

Rapport: Avtalsuppföljning

ENKLARE VARDAG



Innehållsförteckning

Inledning.....	3
Sammanfattad bedömning.....	3
Bedömning.....	3
Underlag bedömning.....	6

Inledning

Verksamhetsbeskrivning

Enklare Vardag har varit verksam i Solna med avtal enligt LOV sedan maj 2011. Hemtjänstlokalen finns på Ribbings väg 89 i Sollentuna. Kundunderlaget i Solna är 14 kunder den 30 september 2018. Enklare Vardag har succesivt minskat antalet kommuner de är verksamma med hemtjänst i. Nu är de verksamma i Stockholm, Nacka, Lidingö, Järfälla, Sollentuna och Upplands Väsby.

Metod för uppföljning

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. Enkätsvaren användes tillsammans med kvalitetsberättelse och utvecklingsplan som underlag för intervju med verksamhetschef vid uppföljningstillfället den 16 oktober 2018. Intervjuer gjordes även vid samma tillfälle med två medarbetare.

Uppföljningar görs varje månad av registreringar i Phoniro Care för att säkerställa kvaliteten 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 i veckan med minst två besök per dag. Endast matdistribution räknas inte som ett besök. Om kontinuiteten har försämrats kontaktas utföraren och ombuds göra en åtgärdsplan. Även kunder med tjugo eller fler personal under samma period uppmärksammas.










Sammanfattad bedömning

Enklare Vardag följer avtalet och har en fungerande verksamhet där ledningen är tydlig och nära. Verksamheten leds av verksamhetschefen och samordnare som ansvarar för den dagliga planeringen samt kontakten med medarbetare, kunder och anhöriga. Verksamhetschef eller ställföreträdare deltar på förvaltningens samverkansmöten. Enklare Vardag har identifierade och beskrivna utvecklingsområden inom fem områden. Identifierade utvecklingsområden framgår i kommentarer till respektive delområde under rubrik *Underlag bedömning* i denna rapport.

Åtgärder

Enklare Vardag ska inkomma med en handlingsplan utifrån identifierade utvecklingsområden senast den 28 februari. I handlingsplanen ska det ingå en beskrivning av hur verksamheten tänker arbeta vidare med respektive utvecklingsområde. Där ska ingå vem som ansvarar för planerade aktiviteter och slutdatum för respektive aktivitet. Kvalitetsutvecklaren kommer att följa upp hur arbetet fortlöpt i samband med nästa uppföljning samt löpande under året vid behov.

Bedömning

Område	Resultat 2018
Ledning och organisation	 4. Uppfyller kraven
Personal och utbildning	 3. Uppfyller kraven delvis
Samverkan	 3. Uppfyller kraven delvis
Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete	 4. Uppfyller kraven
Social dokumentation	 3. Uppfyller kraven delvis
Självbestämmande och integritet	 4. Uppfyller kraven
Bemötande och anhörigstöd	 3. Uppfyller kraven delvis
Säkerhet	 3. Uppfyller kraven delvis
Ekonomisk kontroll	 4. Uppfyller kraven

Ledning och organisation

● 4. Uppfyller kraven

Verksamhetens ledning är tillgänglig och nära medarbetarna. Mötesstrukturen är anpassad för verksamheten.

Personal och utbildning

◆ 3. Uppfyller kraven delvis

Verksamheten har rutiner och arbetssätt för introduktion av ny medarbetare. Dock saknar checklistan möjlighet att dateras och att signera introduktionens områden. Uppföljning av introduktion görs men dokumenteras inte.

Status	Utvecklingsområden
—	Revidera checklista för introduktion
—	Dokumentera uppföljning av introduktion

Samverkan

◆ 3. Uppfyller kraven delvis

Verksamheten har generella rutiner för hur intern och extern samverkan ska ske. Det finns behov av att revidera rutinerna så att det tydliggörs hur medarbetarna ska arbeta.

Status	Utvecklingsområden
—	Revidera rutin för extern samverkan
—	Revidera rutin för intern samverkan

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

● 4. Uppfyller kraven

Verksamheten har rutiner och arbetssätt för kvalitetsarbetet. Intervjuade medarbetare beskriver att de känner sig delaktiga i verksamhetens kvalitetsarbete.

Social dokumentation

◆ 3. Uppfyller kraven delvis

Verksamheten har rutiner och arbetssätt. Strukturerade egenkontroller av social journal saknas dock.

Status	Utvecklingsområden
—	Skapa rutin för strukturerad egenkontroll social dokumentation
—	Revidera rutin för social dokumentation så att det framgår hur informationsöverföring ska ske

Självbestämmande och integritet

● 4. Uppfyller kraven

Verksamheten har förankrade rutiner och etablerade arbetssätt.

Bemötande och anhörigstöd

◆ 3. Uppfyller kraven delvis

Verksamheten har rutiner och arbetssätt. Rutinen för anhörigstöd behöver revideras för att tydliggöra hur medarbetarna ska arbeta.

Status	Utvecklingsområden
—	Revidera rutin för stöd till anhöriga

Säkerhet

◆ 3. Uppfyller kraven delvis

Verksamheten har rutiner och etablerade arbetssätt. Rutinen för nyckelhantering behöver revideras för att tydliggöra mer hur medarbetarna ska arbeta.

Status	Utvecklingsområden
—	Revidera rutin för nyckelhantering

Ekonomisk kontroll

● 4. Uppfyller kraven

Verksamheten uppfyller kraven.

Underlag bedömning

Ledning och organisation

Delområde	Bedömning	Kommentar
Mötesstruktur utifrån verksamhetens behov	● 3. Godkänd	Verksamheten har en anpassad mötesstruktur. APT protokollförs och protokollen från tidigare möten finns tillgängliga för dem de berör.
Verksamhetens organisation och ledning	● 3. Godkänd	Verksamhetens ledning har en för medarbetarna väl känd struktur. När verksamhetschefen är frånvarande finns tillgång till arbetsledning under all tid aktiviteter pågår i verksamheten.

Personal och utbildning

Delområde	Bedömning	Kommentar
Introduktion av nya medarbetare	◆ 2. Delvis godkänd	Verksamheten har en checklista vid introduktion av nya medarbetare. Den saknar dock möjlighet till signering och datum punktvis. Informationsmaterial lämnas till medarbetaren och uppföljning av introduktionen genomförs muntligt men dokumenteras inte.
Kompetensutveckling	● 3. Godkänd	Verksamheten har en generell kompetensutvecklingsplan. Medarbetare har individuella planer som uppdateras årligen.
Verksamhetens arbete för att säkerställa bemanning	● 3. Godkänd	Verksamheten har en mycket god personalkontinuitet. Intervjuade medarbetare uppger att vanligtvis är bemanningen bra och arbetsuppgifterna hinns med. Undantag kan i vissa fall ske vid sjukfrånvaro. Personkontinuiteten är mycket god 2018 under hela perioden innan uppföljningstillfället. 40 medarbetare arbetar i Solna och 40% av dessa är tillsvidareanställda. 50% är undersköterska. Tre medarbetare deltar i en pågående undersköterskeutbildning.

Samverkan

Delområde	Bedömning	Kommentar
Verksamhetens externa samverkan	◆ 2. Delvis godkänd	Verksamhetens rutin är övergripande och generell. Den är i behov av revidering för att tydliggöra hur medarbetaren ska samverka med externa aktörer. Verksamhetschef deltar på förvaltningens samverkansmöten.
Verksamhetens interna samverkan	◆ 2. Delvis godkänd	Verksamheten har rutin och etablerade arbetssätt för samverkan internt. Medarbetarnas samverkan tydliggörs inte i rutinen. Intervjuade medarbetare uppger att de mestadels har kontakt med samordnare eller verksamhetschef.

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Delområde	Bedömning	Kommentar
Medarbetardelaktighet i verksamhetens kvalitetsarbete	● 3. Godkänd	Verksamheten tar upp kvalitetsarbetet på möten där medarbetarna deltar. Intervjuade medarbetare beskriver att de känner sig delaktiga i verksamhetens kvalitetsutveckling.
Verksamhetens arbete med avvikelser	● 3. Godkänd	Verksamheten informerar medarbetare på möten under året om skyldigheten att rapportera missförhållanden till verksamhetschef. Synpunkter och klagomål fångas upp av medarbetare och överlämnas till samordnare eller verksamhetschef. Synpunkter och klagomål dokumenteras och åtgärdas så snart som möjligt.

Delområde	Bedömning	Kommentar
Verksamhetens systematiska kvalitetsarbete	● 3. Godkänd	Verksamheten genomför riskanalyser på verksamhetsnivå och på kundnivå. Verksamhetschef arbetar med att utveckla och dokumentera genomförda egenkontroller. Verksamhetens rutiner finns tillgängliga för medarbetarna i en pärm i lokalen.

Social dokumentation

Delområde	Bedömning	Kommentar
Verksamhetens arbete med social dokumentation	◆ 2. Delvis godkänd	Verksamheten har rutin och ett etablerat arbetssätt för social dokumentation. Den egenkontroll som genomförs och dokumenteras är på en övergripande nivå om hur dokumentation ska utföras. Det finns behov av att egenkontrollen ska inriktas på den sociala journalens innehåll. Vid stickkontroll framkommer att medarbetarna skriver arbetsanteckningar i kundens sociala journal. Rutin för hur samtycke till informationsöverföring inhämtas och dokumenteras behöver revideras för att tydliggöra hur medarbetaren ska arbeta. Verksamheten har deltagit i fokusområdet genom att besvara utsända enkäter. Egenkontroller av genomförandeplaner har genomförts med avsedd mall. Framkomna förbättringsområden har beskrivits mer generellt.

Självbestämmande och integritet

Delområde	Bedömning	Kommentar
Kontaktmannaskap	● 3. Godkänd	Verksamheten har en förankrad rutin och etablerade arbetssätt. Intervjuade medarbetare bekräftar att de vet vad som förväntas i rollen som kontaktman.
Tillgänglighet och information	● 3. Godkänd	Verksamheten har förankrad rutin och etablerade arbetssätt. Alla kunder får information vid uppstart av hemtjänstinsatser. Händelser i verksamheten meddelas till berörda kunder. Kunderna meddelas alltid vid tillfälliga förändringar av samordnare eller medarbetare.

Bemötande och anhörigstöd

Delområde	Bedömning	Kommentar
Bemötande	● 3. Godkänd	Förvaltningens kvalitetsdeklaration används och är känd av medarbetarna.
Stöd till närstående	◆ 2. Delvis godkänd	Verksamheten har rutin för stöd till anhöriga. Rutinen behöver revideras för att mer tydliggöra hur medarbetarna ska stödja anhöriga. Anhöriga som har behov av stöd informeras om Solna stads anhörigteam.

Säkerhet

Delområde	Bedömning	Kommentar
Hot och våld	● 3. Godkänd	Verksamheten har rutin och etablerade arbetssätt. Intervjuade medarbetare uppger att de har kännedom om verksamhetens rutin.
Nyckelhantering	◆ 2. Delvis godkänd	Verksamheten har rutin och etablerade arbetssätt. Rutinen har behov av revidering för att tydliggöra hur medarbetaren ska arbeta. Intervjuade medarbetare uppger att de har kännedom om verksamhetens rutin.

Delområde	Bedömning	Kommentar
Privata medel	● 3. Godkänd	Verksamheten har rutin och etablerade arbetsätt. Intervjuade medarbetare uppger att de har kännedom om verksamhetens rutin.
Tystnadsplikt och sekretess	● 3. Godkänd	Verksamheten har rutin och etablerade arbetsätt. Intervjuade medarbetare uppger att de har kännedom om verksamhetens rutin.

Ekonomisk kontroll

Delområde	Bedömning	Kommentar						
Kreditvärdighet	● 3. Godkänd	98 i Creditsafe. 100 är max.						
Skattekontroll	● 3. Godkänd	<p>Organisation snummer: 556609-6698</p> <p>Namn: Enklare Vardag Sverige AB</p> <p>Godkänd för F-skatt: JA</p> <p>Registrerad för moms: JA</p> <p>Registrerad som arbetsgivare: JA</p> <p>Beslutade arbetsgivaravgifter:1</p> <table> <tr> <td>2018-08</td> <td>955 183</td> </tr> <tr> <td>2018-09</td> <td>914 516</td> </tr> <tr> <td>2018-10</td> <td>918 882</td> </tr> </table>	2018-08	955 183	2018-09	914 516	2018-10	918 882
2018-08	955 183							
2018-09	914 516							
2018-10	918 882							