



Enklare Vardag
Ribbingsväg 89 Sollentuna
Telefon 08-12200430
www.enklarevardag.se

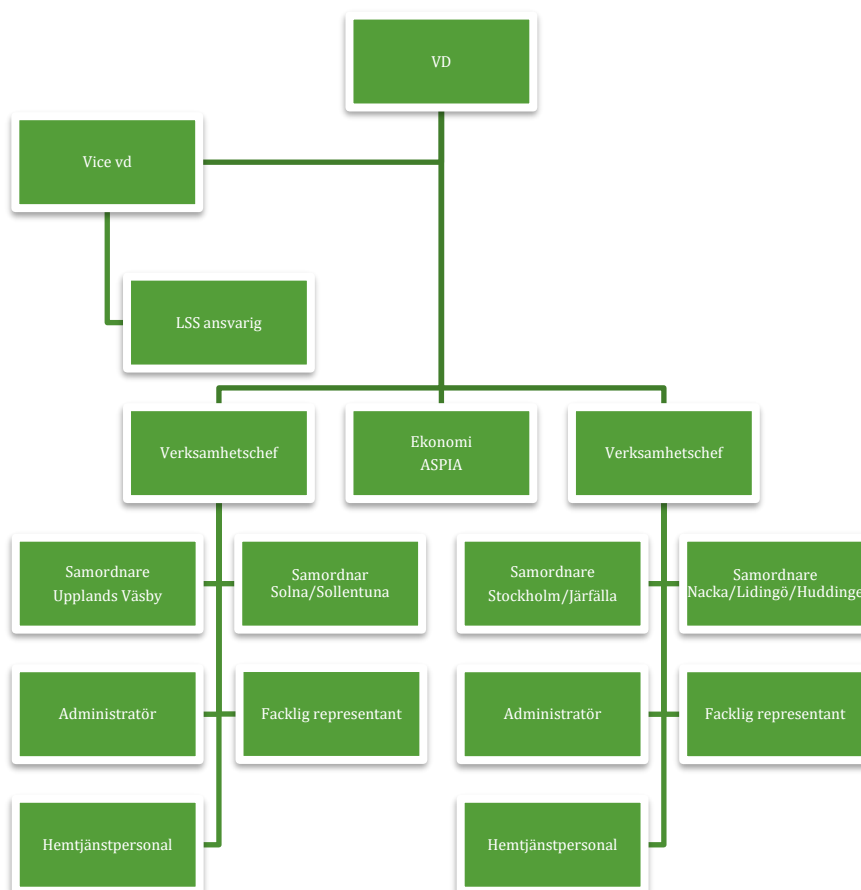
KVALITETSBERÄTTELSE

2018

Kort om Enklare Vardag

ORGANISATIONSSCHEMA

Enklare Vardag är en privat utförare som erbjuder hemtjänst, personlig assistans och ledsagning med ett engagemang utöver det vanliga. Företaget startades och ägs av VD Fariba Bameti, som är utbildad sjuksköterska och drivs av ett starkt engagemang för vård och omsorg. Företaget började med hemtjänst 2007 och har idag expanderat till ca 150 anställda. Enklare Vardag har varit verksamt i Solna stad sedan maj 2011 och är idag utförare i ytterligare sju kommuner i Stockholmsområdet. Företagets huvudkontor ligger på Skeppargatan i Stockholm men har ytterligare 3 kontor i Sollentuna, Akalla samt Upplands Väsby.



ENKLARE VARDAG MINSKADE SITT GEOGRAFISKA UPPTAGNINGSSOMRÅDE

Enklare Vardag valde att avsluta verksamheten i fem kommuner för att frigöra resurser till kommuner där vi växer och får fler kunder. Från och med den 30 april 2018 går det därför inte längre att välja oss för hemtjänst i Huddinge, Knivsta, Täby, Dandryd och Vallentuna. I Huddinge har vi däremot behållit ledsagningen. Enklare Vardag rekryterade ny verksamhetschef Sanne Vatankhah som tillträdde tjänsten den första augusti. Sanne ansvarar för Solna, Sollentuna samt Upplands-Väsby som bitr. verksamhetschef.

PROCESSER OCH RUTINER

Det ingår i det systematiska kvalitetsarbetet att genomgående se över processerna i Vård och Omsorg samt att skriva ned rutiner där det behövs för att säkerställa en god kvalitet. Sedan september 2018 till följd av egenkontrollen upplevdes en generell brist på att personalen – både nyanställda och ordinarie personal har svårt att hitta de rutiner som styr arbetet. För att komma till rätta med detta har vi sedan september fortsatt att städa bort många inaktuella rutiner. Därefter har vi samlat alla verksamhetens nu gällande rutiner på den centrala katalogen Dropbox business. Ledningen har även fattat beslut om att samtliga enheter inom Enklare Vardag ska se till att reviderade rutiner efterlevs.

FÖLJANDE RUTINER HAR REVIDERATS/FÖRBÄTTRATS

- Verkställighet av kontaktperson
- Hantering av livsmedel
- Rutin för SIP (samordnad Individuell Plan)
- Rutin för samverkan mellan Enklare Vardag och hälso- och sjukvårdspersonal.
- Rutin för samverkan med anhöriga
- Rutin vid längre elavbrott

UTBILDNING SOM CENTRALDEL

Utbildning är en viktig del av kontinuerligt förbättringsarbete, Enklare Vardag strävar genomgående efter att höja upp kompetensen hos sina medarbetare. Enklare Vardag har lagt sin fokus på att fastanställa personal som har adekvat utbildning. Andelen fastanställda som är behöriga har ökat under 2018.

Vid ny anställning är det obligatorisk att genomgå webbaserade utbildningar såsom demens ABC samt demens ABC. Vi fortsätter vårt samarbete med Consensus kring kompetensutveckling hos medarbetarna. Cheferna har gått igenom GDPR fördjupning för HR och ekonomi samt upptäck våld mot äldre.

Risicanalys

FUKOSÅMRÅDEN

- Kund
- Medarbetare
- Organisation

SYFTET OCH TILVÄGAGÅNGSSÄTT

Att arbeta strukturerat med att identifiera risker och sätta in åtgärder på individnivå är basen till att kunna garantera hög kvalitet inom yrket. Ett framåtblickande och förebyggande arbetssätt och att upptäcka brister i verksamheten är syftet med riskanalysen. Enligt Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9 ska riskanalyser göras inför varje förändring av organisation eller arbetssätt. Riskanalys görs dels på individnivå dels på verksamhetsnivå.

När analysen visar risk för brister skriver verksamhetschefen en handlingsplan som godkänns av Vice VD. Därefter genomförs handlingsplanen med hjälp av annan berörd personal och följs upp av verksamhetschefen som efter slutförande återkopplar processen till Enklare Vardags ledning för utvärdering.

LÖPANDE BEDÖMNING

Sedan augusti 2018 har vi arbetat konstant med arbetsmiljöfrågor och till vår hjälp har vi två checklistor. En avseende arbetsmiljö kring kunden och en avseende rutiner i hemmet. Dessa checklistor används vid första hembesöket eller vid behovsändring. Bedömningen görs både via verksamhetschefen och samordnaren. I detta arbete har vi även försökt att ge mer inflytande till kontaktmannen att utföra bedömningen. Vi har även gått ut med informationen om att arbetstagaren också har ansvaret att meddela behovsändringen samt brister i god tid till samordnaren/verksamhetschefen.

RISKOMRÅDEN

- **Stress och överbelastning för personal**

För att arbetet ska bli effektivare och mer rättvist fördelat vilket i sin tur leder till en bra stämning på arbetsplatsen, har Enklare Vardag köpt ett nytt planeringssystem Mobil Omsorg. Detta system gör även att medarbetarna blir mer medvetna om tidsbesparingar. Med hjälp av Mobil Omsorg elimineras problemet med beräkning av avstånd mellan varje besök.

- **Rekrytering**

För att höja kvaliteten har Enklare Vardag följt tydliga rutiner kring rekrytering. Den reviderade rutinen ställer högre krav på personer som anställs inom verksamheten, målet är att minst 85% av de som anställs from. 2019 ska ha undersköterskeutbildning.

Enklare Vardag kommer att fortsätta sitt samarbete med Consensum skola och erbjuda en kompletteringsutbildning till medarbetarna som är likvärdig gymnasiets omvårdnadslinje. Utbildningen är arbetsplatsförlagd (APL).

All personal som anställs from. 2019 ska även behärska det svenska språket i tal och skrift väl, detta kontrolleras genom att all personal minst ska ha genomgått SFI D.

- **Tydligare kontaktmannaskap**

Efter egenkontrollen upptäcktes ytterligare riskområde som påverkade känslan av trygghet hos kunden. En del av kunder hos Enklare Vardag inte kände till en kontaktman som skulle funka som en länk mellan dem och bolaget. Enklare Vardag har uppdaterat kundpärmerna hemma hos den enskilde avseende kontaktmannaskap. Denna satsning har gjorts för att förbättra kontinuiteten hos kunderna. Det har ytterligare en rutin upprättats för att den ordinarie kontaktpersonen ersätts av en vice kontaktperson eller samordnaren vid behov. Samordnaren ansvarar för att i god tid meddela kunden vid de tillfällen ordinarie kontaktman inte är tillgängligt. Vikten av kontaktmannaskapet tas kontinuerligt upp under de systematiska personalmötena.

- **Socialdokumentation**

Ett viktigt riskområde är brist på kunskap om hur och när socialdokumentation ska föras in i Phoniro. Efter uppföljningen upptäcktes brist på sättet att formulera en socialdokumentation hos medarbetarna. Icke relevanta och onödiga information funnit bland händelser av vikt. Det har även funnit brist hos nyckelpersoner, samordnare och kontaktman. På grund av detta ska ett utbildningstillfälle bokats hos KUI för att utbilda nyckelpersoner i social dokumentation. Arbete pågår för att få till en kompetensutveckling inom social dokumentation för att säkerställa att dokumentation sker enligt rådande krav.

Samverkan

Goda samverkansrutiner, både intern och externt, är en förutsättning för en fungerande verksamhet. I Enklare Vardag arbetar vi ständigt med att stärka och förbättra samarbetet mellan olika yrkeskategorier, samarbetspartners och övriga kontakter runt kunden. Endast genom ett gott samarbete kan teamet kring kunden fungera optimalt. Enklare Vardag är medveten om att samverkan dock är individuell och unik för varje kund.

EXTERN SAMVERKAN


Enklare Vardag använder sig av Solna stads samverkansrutiner gällande delegering, ASIH, rehabilitering, demens, nu traler och ansvariga distriktsköterskor/läkare då behov föreligger utöver kundernas närstående/anhöriga. Enklare Vardag samverkar med staden och närvarar på stadens samverkansmöten och Phoniroträffar. Under 2018 har Enklare Vardag haft extern samverkan med nedanstående aktörer.

- Hälso och sjukvårds personal
- Consensum
- Hemgångs teamet
- Dagverksamhet
- Godman/föevaltare
- Anhöriga

INTERN SAMVERKAN

Intern samverkan innebär lokal ledningsgruppen, samverkansmöte, APT, samt morgonmöten. Ledningsmöte är ett möte där VD, vice vd samt verksamheterna träffas. Detta möte äger rum en gång per månad i vårt konto i Akalla. Under mötet diskuteras övergripande frågor samt att samtliga nya/förlorade kunder rapporteras till VD.

Samverkans möte äger rum en gång per månad i Akalla. Under dessa möten närvarar vice vd, verksamhetscheferna samt samordnarna. Under mötet går alla synpunkter, klagomål och avvikelser igenom. Alla rutiner som är uppdaterade går igenom. Verksamhetsfrågor samt utvecklingsprojekt diskuteras bland många andra aktuella frågeställningar.



Genom regelbundna lokala APT möten på årliga medarbetar- och lönesamtal förutom daglig telefonkontakt då behov föreligger. Rutiner och avvikelser informeras och återkopplas till personal på APT-möten och vid nyanställning samt en gång vid årligt medarbetarsamtal för att säkerställa kvaliteten.

Utöver lokala APT möten samlas alla medarbetare från alla kommuner till stora APT ca 2 gånger/år. Vice VD/Verksamhetschef håller i APT. Övergripande information från Enklare Vardag kommuniceras ut. Genomgång av kvalitets- och utvecklingsprojekt går igenom samt genomgång av generella rutiner. Personalens frågeställningar tas upp under övrigt. Detta är ett forum för information, kompetensutveckling men även för diskussion.

Varje måndag kl 9.00 har alla kontor ett morgonmöte. All administrativ personal träffas lokalt på kontoren för att gå igenom föregående vecka, helgen som varit och hur planeringen är för nästkommande vecka.

Egenkontroll

Uppföljning genom egenkontroll genomförs regelbundet genom öppna jämförelser, kundundersökningar, rapporter från inspektioner/uppföljningar, genom medarbetarsamtal, delegering, hygien, brand och kost/nutrition. Data har samlats in och utvärderats av verksamhetschefen och sedan vidarekopplat till ledningen för att tillsammans välja ut vilka förbättringsområden företaget väljer att fokusera på för att i lärandesyfte återkoppla förbättringsområdena till personalen på APT-möten.

DOKUMENTATION OCH GENOMFÖRANDEPLAN

Varje vårdtagare som har insatser inom Sol. ska ha en upprättad genomförandeplan med tillhörande daganteckningar. Egenkontrollen utfördes av utsedda person/er med hjälp av särskild granskningsmall.

Resultat

- Egenkontroll av aktuella **genomförandeplaner** visade att en del genomförandeplaner behöver uppdateras samt en del saknade brukarens signatur trots den var godkänd. I sådana fall fanns en anteckning till varför brukaren inte hade skrivit under planen. Målformuleringarna behöver dock utvecklas. Egenkontrollen genomfördes under perioden 2018-08-15 till 2018-08-31.
- Efter egenkontroll av **socialdokumentation** uppmärksammades vi att rutinen efterlevs dock fortfarande behöver förbättras då det fanns oväsentlig information bland händelser av vikt. Egenkontrollen genomfördes under perioden 2018-08-15 till 2018-08-31.

TIDSRAPPORTERING VIA PHONIRO

Egenkontroll av **registrerade pass i Phoniro** genomförs slutet av varje vecka då ansvarig samordnare sammanställer hur passen har utförts. Kontroll på kvittenser, kontroll om passen utförs enligt aktuell genomförandeplan samt granskning av brukarens behov genom att vara uppmärksamma på antal avböjda besök eller besök som har dragit mer tid. En markant förbättring har vi uppmärksammat efter tätare kontroll samt uppsikt av Phoniro.

Resultat

- En markant förbättring har vi uppmärksammat efter tätare kontroll samt uppsikt av Phoniro.

BASALA HYGIENRUTINER

Resultat

- Egenkontroll av **basala hygienrutiner** gjordes via "Självskattning basal hygien". Alla personal fyllde i avsedd blankett. Egenkontrollen genomfördes under 2018-10-20 till 2018-11-05. Resultatet från egenkontrollen visade att personalen använder arbetskläder samt hygienrutinen följs upp.

SÄKERSTÄLLANDE AV ATT KUNDEN VET VART OCH HUR HAN/HON SKA LÄMNA IN SYNPUNKT OCH KLAGOMÅL

Vid första hembesöket lämnas hempärmen via samordnaren/kontaktpersonen till kunden. Kontaktpersonen/samordnaren har ansvaret för att hempärmen ska uppdateras.

Resultat

- Efter granskning av hempärm uppmärksammade vi att det fanns material som saknades. En mindre del av kunder hade inte informationsbladet gällande inlämning av synpunkt och klagomål i hempärmen. Alla brukare känner till vem som är deras kontaktpersonal dock tillvägagångsättet att kunna lämna in synpunkt och klagomål har varit oklart för en del kunder. Egenkontrollen började 2018-10-27.

Avvikelsehantering

Enklare Vardag rapporterar avvikelser, synpunkter och klagomål både internt och externt. Samtliga avvikelser tas upp på ledningsmöten för uppföljning och utvärdering. Ledningen väljer ut vissa avvikelser som i lärandesyfte tas upp på APT-möten med personalen. Enklare Vardag rapporterade ingen Lex Sarah eller avvikelser till Solna Stad under 2018.

Efter analys av avvikelser har verksamheten lagt märke till att arbetet kring förebyggandet av avvikelser kan förstärkas genom en förbättrad löpande dokumenthantering av inträffade händelse av särskild vikt eller kortfattad arbetsgång under månaden. För att kunna förändra till en bättre hantering av avvikelser har flertal personalmöten samt kvalitetsmöte anordnats. Under dessa möten har verksamhetschefen, samordnare samt VD tydliggjort och påmint personalen om vikten av att rapportera alla händelser som inte är förenliga med verksamhetens rutiner och riktlinjer. Verksamheten ska i fortsättningen arbeta med förbättring samt förankring av rutiner. Genom fortsatt anvisning om vikten av rapportering av avvikelser till personal fortlöper en ständig utveckling av verksamheten. Verksamhetschefen har även arbetat med att förebygga eventuella oönskade händelser genom att utföra enskilda medarbetarsamtal med personalen där brister som den enskilde gjort sig skyldig till tas upp och diskuteras.

Exempel på inrapporterade avvikelser:

- Inom Nyckelhantering utebliven signering
- Fall och fallskador
- Avvikelse från genomförandeplan

Under 2018 har det inrapporterats:

- 7 avvikelser gällande att kunden inte varit hemma eller ej öppnat. Två av dem ledde till att polisanmäla.
- 14 avvikelser gällande omvårdnad samt serviceinsats. Ledde ej till anmälan enligt lex Sarah.
- 8 avvikelser gällande fall och fallskador, 2 av kunderna blev inlagda.

Rapporten gäller för kommunerna Solna, Sollentuna samt Upplands Väsby. Då vi har väldigt få antalkunder i Solna var det ganska svårt att kunna enbart sammanställa inkomna avvikelser för denna kommun.

Personalens medverkan i Kvalitetsarbetet

På regelbundna APT-möten minst två gånger per år diskuteras även Solna stads kvalitetsdeklaration och hur den efterlevs samt att kontaktmannaskapets säkerställs och diskuteras för kompetensöverföring mellan personalen som arbetar med samma kunder. Varje kund har tillgång till stadens kvalitetsdeklaration i Enklare Vardags hempärm där de även har tillgång till information om hur de ska komma i kontakt med hemtjänstens administration såväl som personalen och sina genomförandeplaner etc. På APT-möten förs dialog kring kunder och personal, förändrade rutiner/behov i dialog mellan medarbetare och genomförandeplanerna sker hos respektive kund av kontaktmannen så de är överensstämmande med hur kunden önskar få sin hjälp utförd samt att kontaktinformationen är uppdaterad och väsentlig.

ENSKILDA MEDARBETARSAMTAL

Enklare Vardag För att uppnå ett gott och ömsesidigt samarbete mellan personal och ledning har Enklare Vardag kontinuerligt eftersträvat genom enskilda medarbetarsamtal. Under medarbetarsamtalen får personalen möjlighet att berätta om sina synpunkter kring trivsel, arbetsuppgifter, förbättrad informationsöverföring samt arbetsmiljö. Det förtydligas också vad en medarbetare/kontaktman har för ansvar gentemot kunder samt Enklare Vardag.

RÄTT KOMPETENS

En viktig förutsättning att personal ska kunna medverka i kvalitetsarbete är rätt kompetens. Rätt kompetens är basen till att kunden får en god vård och omsorg. Detta är även förutsättningen att kunna fullgöra skyldigheter utifrån rådande lagstiftningen. En översyn av introduktionen av nyanställda är också ett sätt för att säkerställa medarbetarnas roll i kvalitetsarbetet.

LEDNINGSMÖTE

Enklare Vardag För att uppnå ett gott och ömsesidigt samarbete mellan personal och ledning har Enklare Vardag kontinuerligt eftersträvat genom enskilda medarbetarsamtal. Under medarbetarsamtalen får personalen möjlighet att berätta om sina synpunkter kring trivsel, arbetsuppgifter, förbättrad informationsöverföring samt arbetsmiljö. Det förtydligas också vad en medarbetare/kontaktman har för ansvar gentemot kunder samt Enklare Vardag.

DOKUMENTATIONSOMBUD

Genom att fastställa rollen dokumentationsombud bland medarbetargruppen ska kunskap och information föras vidare i arbetsplatsen. Ombudet ska funka som ett stöd för andra medarbetare genom att motivera samt väcka intresse hos dem.



Sammanställning, analys och resultat

Enligt sammanställningen har utvecklingsplanen för 2017 genomförts. Dock det fortfarande finns punkter som ska förbättras.

Kompetensen hos medarbetarna ska ökas med tanke på formulering av socialdokumentation. Medarbetarna ska få tydligare roll och ansvar för att kunna medverka i kvalitetsarbete. Tätare kontakt med kunden samt närstående har lett till bättre överföring av information. Kunden har fått information om hur synpunkt och klagomål kan nås till ledningen.

Enklare Vardag ska se till att kunden samt närstående ska få information om Solna stads kvalitetsdeklarationer deklARATIONERNA. Varje kund känner till sin ordinarie kontaktman och har fått information om hur han/hon kan byta sin kontaktman. Kontaktmannen har huvudansvaret för att genomförandeplanen upprättas. Detta ger känslan av mer inflytande för medarbetarna som så önskar.

Genom egenkontroll gjord i Phoniro har vi sett att våra kunder får hjälp i enlighet med beställning och aktuell genomförandeplan. Vårt gamla planeringssystem ersätts från första februari med ett nytt system Mobil Omsorg. Detta ska säkerställa en bättre samt mer effektiv planering. Genom egenkontroll av nycklar visar godkänt resultat enligt analys som tyder på att rutinen för nyckelhantering efterlevs.

Enklare Vardag Sverige AB

Sanne Vatankhah
Verksamhetschef



