



Uppföljning av Adela Omsorg år 2017

Bakgrund

Staben för kvalitetsutveckling genomför en uppföljning varje år. Vid 2017 års uppföljning har kvalitetsutvecklaren fokuserat på 2016 års kvalitetsutveckling genom kvalitetsberättelse och utvecklingsplanen för 2017 samt de egenkontroller som Adela Omsorg utfört inom förvaltningens fokusområde för 2017.

Adela Omsorg har varit verksamma i Solna med avtal enligt LOV sedan september 2011. Hemtjänstlokalen ligger på Framnäsbacken 4. De har två certifierade demensteam och kundunderlaget i Solna fortsätter att öka från 106 kunder, den 30 juni 2016, till nuvarande 126 kunder den 30 juni 2017. Adela Omsorg är även verksamma i Järfälla, Stockholm, Sundbyberg och Sollentuna.

Tillvägagångssätt och metod

Kvalitetsutvecklaren på staben för kvalitetsutveckling bokade tid för uppföljning 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 tillsammans med kvalitetsberättelse och utvecklingsplan som underlag för intervju med verksamhetschef vid uppföljningstillfället den 9 juni 2017.

Kvalitetsutvecklaren har även följt upp förvaltningens fokusområde för hemtjänstutförare, godkända genomförandeplaner enligt avsedd mall. Dessutom görs uppföljningar varje månad av registreringar i Phoniro 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.



Sammanfattning av utvalda uppföljda områden

Ledning och organisation

Adela Omsorg följer avtalet och har en väl fungerande verksamhet, ledningen är tydlig och nära. Verksamheten leds främst av verksamhetschefen samt en ledningsgrupp där det ingår flera medarbetare som arbetar mestadels i andra kommuner. En samordnare arbetar med Solnas kunder när det gäller kontakt och daglig planering. Verksamhetschef eller ställföreträdare deltar alltid på förvaltningens samverkansmöten.

Personal och utbildning

Adela Omsorg har en hög andel utbildade undersköterskor anställda. Vid nyanställning anställs företrädesvis undersköterskor. De uppmanar anställda medarbetare utan adekvat utbildning att utbilda sig till undersköterska. De uppger att 76-90% av alla medarbetare har genomfört webbutbildningar i demens.

I verksamheten finns	Antal	Procent
Anställda, oavsett anställningsform	75	
Tillsvidareanställda	42	46%
Anställda utbildade undersköterskor	48	64%
Anställda med pågående undersköterskeutbildning	4	
Anställda utan vård- och omsorgsutbildning	7	

Personalkontinuitet

Kontinuiteten har under de första sex månaderna 2017 varit god förutom en månad då den var strax över nyckeltalet 11. Få kunder har uppmärksammats med fler än tjugo personal under samma period. Det gemensamma för dessa kunder har varit att de haft dubbelbemannade besök fyra till sex gånger per dag.

Ledningssystem och kvalitetsutveckling

Det finns ett ledningssystem enligt SOSFS 2011:9. Rutinerna har uppdaterats och reviderats och finns tillgängliga för medarbetarna. Rutinen för Lex Sarah är känd av personalen. Adela Omsorg har en rutin för utveckling av kvalitet, där det framgår när och vilka egenkontroller som ska genomföras under året. En sammanställning av 2016 års genomförda egenkontroller presenteras i kvalitetsberättelsen.

Social dokumentation

Adela Omsorg har medverkat i förvaltningens fokusområde med egenkontroller där en upprättad genomförandeplan bedöms med en avsedd mall om den är godkänd. Arbete pågår med att förbättra genomförandeplanen, tydliggöra kundens delaktighet samt förbättra rutiner för att regelbundet följa upp planen. Verksamheten fortsätter sitt förbättringsarbete med dokumentationen i kundens sociala journal. Vid granskning i Phoniro Care inför avtalsuppföljning framkommer



det att dokumentationen fortfarande behöver förbättras både i den sociala journalen och i genomförandeplanen.

Stöd till anhöriga

Verksamheten har ett pågående samarbete med kundernas anhöriga och kommer att skapa en skriftlig rutin enligt Socialstyrelsen ”Stöd till anhöriga, vägledning till kommunerna för tillämpning av 5 kap. 10 § socialtjänstlagen”

Självbestämmande och integritet

Verksamheten informerar kund och medarbetare om var synpunkter och klagomål kan lämnas. Kund kontaktas vanligen vid tillfälliga förändringar såsom när medarbetaren är försenad eller vid frånvaro av inplanerad medarbetare. Samtycke till informationsöverföring inhämtas men dokumenteras inte i social journal.

Andra områden som granskats

Lex Sarah/Klagomål

Under de första sex månaderna 2017 har Adela Omsorg inkommit med en rapport/utredning enligt lex Sarah. Den bedömdes som ett missförhållande. Inget klagomål har inkommit till omvårdnadsförvaltningen. Klagomål som inkommer direkt till verksamheten kommer att beskrivas i nästa kvalitetsberättelse.

Hygien/arbetskläder

Medarbetarna använder arbetskläder. Hygienrutinen följs upp genom egenkontroll.

Brandförebyggande kund/lokal

En brandförebyggande kontroll görs hos kund. Brandförebyggande kontroller av den nya lokalen kommer att göras.

Sammanfattning

Adela Omsorg har två certifierade demensteam, de har en stor andel undersköterskor anställda och kundantalet fortsätter att öka. Verksamheten arbetar aktivt med att bevara den goda kvaliteten och kontinuiteten. Ledningen är nära och tillgänglig för både medarbetare och kunder. Verksamheten fortsätter sitt kvalitetsarbete genom att arbeta vidare med fokusområdet och utvecklingsplanen för 2017. Analyser av genomförda riskanalyser och egenkontroller kommer att beskriva det systematiska kvalitetsarbetet i kvalitetsberättelsen för 2017.

Förbättringsområden

- Dokumentera inhämtat samtycke om informationsöverföring
- Fortsätta förbättra dokumentationen i kundens sociala journal och genomförandeplan
- Förbättra informationen till kund vid tillfälliga förändringar
- Skapa en rutin för stöd till anhöriga



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 har 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	4
Social dokumentation	3
Kontaktmannaskap	4