

Omsorgsförvaltningen

Kvalitetsuppföljning hemtjänst LOV

Bakgrund och genomförande

Verksamheterna inom hemtjänsten följs kontinuerligt upp, både de externa företagen och kommunens egen hemtjänst. Vart annat år besöker verksamhetsutvecklare och kvalitetssamordnare hemtjänstverksamheterna och går igenom ett antal kvalitetsfrågor.

De områden som fokus lagts på vid årets uppföljning är genomförandeplaner, kontaktmannaskap, social dokumentation, kompetens, avvikelshantering samt värdegrunds- och kvalitetsarbete. De utförare som har besökts är Addera Omsorg, Bäckströms hem- och företagstjänster, hemtjänst Färila, hemtjänst Järvsö och hemtjänst Ljusdal.

Resultat

Sammanfattning

Vid årets kvalitetsuppföljning genom verksamhetsbesök fann vi följande:

Treserva: Utbildning behövs i Treserva, att skriva daganteckningar, uppdatera genomförandeplaner och dokumentera efter teamträffar.

Kontaktmannaskap: Hur kan vi få kontaktmannaskapet att fungera och vara till nytta för kunderna på bättre sätt i hemtjänsten? Fast omsorgskontakt kommer att införas under januari 2022, och det kommer att vara undersköterskans ansvar från 2030.

Rekrytering: Önskemål har kommit från två enheter om att själva ansvara för rekrytering av nya medarbetare. Dels för att anställa medarbetare med rätt kompetens men även med hänsyn till gruppens sammansättning. Att få erbjuda tjänster till personer som vill flytta till Ljusdal, skulle öka kvaliteten.

Introduktion: Introduktionen behöver vara individuellt anpassad utifrån medarbetarens förkunskaper och kännedom om arbetet, då behövs fler dagar än vad som är vanligt idag.

Schablontiderna för städ och inköp behöver ses över.

Kommunikation: Idag används fax vid kommunikering till bl.a. Samhall och kostservice. Detta behöver utvecklas.

Addera Omsorg

Antal kunder: ca 156, inklusive larmkunder.

Inte så många fler kunder än förra året, men fler timmar hos varje kund utifrån ökat behov.

Addera är nu organiserad i fem personalgrupper med sju medarbetare i varje grupp.

Personalkontinuiteten har ökat tack vare detta och personalen upplever detta som en förbättring. Addera hoppas på det goda ryktet för att få fler kunder, marknadsför sig med annonser i Hela Hälsingland, Rut-tjänster och Facebook-annonser.

Organisation som tidigare. VD, personalchef och två planerare/bemanning

RUT-kunderna uppgår till ca 12-15 timmar per månad. Dessa uppdrag läggs aldrig ihop med hemtjänstens uppdrag. RUT-uppdragen bemannas oftast av resursspass.

Hemtjänst Ljusdal

Antal kunder: ca 136, inklusive larmkunder. Timmarna har ökat utifrån ökat behov hos kunderna. Enheten är delad i två grupper, östra och västra. Östra uppdelas sen i ytterligare två grupper (blå och grön).

Omsorgsförvaltningen

Organisation: enhetschef som för närvarande är ensam chef för detta stora område, väntar på stöd runt årsskiftet. Samordnare finns som stöd för avtal, ledighetsansökningar, nyckelhantering, bilpool mm. 2 planerare som planerar beviljade insatser till TES.

Hemtjänst Färila

Antal kunder: ca 95 inkl. larmkunder. Dubbelbemanningen uppgick under oktober månad till 517 timmar, motsvarar 3,2 årsarbetare. Enhetschef upplever att kunderna nu är i behov av mer stöd än tidigare. Många av de med omfattande behov vill bo kvar hemma.

Dubbelbemanningen är utifrån arbetsmiljöskäl.

Organisation: enhetschef och en planerare. Ingen samordnare

Hemtjänst Järvsö

Antal kunder: ca 136 inkl. larmkunder. Järvsö hemtjänst är nu delad i två grupper, lillsidan och storsidan, vilket lett till ökad kontinuitet.

Organisation: enhetschef, planerare som kommer att utökas med 0,5 årsarbetare. Ingen samordnare, får viss hjälp av assistent på Öjegården.

Bäckströms Hem- och företagservice

19 kommunkunder, i övrigt ca 250 RUT-kunder. Några kunder är både kommunkunder och RUT-kunder. Tackar sällan nej till nya uppdrag, men nu har man varit tvungen att göra det på grund av att tid inte funnits. 9 anställda plus timanställda.

Ansvarig informerar ofta om vad det innebär att ha städning som är biståndsbeviljad och vad som är RUT, och vad som skiljer. Lämnar skriftlig information för att detta ska bli tydligt.

Anhöriga önskar att de ska sitta ner och prata och ibland strunta i städningen.

Organisation: ansvarig och administratör.

Resultat per område

Här nedan följer en sammanställning av vad de olika utförarna har uppgivit runt sitt arbete inom dessa områden vid uppföljning i november 2020. Uppgiftslämnare är enheternas/företagens respektive chefer.

Genomförandeplaner och kontaktmannaskap

Addera Omsorg

Varje kund har två kontaktpersoner, det är två medarbetare som delar på en rad och går mot varandra.

Alla får genomförandeplaner upprättade och många anhöriga deltar i arbetet. Alla kunder kan dock inte medverka. Ändringar i uppdraget från biståndshandläggare ger revideringar. Inför sommarmånaderna så uppdateras alla genomförandeplaner för att vara aktuella.

Planerarna har koll när det är dags att uppdatera genomförandeplanerna och planerar ut tid för detta. Då Addera får ny kund så träffar planerarna dessa.

Kontaktmannaskapet fungerar bättre när organisationen setts över och därmed har kontinuiteten också ökat. Det verkar också uppskattas av kunderna som känner sig tryggare och eventuella fel blir färre. Upplevs som en större säkerhet.

Hemtjänst Ljusdal

Genomförandeplanerna behöver uppdateras och diskussion pågår om varför detta inte sker. Ett skäl har varit brist på datorer. Schemat har därför ändrats så nu finns tid för detta på

Omsorgsförvaltningen

onsdag eftermiddag. Enhetschef finns närvarande och då kommer också frågorna från medarbetarna som vid detta tillfälle är färre och tors fråga mer. Genomförandeplaner och arbetssätt behöver utvecklas mer. Förslag har kommit från planerarna om att planera ut tid till medarbetarna för att göra genomförandeplanen i rätt tid. Enhetschef önskar använda genomförandeplaner som ett tydligare arbetsredskap.

En del medarbetare saknar kunskap i Treserva. Utbildning behövs, för att skicka mejl, skriva avvikelser och upprätta genomförandeplaner.

Kontaktmannaskapet fungerar inte bra, detta har ”runnit ut i sanden” en anledning kan vara att det varit stor personalomsättning och tid har inte funnit hos ledningen att ta tag i detta.

Diskuteras ofta på möten för att hitta en lösning för en viktig uppgift.

Hemtjänst Färila

Svårt att få någon jättebra funktion på kontaktmannaskapet i hemtjänst. Alla medarbetare som är tillsvidareanställda är kontaktmän. Olika hur många kunder man har ansvar för.

Huvudansvaret är att uppdatera genomförandeplanen. Medarbetarna i Färila åker mot fem olika områden och kontaktman är man åt det håll man åker ofta. Alla har ansvar för att föra in och föra ut information. Färila har valt att varje kund har en kontaktman, som tar fullt ansvar. Planeraren planerar ut tid för uppdatering av genomförandeplaner. Kontaktman ansvarar för att så sker, oftast under onsdagar och torsdagar då bemanningen är lite högre.

Hemtjänst Järvsö

Järvsö hemtjänst jobbar inte med kontaktmannaskap, får det inte att fungera. Enhetschef och planerare har kontakten med kunderna. Kunderna verkar inte heller ha behov av kontaktman, de säger ”Vi ringer ju till dig” och menar enhetschefen.

Fyra medarbetare i gruppen gör genomförandeplaner. De sköter uppdateringarna, i november och strax före sommaren, de tar sig tid när det behövs och uppmanar alla att gå in och läsa nya genomförandeplaner.

Bäckströms Hem- och företagsservice

Jobbar på sin struktur genom att gå över till att ansvara för olika kunder, en form av kontaktmannaskap. Läger om rutter för att få till bra kontinuitet och trygghet.

Går alltid igenom med kunden, vad kunden tycker är viktigt och vad medarbetarna ska lägga tid på. Försöker att anpassa tiden och tillmötesgå, att vara flexibla. Det blir som en sorts genomförandeplan. Gör sina besök oftast på samma tid varje gång, om inte kunden ändrar. Enstaka tider har de bytt dag, ringer alltid om de skulle vara sena.

Kompetens

Addera Omsorg

Addera efterfrågar önskemål om undersköterska i annonserna, men går inte alltid att hålla, då det inte finns tillräckligt med utbildad personal. Den procentuella andelen har ökat. Addera har anställt några medarbetare från andra boenden som kommunen lagt ner. Krav är naturligtvis körkort och tillräckliga kunskaper i svenska.

Webbutbildningen från socialstyrelsen och Ersta-Sköndal högskola är mycket bra. Fortsätter med den utbildningen även för nya som anställs under året, inte enbart sommarvikarier.

Addera krävde in intyget för att medarbetaren skulle få tid för denna utbildning.

Omsorgsförvaltningen

Hemtjänst Ljusdal

Två medarbetare läser just nu till undersköterskor. På östra är fem av 30 utbildade. På västra är tio av 31 utbildade. I nattpatrullen är det två utbildade, av nio. Enhetschef strävar efter att alla ska ha undersköterskekompetens. Att arbeta i hemtjänst är ett svårt och ansvarfullt arbete som kräver sin kompetens eftersom man många gånger jobbar ensam.

Hemtjänst Färila

En ordinarie medarbetare är inte utbildad, men studerar just nu via äldreomsorgslyftet. Av sju vikarier, så är det fem som är undersköterskor, en går utbildning och är klar i januari. En omfattas av ett utbildningskontrakt och har börjat ta kurser nu. En av medarbetarna går vidareutbildning till demens-undersköterska. Språkligt: av och till är det svårt utifrån ojämna språkkunskaper för en del medarbetare. Pengar förväntas komma från regeringen för att stödja språkutveckling under 2021.

Hemtjänst Järvsö

Andelen undersköterskor har tyvärr minskat. De nyutbildade har inte tillräcklig kunskap och dessvärre inte alltid känslan heller. Enhetschef skulle vilja rekrytera själv för att få välja vilka som ska anställas. Introduktionen måste vara längre, tre dagar är alldeles för kort. Det behöver tas nya beslut om detta och ändras i riktlinjen/rutinen. Statusen måste höjas! Språkligt fungerar det bra, enda kravet är att alla pratar svenska med varandra på jobbet. Trivsel på jobbet är viktigt.

Bäckströms Hem- och företagservice

Två undersköterskor är anställda, en med kunskap inom städ. Handplockar medarbetare för att uppnå bra social kompetens och övrig kompetens. Lotta är på väg att certifiera företaget – där ingår utbildning i städmaterial, golvmaterial, ergonomi och städmaskiner.

Avvikelsehantering och lex Sarah

Addera Omsorg

Enhetschef ansvarar för avvikelser i Treserva, tar upp avvikelserna med berörd personal och kollar av rutiner. Vid fallolyckor så diskuteras först och främst varför personen ramlade, om flera fall inom kortare tid drar ansvarig igång en fallutredning där rehab och sjuksköterska kontaktas. Beror fallet på sjukdom så kontaktas HC. Det har inte varit någon lex Sarah på ett par år. Addera deltar gärna i förändringsarbete kring avvikelser.

Hemtjänst Ljusdal

Enhetschef har nu med stor kraft börjat ta tag i avvikelsehanteringen, sätter sig in i avvikelserna och planerar vad som ska göras. Hemtjänst Ljusdal har nu teamträffar, enligt modellen med rehab, sjuksköterska och kontaktman. T.ex. lyfts återkommande fall då. Handlar det om medicinering, eller behöver rehab involveras? Onsdagar är mötesdagar, uppdelat på olika enheter. APT träff en gång/månad i två olika grupper, samt teamträff. Dokumentering efter teamträffar är otydligt, alla måste kunna ta del av vad som bestäms så att det blir genomfört. Ingen lex Sarah aktuell nu.

Omsorgsförvaltningen

Hemtjänst Färila

Färila hemtjänst jobbar mycket med läkemedelsavvikelserna och har möjlighet att träffa sjuksköterska varje morgon. Att avvikelserna har ökat något beror sannolikt på att det har varit fler tillfälliga vikarier under en period. Hoppas på en bättring nu när personalgruppen blir mer permanent.

Vad gäller fall så blir det mer agerande om kunden ha fallit flera gånger, än om det är ett enstaka fall, både från personalen och från rehab. Upplever sig bjuda in rehab i avvikelsen men får oftast ingen respons. Enhetschef arbetar för att få igång teamträffarna igen. Nära samarbete med sjuksköterska, svårare att få till detta med rehab, men jobbar på det. Ingen lex Sarah på många år.

Hemtjänst Järvsö

Enhetschef anser att arbetet med att skriva avvikelser fungerar bra, och tar dem vartefter de kommer in. Bra dialog med sjuksköterska och rehab. Vid rapport varje morgon gås daganteckningar och avvikelser oftast igenom och i de flesta fall är sjuksköterska delaktig i mötet.

I dessa pandemitider så måste alla läsa daganteckningar själva, extra viktigt just nu.

Bäckströms hem- och företagstjänster

De som arbetar möts varje måndag morgon. Som punkt på dagordningen står avvikelser och lex Sarah. Har hittills inte varit något.

Om det skulle uppstå ett klagomål från kund så återkommer man tills kunden är nöjd.

Bäckströms har nöjd kundgaranti, även vid flyttstädningar.

Nyckelhantering

Addera Omsorg

Nycklar förvaras i låst rum i låst skåp med kod. Nattpatrullen har fått tillgång att vid nödfall låna nyckel av Addera (larm nattetid och deras nyckel är med kollega långt bort). De måste då signera uttag av nyckel och lämna tillbaka innan arbetspassets slut, eftersom Addera behöver dessa nycklar dagtid.

Hemtjänst Ljusdal

Samordnare, har bra koll på skåpen. Kan spåra vem som har tagit nyckel i skåpen osv.

Nycklarna är inte märkta med namn, utan med nummer. Skåpen fungerar dock inte optimalt, loggar inte som det ska.

Kund som lämnar nyckel får kvittens. Återlämnande fungerar också, sköts av samordnare.

Hemtjänst Färila

Nya skåp till alla nycklar, fungerar bra. Natten har de gamla skåpen kvar, nycklarna fick inte plats, och därför behövs ett till skåp. Lämnar kvittens till kunden, sköts av den som finns tillgänglig, enhetschef, planerare eller personalen.

Hemtjänst Järvsö

Nycklar förvaras i låst nyckelskåp. Det upplevs som att skåpen ofta går sönder och det tar lång tid innan de lagas. Kvittenserna sköts bra åt båda håll, sköts av den som har tid, oftast av planerare eller enhetschef.

Omsorgsförvaltningen

Bäckströms hem- och företagstjänster

Företaget har inga kommunnycklar idag. Har ett nyckelskåp, där nycklar kvitteras ut på morgonen och återlämnas på kvällen.

Kontanter och kort

Addera Omsorg

De flesta av kunderna har kort. Det finns en skriven rutin som fungerar bra om man måste hantera kontanter.

Hemtjänst Ljusdal

Hemtjänstens medarbetare handlar någon gång till enstaka kunder. Det kan vara till kunder med psykisk ohälsa som stödhandling sker, och då oftast med kontanter.

När boendeteamet överlåter en kund till hemtjänst så ger de fickpengar till kunden. Detta dokumenteras och kunden har inte tillgång till mer pengar än god man lämnar över.

Hemtjänst Färila

Hanterar inga kontanter eller kort alls. Kunderna ska ha konto på ICA eller apoteket om hemtjänsten ska sköta inköpet.

Hemtjänst Järvsö

Handlar mycket sällan, men det händer att personalen behöver stödhandla. Hanterar då kontanter, och det har hittills gått bra. Faxar till Samhall. Faxar till köket. Personnummer m.m., detta bör utvecklas till ett bättre system.

Bäckströms hem- och företagstjänster

Kunderna har oftast ICA-kort med kod. Ibland även kontanter. Personalen som oftast är två går igenom kvittot med kunden. Har inte varit något problem hittills. Tips om någon form av dokument på mottaget belopp inför inköp.

Värdegrundsarbete

Addera Omsorg

Deras ledord är: Erkända för genuint god omvårdnad och exceptionellt bemötande... (se vidare nedan). Stämmer väl med omsorgsnämndens värdegrund.

Vi ska vara erkända för genuint god omvårdnad och ett exceptionellt bemötande.

Alla insatser ska genomföras av respekt och delaktighet som leder till trygghet och ökad livskvalitet.

Addera omsorg ska överträffa kundens förväntningar. Stolthet, glädje, engagemang och respekt.

Hemtjänst Ljusdal

Jobbar mycket med bemötande. Pratar om det på varje personalmöte, både bemötande gentemot kunder, kollegor och andra yrkesgrupper. Självbestämmande har kommit upp bra tack vare utbildningen i stjärnmärkt.

Omsorgsförvaltningen

Hemtjänst Färila

HC-träff en gång i månaden. Ska också försöka komma igång med teamträffar en gång i månaden.

Personalmöten alltid varannan vecka med de punkter man ska ha. Vartannat möte görs om till temamöten för att variera innehållet.

Introduktionen till vikarier behöver vara lite längre och den som introducerar ska vara tålmodig och inbjudande till verksamheten.

Hemtjänst Järvsö

Värdegrund pratas det om varje dag, speciellt på morgonrapporten. Arbetsplatsträff en gång i månaden.

Bäckströms hem- och företagstjänster

Kommunens värdegrund går igenom vid anställningen. Självklart och viktigt. Respekt och bemötande är grundpelare. Ansvarig upplever att medarbetarna är duktiga på det, att vara närvarande i stunden. Påminner om att ta av ytterkläder, sitta ner några minuter och förmedla ett lugn och att kroppsspråket är viktigt!

Social dokumentation

Addera Omsorg

Fungerar bra. Fått återkoppling från hemsjukvården att Adderas medarbetare dokumenterar bra.

Nya daganteckningar läses vid alla nya skift. Enhetschef läser också dagligen anteckningar.

Hemtjänst Ljusdal

Daganteckningar samt övrigt arbete i Treserva behöver utvecklas.

Hemtjänst Färila

Enhetschef upplever att detta fungerar bra. Läser alla daganteckningar varje dag och påminner sina medarbetare om att också göra detta.

Hemtjänst Järvsö

Fungerar bra. Kollegorna hjälps åt. Enhetschef läser alla daganteckningar varje dag.

Kvalitetsarbete

Addera Omsorg

VD ansvarar för synpunkter och klagomål. Rutin finns för synpunkter och klagomål och utredning av dessa. VD dokumenterar och återkopplar till berörda kunder och till medarbetare. Systematiskt arbetsmiljöarbete sköts, ska detta år ta hjälp av Priserva för ett förstärkt arbetsmiljöarbete. Gruppmöte var tredje vecka, går igenom hur medarbetarna har det och hur kunderna har det. Debriefing och handledning tillsammans. Handledning med vuxenheten runt alkohol- och drogproblem hos kunder. Arbetsplatsträff varannan månad. Gör aldrig besök till en RUT-kund eller hemtjänstkund vid samma tillfälle.

Omsorgsförvaltningen

Hemtjänst Ljusdal

Enhetschef hinner inte med det arbete i den utsträckning som hon skulle vilja, vill gärna förbättra och vara lite bättre än de andra, men området är just nu för stort för en chef. Enhetschef önskar att få rekrytera själv, samt att ha möjligheten att erbjuda tjänster till personer som vill flytta till Ljusdal, detta skulle öka kvaliteten. Att arbeta för att utveckla språket på jobbet är också något som är av intresse.

Hemtjänst Färila

Enhetschef önskar ha större möjligheter till att kvalitetsutveckla utifrån behov på varje enhet. Pengar till det saknas och även personer som kan genomföra detta. Enhetschef anser att kvalitetsarbetet ska mer ut i verksamheterna, har dock möjlighet att träffa all personal varje morgon och gå igenom olika delar vid detta tillfälle.

Hemtjänst Järvsö

Pratar kvalitet på rapporterna på morgonen. Uppföljning – stämmer av mot Öppna Jämförelser, ÖJ, lyssnar på kunderna, skriver verksamhetsberättelser där en del kvalitetsuppföljning ingår.

Bäckströms hem- och företagstjänster

Jobbar med kontinuiteten, struktur och kontaktmannaskap. Lyfter på måndagsmötena (kaffemöten) veckans arbete. ”Har det hänt något som ska förmedlas till alla?” Alla medarbetare har almanackor i bilen och antecknar om det är något speciellt. Tystnadsplikt och sekretess: Alla har skrivit på och påminns ofta om att inte prata om olika kunder. Om grannen frågar? ”Får inte berätta ens att vi är där.”.

LOV-frågor

Addera Omsorg

Dags att uppdatera förfrågningsunderlaget. Verksamhetsutvecklare påminner om att lämna synpunkter och förslag.

Verkar ha varit tight på handläggarenheten, de skriftliga uppdragen har ibland kommit något senare och något otydliga i formuleringar. Tagit lite tid att få återkoppling vid frågor. Ingen större fara, men en liten skillnad.

Bäckströms hem- och företagstjänster

Ansvarig har en del frågor gällande information, schablontid, reseersättning/faktura samt säkerhetsutrustning. Verksamhetsutvecklare återkommer om dessa.