

PM

Susanna Dennerlöv och
Anna Spångmark

Granskning av anordnare inom boendestöd, AAA Olu Assistans

Sammanfattande bedömning

Utvecklingsområden

- Grundbemanningen inom boendestödet ska enligt villkoren bestå av tillsvidareanställd personal vilket inte uppnås.
- Det finns ingen löpande social journal för kunderna. Genomförandeplanerna behöver utvecklas och vara mer tillgängliga för ledning och personal.
- Förankring och uppföljning av rutiner behöver förbättras. Skriftliga rutiner saknas på vissa områden ex. vid hot och våld.
- Rutinen för rapportering enligt lex Sarah behöver omarbetas när det gäller vad som ska rapporteras så att den följer Socialstyrelsens föreskrifter enligt SOSFS 2011:5.
- Ledningssystemet för kvalitet behöver utvecklas så att det följer Socialstyrelsens föreskrifter enligt SOSFS 2011:9.

Uppfyller verksamheten kraven för dokumentation?

Nej

Minnesanteckning

Ingen dokumentation fanns tillgänglig vid tidpunkten för granskningen då den enligt verksamhetsansvarig tagits med för arkivering till ett annat kontor. Erhåller sedan kopior på genomförandeplaner och sociala journaler per mail. Genomförandeplanerna uppfyller inte de krav som ställs i villkoren och följer inte heller Socialstyrelsens föreskrifter enligt SOSFS 2014:5. Det finns inga löpande anteckningar i de sociala journalerna.

Uppfyller verksamheten kraven för systematiskt kvalitetsarbete?

Delvis



Minnesanteckning

Verksamheten redovisar ett skriftligt dokument som avser ledningssystem för kvalitet. Dokumentet beskriver dock mestadels den modell som används i ledningssystemet och ger exempel på olika rutiner. Som ledningssystem i sig uppfyller det inte de krav som ställs enligt SOSFS 2011:9. Det saknas bland annat en komplett beskrivning av rutiner och processer, egenkontroll och riskanalys.

Uppfyller verksamheten kompetenskraven för boendestödjare, den som utövar den dagliga ledningen av arbetet och verksamhetsansvarig?

Ja

Minnesanteckning

91 procent av boendestödjarna har adekvat kompetens.

Uppfyller verksamheten kraven på andel fast anställd personal

Nej

Minnesanteckning

Grundbemanningen består inte av fast anställd personal.

Uppfyller verksamheten kraven för bemötande och brukarinflytande?

Delvis

Minnesanteckning

Dialog förs med kunderna för att ett ökat kundinflytande. De behöver dock utveckla genomförandeplanerna och göra genomförandeplanerna mer tillgängliga på kontoret för ledning och personal.

Allmänt

AAA Olu Assistans är en bifirma till Omsorgslyftet hemtjänst AB. Verksamheten är godkända anordnare av boendestöd i Nacka kommuns kundvalssystem och har fem kunder. Omsorgslyftet hemtjänst AB är även genom bifirman AAA Olu Hemservice, godkända anordnare av hemtjänst i Nacka och verksamheten bedrivs i samma lokaler.

Namn på verksamhetsansvarig

Marie Mellström.

Namn på person som utövar den dagliga ledningen

Marie Mellström och Lina Al-Sammarie.



Tidigare uppföljningar, resultat

Verksamhetsuppföljning i november 2013. AAA Olu Assistans hade då endast en boendestödskund med anhöriganställd personal. Förvaring av dokumentationen var ett förbättringsområde som identifierades då den förvarades i ett icke brandsäkert skåp. Dokumentationen för den aktuella kunden fanns ej heller på plats vid tillfället för uppföljningen.

Uppföljning genomförd genom:

Intervju med verksamhetsansvarig
 Intervju med arbetsledare
 intervju med personal
 Granskning av dokumentation för den enskilde
 Granskning av rutiner och riktlinjer
 Information från biståndshandläggare

Uppföljningen genomförd av planerare/utvecklare på sociala kvalitetsenheten:

Susanna Dennerlov och Anna Spångmark

Besöksdatum

2015-04-28

Närvarande

Marie Mellström verksamhetsansvarig
 Lina Al-Sammarie samordnare och boendestödjare
 Susanna Dennerlov och Anna Spångmark från sociala kvalitetsenheten

Dokumentation

Vilka har tillgång till dokumentationen?

Verksamhetsansvarig
 Samordnare/arbetsledare
 Boendestödjare

Minnesanteckning

Boendestödjarna signerar själva i den sociala journalen. Enligt ledningen har boendestödjarna tillgång till genomförandeplanerna genom den pärm som finns hemma hos kunden.

Hur förvaras dokumentationen?

Skåp i låst utrymme (ex. personalrum)



Minnesanteckning

Icke brandsäkert skåp vilket skulle åtgärdats efter förra verksamhetsuppföljningen 2013.

Vem ansvarar för att dokumentationen görs?

Verksamhetsansvarig
Samordnare/arbetsledare
Boendestödjare

Minnesanteckning

Verksamhetsansvarig eller samordnare skriver genomförandeplaner. Personalen skriver sociala journaler.

Framgår det vem som dokumenterat?

Ja

Framgår det av dokumentationen hur insatsen har följts upp?

Det finns inga anteckningar i de sociala journalerna. Genomförandeplanerna innehåller inte alla de delar som krävs enligt SOSFS 2014:5.

Har alla kunder aktuella genomförandeplaner?

Samtliga

Vad innehåller genomförandeplanerna?

Innehåller mål för insatsen
När genomförandeplanen ska följas upp

Minnesanteckning

Övergripande mål framgår och i vissa fall mer specifika mål. Dag för genomförande framgår men oftast inte vilken tid. Hur insatserna ska genomföras framgår inte i någon av genomförandeplanerna. Inte heller vem som är ansvarig för de olika aktiviteterna. Ingen av genomförandeplanerna är undertecknad av den enskilde. Det är därmed oklart om planerna är upprättad tillsammans med kunderna.

Personal

Hur stor är personalomsättningen?

Personal Låg
Chef/chefer Låg

Kompetensutveckling för personalen

Skedde under föregående år	Ja
Pågår	Ja
Planerad för kommande år	Ja



Minnesanteckning

AAA Olu Assistans har en nära koppling till Omsorgslyftet Utbildningar AB. Personalen får därmed goda möjligheter till utbildning och kompetensutveckling.

Har personalen handledning? Om inte varför?

Nej

Minnesanteckning

Det finns ingen regelbunden handledning för samtliga boendestödjare. En boendestödjare ska dock få handledning av en utbildare i företaget på grund av ny kund med specifika behov.

Har personalen kunskap om lagar, förordningar och andra bestämmelser som berör verksamheten?

Delvis

Minnesanteckning

Personalen som vid verksamhetsuppföljningen representeras av samordnaren och som även har kunder inom boendestödet, har kännedom om vissa rutiner, exempelvis synpunkter och klagomål. Hon har dock svårt att redogöra för hur rutinerna ser ut. Det är oklart huruvida rutinen för rapportering enligt lex Sarah är förankrad. Verksamhetsansvarig berättar att all personal får en pärm när de börjar sin anställning. Den innehåller bland annat olika rutiner för verksamheten. Vid tillfället för verksamhetsuppföljningen finns dock inte innehållet i denna pärm tillgängligt utan endast en innehållsförteckning. Det är oklart om innehållet är förankrat hos personalen.

Hur följs rutiner upp?

Oklart. Personalmöten sker enligt verksamhetsansvarig cirka en gång per kvartal. Enligt samordnaren sker personalmöten en gång per år. Utöver det sker mer informella möten mellan samordnare och ett par boendestödjare i samband med tidsrapportering en gång i månaden.

Hur många anställda finns i verksamheten?

3

Användning av timanställd personal sker:

Mycket ofta

Minnesanteckningar

Timanställdpersonal används dagligen. En av tre boendestödjare har tillsvidareanställning. Verksamhetsansvarig uppger att de erbjudit den anhörganställda en tillsvidareanställning



men att denna avböjt erbjudandet. De funderar på att tillsvidareanställa den tredje boendestödjaren.

Systematiskt kvalitetsarbete

Hur är ledningssystemet och arbetsfördelningen dokumenterad?

Verksamhetsansvarig uppger att de har ett ledningssystem för kvalitet där deras lagar, riktlinjer, rutiner mm. är sammanlänkade. Dokumentet som erhålls efter verksamhetsbesöket beskriver dock endast övergripande hur ledningssystemet är uppbyggt. I dokumentet redovisas vissa exempel på rutiner mm. men som ett ledningssystem i sig uppnår det inte de krav som ställs enligt SOSFS 2011:9. Kvalitetsberättelsen för 2014 som ska vara kopplad till ledningssystemet för kvalitet är även den mer övergripande och knyter inte an till de väsentliga delar som ska ingå. Rutinerna vad gäller rapportering enligt lex Sarah följer inte Socialstyrelsens föreskrifter.

Finns verksamhetens innehåll dokumenterat som beskriver:

Mål och inriktning för verksamheten	Ja
Förändringar som skett i verksamheten	Ja
Utvecklingsarbete som skett i verksamheten	Ja

Minnesanteckning

Genom kvalitetsberättelse för 2014.

Hur får personalen kännedom om regler och rutiner?

- Via introduktion med personal
- Via introduktion med chef
- Via dokumentation om rutiner som personalen får läsa

Minnesanteckning

Verksamhetsansvarig uppger att det finns en checklista för introduktion av ny personal. All personal får en medarbetarpärm som innehåller arbetssätt, rutiner mm.

Finns rutiner för synpunktshantering?

Ja

Minnesanteckning

Rutin och blankett för synpunkter och klagomål finns. Inga synpunkter eller klagomål registrerades under 2014.

Den rutin som finns avseende rapportering enligt lex Sarah följer inte Socialstyrelsens föreskrifter enligt SOSFS 2011:5. Enligt föreskrifterna är det missförhållanden samt risk för missförhållanden som ska rapporteras. Dessutom ska allvarliga missförhållanden eller

påtagliga risker för allvarliga missförhållanden anmälas till Inspektionen för vård och omsorg. Detta framkommer inte av verksamhetens rutin.

Har någon allvarlig händelse i verksamheten hänt under det senaste året?

Nej

Finns rutiner som säkerställer att personalen iakttar sekretess?

Ja

Finns det mätbara mål för verksamheten?

Nej

Hur redovisas resultat i verksamheten?

Kvalitetsberättelse.

Hur används resultat, görs förbättringar i verksamheten?

Verksamhetsansvarig uppger att de sammanställer synpunkter och klagomål en gång per år för att se om de behöver göra några förändringar i verksamheten. De har dock inte registrerat några synpunkter eller klagomål under 2014.

Trygghet och säkerhet

Finns dokumenterad beskrivning av:

Brandskydd och brandövningar	Nej
Rutiner för att förebygga skador hos brukaren/skyddsåtgärder	Nej
Handlingsplan för hot och våld	Nej
Rutiner för hantering av nycklar och brukarens egna medel	Nej
Rutiner för hur ny personal introduceras	Nej

Minnesanteckning

Verksamhetsansvarig uppger att det finns en rutin för introducering av ny personal. Rutinen fanns dock inte tillgänglig vid verksamhetsuppföljningen.

Har personalen legitimation eller tjänstekort

Ja

Brukarinflytande och bemötande

Hur mäts kvalitet och kundnöjdhet?

Genom regelbunden dialog med kunderna.



Minnesanteckning

De har inte genomfört någon strukturerad kundundersökning på grund av att de har så få kunder.

Samverkan och informationsöverföring

Ledningen på AAA Olu Assistans uppger att samarbetet med biståndshandläggarna fungerar bra. Biståndshandläggarna framför inga synpunkter på samarbetet med AAA Olu Assistans.