamheten. Delägare och samordnare [Personuppgift borttagen på grund av PuL] arbetar från lokalen i Fisksätra. Hon utövar den dagliga ledningen och är den som främst arbetsleder personal och har kontakt med kunder. [Personuppgift borttagen på grund av PuL] utför även hemtjänstinsatser.

Det är sammanlagt åtta personal som utför hemtjänstinsatser i Nacka. Omräknat till årsarbetare är det 1,14 personal. De flesta hjälper endast en eller två kunder och arbetar deltid. De fyra personal som intervjuats har tjänstgöringsgrader på 16-22 procent vardera. Samtliga har andra arbeten eller sysselsättningar utöver sin anställning på Domicare.

Domicare har enligt verksamhetsansvarig en anhörganställning i Nacka och två objektsanställningar, det vill säga att personalen endast är anställd för att hjälpa en specifik



kund. Vid flera personalintervjuer undanhåller personalen information om sin relation och i vissa fall släktskap med kunder och eller ledning. Vid en intervju uppges oriktiga uppgifter om annan personals relation till kund. Efter möte med anordnaren på Nacka stadshus den 22 september 2016 framkommer att det finns tre anhöriganställningar. Utöver dessa är det en personal som utför hemtjänst hos en kund som personalen har gemensamma barn med.

Personalen i Nacka går direkt hem till kunderna när arbetspassen börjar. Viss personal kommer in till lokalen i Fisksätra vid behov. I övrigt har personalen kontakt med ledningen per telefon. De har inga fasta, regelbundna personalmöten. Personalmöten alternativt utbildningstillfällen hålls cirka tre till fyra gånger per år.

Kompetens och kompetensutveckling

Verksamhetsansvarig liksom samordnare som utför daglig ledning i Nacka har båda adekvat kompetens vad gäller utbildning, erfarenhet av målgrupp samt erfarenhet av arbetsledning. 63 procent av den uppgivna personalen har relevant utbildning. Tre personal behöver komplettera sin utbildning med ytterligare 50 poäng då de läst 1350 poäng och villkoren anger 1400 poäng.

Skriftlig kompetensutvecklingsplan finns för verksamheten i sin helhet samt för varje personal. Exempel på kompetensutveckling under senare tid är lyftteknik och basala hygienrutiner.

Ledningssystem för kvalitet

Domicare har upprättat ett ledningssystem för kvalitet enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Lagar som styr verksamhetsområdet är definierade, processer är beskrivna och det finns relevanta rutiner kopplade till de olika processerna. Skriftliga rutiner finns för bland annat lex Sarah, introduktion av nyanställda, dokumentation samt hot och våld. Domicare har en plan för egenkontroll där det bland annat ingår kontroll av dokumentation och personalens kompetens. Vid senaste egenkontrollerna har verksamheten identifierat dokumentation och samverkan som riskområden. De har gjort åtgärdsplaner utifrån riskerna och arbetar enligt verksamhetsansvarig med dessa.

Ledningssystemet är dokumenterat i pappersform och förvaras i en pärm på huvudkontoret. De flesta av de skriftliga rutinerna förvaras också på huvudkontoret. Utvalda rutiner finns även tillgängliga i lokalen i Fisksätra. Den intervjuade personalens kännedom om ledningssystemet är begränsat, likaså deras delaktighet i det systematiska kvalitetsarbetet.

Domicare har inte registrerat några synpunkter och klagomål för Nackas kunder under 2015. Enligt verksamhetsansvarig har de inte fått in några synpunkter eller klagomål i Nacka. Rutin finns för synpunkts- och klagomålshantering. I övriga kommuner, då de fått in synpunkter eller klagomål, har de sammanställt dessa och redogjort för vilka åtgärder de vidtagit. Den intervjuade personalen har viss kännedom om rutinerna för synpunkter och



klagomål respektive lex Sarah. De flesta vet att rutinerna finns, de kan dock inte redogöra för hur de ska göra i praktiken och när.

Dokumentation

Genomförandeplaner förvaras på huvudkontoret i låsta brandsäkra skåp. Det är samordnaren som upprättar genomförandeplaner tillsammans med kontaktperson och kund. Personalen skriver löpande journaler hemma hos kunderna. Anteckningarna förs sedan över till den sociala journalen på huvudkontoret av samordnare. Detta görs cirka en gång i månaden. Under tiden förvaras de sociala journalerna hemma hos kunden. Vid allvarliga händelser ringer personalen direkt till samordnare eller verksamhetsansvarig som dokumenterar.

I samband med verksamhetsbesöket genomförs aktgranskning av samtliga åtta kunders akter. Alla kunder har en sammanhållen personakt som är överskådlig. Samtliga kunder har en aktuell genomförandeplan. Genomförandeplanerna innehåller "vad" som ska göras och "hur" insatserna ska utföras. "När" insatserna ska utföras saknas i samtliga fall. Enligt verksamhetsansvarig görs tidsöverenskommelser muntligen med kunderna. Övergripande mål utifrån beställningen är formulerat i genomförandeplanerna. Delmål och mål för de separata insatserna saknas. Samtliga genomförandeplaner är undertecknade av kunden. Alla kunder har en löpande social journal som följer Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. I ett fall finns endast sporadiska journaler under senare tid.

Trygghet och säkerhet

All personal har skrivit på sekretessförbindelse och de har inför anställning lämnat utdrag ur belastningsregistret. Personalen har fått tjänstelegitimation med foto. Majoriteten av den intervjuade personalen använder inte sin tjänstelegitimation då de endast går till kunder de känner. Riskbedömningar genomförs för alla kunder. Skriftliga riskbedömningar förvaras i kundernas akter. Rutin för nyckelhantering finns. Inga kunder har lämnat nycklar i dagsläget. En kund framför vid intervju att denne bett om att få lämna nycklar till Domicare men att utföraren inte velat ta emot dem. Detta är inte något som Domicare känns vid utan uppger att ingen kund nekas att lämna nycklar så till vida de har svårt att öppna dörren själva.

Personalen har delvis tillgång till arbetskläder i form av skjorta eller tröja men inte byxor. I de fall personalen börjar och slutar sina arbetspass hemma hos kunderna, tar de enligt verksamhetsansvarig på sig arbetsklädseln när de kommer till kunden. Arbetskläderna tvättas på lokalen i Fisksätra. Den intervjuade personalen bekräftar att de fått arbetströjor. Utifrån personalintervjuerna går det dock inte att säkerställa att de används dagligen och tvättas efter varje arbetspass.

Brukarinflytande och bemötande

Domicare har med undantag från 2015 genomfört egna brukarundersökningar i enkätform. De uppger att de fått goda resultat av tidigare undersökningar. Domicare har för få svarande i



Nacka för att verksamhetens resultat ska särredovisas i brukarundersökningar. Verksamhetsansvarig uppger att han brukar besöka kunderna regelbundet för att höra hur hemtjänsten fungerar. Kunderna har enligt verksamhetsansvarig goda möjligheter till inflytande. Genomförandeplanen utformas utifrån kundernas behov och önskemål och verksamheten är flexibel utifrån kundernas önskemål om vilka tider insatserna ska utföras.

Bemötandefrågor diskuteras på möten och utbildningstillfällen. De har bland annat haft utbildning utifrån fallbeskrivningar kring just bemötandefrågor.

Samverkan och informationsöverföring

Verksamhetsansvarig beskriver samverkan som ett förbättringsområde rent generellt. De har identifierat samverkan och informationsöverföring som en risk i verksamheten. Enligt verksamhetsansvarig tar de upp ämnet på möten och utbildningstillfällen för att påminna personalen om vikten av samverkan kring kunderna.

Verksamhetsansvarig upplever att kommunikationen med biståndshandläggarna kan förbättras. De främsta bristerna enligt verksamhetsansvarig är handläggarnas tillgänglighet samt bristande återkoppling.

Handläggarnas erfarenheter

Biståndshandläggarna på äldreheten har inga synpunkter på samarbetet med Domicare. Handläggarna på enheten för funktionsnedsättning har varierande erfarenheter. En handläggare upplever att det varit svårt att veta vem eller vilka i personalen som hjälper kunderna och i vilken omfattning kunderna har hjälp i praktiken. Handläggaren upplever även att återkopplingen kring dessa kunder varit bristfällig. Enligt handläggare på enheten för funktionsnedsättning har två kunder, enligt kundernas uppgifter, flyttat till Nacka från annan kommun med hjälp av Domicare. Detta under förutsättning att de ansökt om hemtjänstinsatser från Nacka kommun och valt Domicare som utförare. Dessa uppgifter förnekar Domicare.

Intervjuer med kunder

Tre kunder har intervjuats i samband med kvalitetsgranskningen. Samtliga tre är nöjda med hur hemtjänsten utförs. De känner sig trygga med hemtjänsten och har förtroende för personalen. De intervjuade kunderna upplever att de får ett respektfullt bemötande av personalen och att de har möjlighet att påverka hur insatsen utförs. Samtliga upplever hög personalkontinuitet. En kund uppger att denne försökt lämna nycklar till Domicare. Enligt kunden ville inte utföraren emot nycklarna.