

Äldrenämnden

Varning av anordnare inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning, Nacka Hemservice AB

Förslag till beslut

Äldrenämnden varnar Nacka Hemservice AB med organisationsnummer 556691-5285 avseende hemtjänst, ledsagning och avlösning. Anordnaren ska senast den 28 februari 2017 ha åtgärdat samtliga brister förutom bristen gällande avsaknad av ledningssystem för kvalitet. Senast den 28 februari 2017 ska anordnaren inkomma med en åtgärdsplan där de ska beskriva hur och när de ska upprätta ett ledningssystem för kvalitet.

Sammanfattning

Efter kvalitetsgranskning är den sammantagna bilden att Nacka Hemservice AB behöver vidta åtgärder inom flera områden för att uppnå villkoren i avtalet med Nacka kommun.

Nacka Hemservice AB är inte förtrogen med och följer inte flera gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamhetsområdet. Verksamhetsansvarig anses inte ansvara för den dagliga ledningen.

Ärendet

Nacka Hemservice AB är sedan 1992 godkänd anordnare inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning. De har i dagsläget cirka 20 kunder i Nacka kommun. Det finns inga uppgifter om Nacka Hemservice AB har kvalitetsgranskats tidigare.

Kvalitetsgranskning av Nacka Hemservice AB har genomförts mellan september och november 2016 i enlighet med årsplan. Granskningen visar att anordnaren lägger stor vikt vid personalkontinuitet vilket även bekräftas av de kunder som intervjuats.

Ett antal brister har identifierats utifrån granskningen. Verksamhetsansvarig bedöms inte arbeta i verksamheten i sådan omfattning som krävs enligt villkor 13. Verksamhetsansvarig bedöms inte heller ansvara för den dagliga ledningen.



Verksamheten saknar ett ledningssystem för kvalitet enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. De saknar lokala skriftliga rutiner inom flera väsentliga områden såsom rapportering enligt lex Sarah, rutin för synpunkter och klagomål och rutin för nyckelhantering. De brister därmed gentemot villkor 15-19 samt även gentemot villkor 21 då bedömningen är att verksamheten inte är förtrogen med gällande lagar, föreskrifter och förordningar som styr verksamhetsområdet.

Den sociala dokumentationen följer inte Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, varken vad gäller förvaring, personaktens struktur eller innehåll. Det saknas löpande sociala journaler för samtliga kunder och uppdaterade genomförandeplaner för vissa kunder. De brister därmed gentemot villkor 27.

Sammantaget har 65 procent av personalen på Nacka Hemservice AB och personalen hos underleverantören som utför uppdrag åt Nacka Hemservice AB relevant utbildning. Anordnaren uppnår därmed inte kravet på 70 procent enligt villkor 24.

Anordnaren har inte återkopplat förändrade omsorgsbehov hos kunderna till kommunens biståndshandläggare enligt villkor 28.

Anordnaren kan inte säkerställa att anhöriganställd personal utför arbete på ett korrekt sätt och att kunden får rätt hjälp. De har heller inte rutiner för att kontinuerligt kunna säkerställa att underleverantören följer avtalet med Nacka kommun och att underleverantören följer de lagar, föreskrifter och förordningar som gäller för verksamhetsområdet.

Den 22 november samt den 7 december 2016 inkommer anordnaren med skriftlig respons och kompletterande information, se bilaga 2 och 3. Skrivelserna ändrar inte bedömningen att Nacka Hemservice AB ska varnas.

Bilagor

1. Kvalitetsgranskningsrapport
2. Skrivelse/respons av anordnaren inkommen den 22 november 2016
3. Skrivelse/respons av anordnaren inkommen den 7 december 2016

Anna-Lena Möllstam
Enhetschef
Äldreenheten

Susanna Dennerlöv
Planerare/utvecklare
Sociala kvalitetsenheten