



Uppföljning av Adela Omsorg år 2015

Bakgrund

Staben för kvalitetsutveckling genomför en uppföljning varje år. Vid 2015 års avtalsuppföljning har kvalitetsutvecklaren fokuserat på ledningssystem, vissa rutiner, kvalitetsutveckling genom egenkontroller, personalkompetens, kontaktmannaskap, kontinuitet, samverkan, social dokumentation samt resultatet från socialstyrelsens enkät.

Adela Omsorg har varit verksamma i Solna med avtal enligt LOV sedan september 2011. Kundantalet fortsätter att öka från 40 kunder i Solna november 2013 till 86 kunder den 30 november 2015. Hemtjänstlokalen ligger på Vretenvägen 8. De är även verksamma i Stockholm stad och Sollentuna.

Tillvägagångssätt och metod

Kvalitetsutvecklare på staben för kvalitetsutveckling bokade dag och tid för avtalsuppföljning med verksamhetschef samt informerade om tillvägagångssättet.

En webbenkät med frågor baserade på avtal, lagstiftning och omvårdnadsnämndens inriktningsmål skickades till verksamhetschefen. Enkäten besvarades och skickades åter till kvalitetsutvecklaren. Den användes sedan som underlag för intervju med verksamhetschef vid uppföljningstillfället den 28 maj 2015. Under september deltog kvalitetsutvecklaren på ett personalmöte, då medarbetarna besvarade en enkät. Enkäternas resultat har sedan sammanställts och återkopplats till verksamheten. Granskning har skett av rutiner för social dokumentation, lex Sarah och egenkontroll.

Månadsvis görs uppföljning av registreringar i Phoniuro Care för att säkerställa kvalitet i utförandet och rätt hantering av registreringsverktyg, penna/telefon. Uppföljningar görs även för att säkerställa att personalkontinuiteten är god och inte överstiger nyckeltalet 11. Mätning av personalkontinuitet görs under två veckor, dag ett till fjorton varje månad, förutom under sommarens semesterperiod. Gäller kunder över 65 år som har haft hjälp alla dagar med minst två besök per dag. Endast matdistribution räknas inte som ett besök. Om kontinuiteten har försämrats kontaktas utföraren och ombeds göra en åtgärdsplan. Även kunder med tjugo eller fler personal under samma period uppmärksammas.



Sammanfattande bedömning med poängsättning av utvalda områden

Ledning och organisation

Adela Omsorg följer avtalet och har en väl fungerande verksamhet med engagerad personal. Verksamhetens organisation har en ledning som är tydlig och nära. En samordnare arbetar mestadels med Solnas kunder när det gäller kontakt och planering.

Tillgänglighet

Samordnare och chef finns tillgängliga på telefon måndag till fredag kontorstid. För personal finns tillgång till arbetsledning under all arbetstid. En akuttelefon finns från 7.00 till 22.00 och telefonnumret är förmedlat till alla kunder och personal.

Personal/utbildning

Adela Omsorg angav vid uppföljningstillfället att andelen medarbetare, oavsett anställningsform, som har lägst vårdbiträdesutbildning motsvarande 900 poäng var 70-99%.

I verksamheten finns	Antal
Anställda, oavsett anställningsform	52
Tillsvidareanställda	26
Anställda utbildade undersköterskor	44
Anställda med pågående undersköterskeutbildning	1

Personalkontinuitet

Kontinuiteten under 2015 är med god marginal under nyckeltalet 11. Få kunder har uppmärksammats med fler än tjugo personal under uppföljda perioder. Det gemensamma för dessa kunder har varit att de haft dubbelbemannade besök fyra till sex gånger per dag.

Samverkan

Lokala rutiner finns upprättade och de följer Solna stads samverkansrutiner när det gäller nutrition och demens.

Kvalitetsdeklarationen

Kvalitetsdeklarationen är känd av medarbetarna.

Ledningssystem

Det finns ett ledningssystem enligt SOSFS 2011:9. Rutin för klagomålshantering har sedan föregående uppföljning upprättats. Rutiner för nyckelhantering, privata medel och lex Sarah är kända av personalen. Rutinen för lex Sarah behöver förtydligas utifrån ett medarbetarperspektiv.



Kvalitetsutveckling/egenkontroll

Det sammanställda resultatet från personalenkäten visar att de flesta av personalen känner sig delaktiga i verksamhetens kvalitetsarbete. Dokument för kvalitetsutveckling med egenkontroller och interna kvalitetskontroller har under året upparbetats. Där framkommer det vilka egenkontroller som genomförs i verksamheten dock saknas datering, omfattning och frekvens.

Social dokumentation

Rutin finns upprättad som saknar bakomliggande lagar och bestämmelser om social dokumentation. Det finns även en rutin upprättad för när och hur egenkontroll av social dokumentation ska genomföras. Arbete pågår med att förbättra genomförandeplanen, tydliggöra kundens delaktighet samt förbättra rutiner för att regelbundet följa upp planen. Arbete pågår för att förbättra dokumentationen i kundens sociala journal. I personalenkätens sammanställda resultat framkommer det att de flesta medarbetare svarat att de dokumenterar samt att de vet vad, hur och när de ska dokumentera i den sociala journalen. Vid granskning framkommer det att dokumentationen fortfarande behöver förbättras både i den sociala journalen och i genomförandeplanen.

Självbestämmande och integritet/värdegrund

Kontaktmannaskap

Medarbetarna har fyra till sex kunder de är kontaktman till. Kunden får besök av sin kontaktman i stort sett varje gång de arbetar.

Socialstyrelsens brukarenkät

Adela Omsorgs resultat har förbättrats i de flesta av frågorna sedan 2014. Oavsett verksamhetens resultat är Solnas generella förbättringspunkter ”Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål” samt ”Informera om tillfälliga förändringar”.

Fråga	2015 Adela Omsorg	Solna	Riket	2014
Sammantaget nöjd med hemtjänsten	90%	84%	86%	74%
Får bra bemötande av personalen	97%	96%	97%	89%
Känner förtroende för personalen	91%	86%	89%	82%
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	84%	63%	70%	83%
Det är lätt att få tag på hemtjänstpersonalen vid behov	88%	74%	75%	65%
Vet vart de ska vända sig med synpunkter/klagomål	67%	65%	65%	89%
Besväras INTE av ensamhet	41%	46%	46%	44%



Åtgärder

Adela Omsorg ska i sin utvecklingsplan för 2016 beskriva åtgärder för nedanstående förbättringsområden:

- Revidera och datera rutin för socialdokumentation
- Förtydliga rutin för lex Sarah
- Skapa plan för egenkontroller
- Förbättra dokumentationen i kundens sociala journal
- Förbättra upprättande och uppföljning av genomförandeplaner
- Förbättra informationen om vart synpunkter och klagomål kan lämnas
- Förbättra informationen till kund vid tillfälliga förändringar

Granskaren har använt en skala mellan 0-5 för att beskriva hur långt Adela Omsorg har kommit i sin utveckling inom utvalda ämnesområden.

0. Verksamheten uppfyller inte kraven i avtalet/överenskommelsen
1. Verksamheten har börjat planera för att uppfylla kraven.
2. Verksamheten påbörjat arbetet med att uppfylla kraven.
3. Verksamheten uppfyller kraven delvis men har förbättringsområden.
4. Verksamheten uppfyller kraven.
5. Verksamheten uppfyller kraven helt. Verksamheten har förankrat mål och arbetssätt hos berörd personal. Verksamheten har dokumenterad egenkontroll.

Ledning och organisation	4
Tillgänglighet	4
Personal/utbildning	4
Personalkontinuitet	4
Samverkan	4
Ledningssystem/ Kvalitetsutveckling/egenkontroll	3
Social dokumentation	3
Kontaktmannaskap	4