



LJUNGBY
KOMMUN

www.ljungby.se

Rapport

Avtalsuppföljning hemtjänst LOV 2019

Sammanställd av socialförvaltningens kvalitetsgrupp

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Bakgrund.....	3
Metod	3
Resultat, kommentarer och åtgärder	4
Lagar, mål och riktlinjer	4
Kvalitetsarbete	5
Indikatorer på god vård och omsorg.....	5
Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.....	7
Riskanalyser för att säkra kvaliteten i verksamheten.....	8
Egenkontroller för att säkra kvaliteten i verksamheten	9
Synpunkter och klagomål för att säkra kvaliteten i verksamheten	10
Avvikelsehantering för att säkra kvaliteten i verksamheten	11
Lex Sarah	11
Lex Maria.....	11
Personal- och kompetensförsörjning	12
Dokumentation.....	15
Hälso- och sjukvård	15
Övriga krav från förfrågningsunderlag	16
Kontaktombud	16
Id-kort	16
Samarbete och samverkan	17
Salutogen vardagsrehabilitering	17
Hantering av kontanter och värdeföremål	18
Nyckelhantering.....	18
Hot och våld.....	18
Insatskontinuitet.....	18
Kvalitetsgruppens avslutande kommentarer	19

Bakgrund

Lagen om valfrihetssystem (LOV) reglerar vad som ska gälla när upphandlande myndigheter konkurrensutsätter delar av sin verksamhet genom att överlåta till brukaren att välja utförare bland leverantörer i ett valfrihetssystem.

Lagen gäller för kommuner och regioner när de inför valfrihetssystem för hälso- och sjukvård och socialtjänster. Det är frivilligt för kommuner att införa valfrihetssystem men obligatoriskt för landstingen inom primärvården.

Avtalet skall följas upp årligen.

De utförare som ingår i avtalsuppföljningen är:

Linné hemvård som utför service och vård och omsorg och svarar på larm, de började utföra hemtjänst 2013-09-30. Vid granskningstillfället hade man 35 LOV-kunder.

Ljungby kommuns hemtjänst som utför service, vård och omsorg och svarar på larm. Vid granskningstillfället hade man 756 LOV-kunder.

Sjöriket som utför service och vård och omsorg och svarar på larm, de började utföra hemtjänst 2012-04-26. Vid granskningstillfället hade man 128 LOV-kunder.

Avtalsuppföljning 2019 genomfördes under oktober-november 2019 av socialförvaltningens kvalitetsgrupp.

Metod

Socialförvaltningen ansvarar på uppdrag av socialnämnden att det genomförs uppföljning och/eller avtalsuppföljning av såväl enskilda, som kommunala verksamheter.

Socialförvaltningens kvalitetsgrupp utför på uppdrag av Socialnämnden avtalsuppföljning hemtjänst LOV. Avtalsuppföljningen tar sin grund i förfrågningsunderlaget för godkännande av LOV-företag.

En enkät skickas till utförare där de får göra en självskattning, svara på frågor och kommentera om de uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget. Enkätsvaren fungerar som underlag för granskningsrapporten och det efterföljande verksamhetsbesöket.

Som ett komplement till enkätsvaren genomförs ett verksamhetsbesök. Vid besöket deltar för utföraren verksamhetsansvarig och medarbetare. Verksamhetsbesöket ska främja ett lärande men också ge fördjupad kunskap hur verksamheten bedrivs för att säkerställa att avtalet efterföljs.

2019 har kvalitetsgruppen besökt Linné hemvård, Sjöriket, i den kommunala utföraren har man valt att besöka Lidhult, Södra Ljunga, Kungshög/Angelstad.

I samband med besöken har stickprov gjorts i den digitala sociala dokumentationen med 10 % eller minst fem ärenden per enhet/utförare. Företrädesvis att genomförandeplan

och dokumentation finns, samt hur dokumentationen innehållsmässigt ser ut t.ex. att inte social dokumentation blandas med hälso- och sjukvårdsdokumentation.

När uppföljningsbesöken är genomförda upprättas en rapport. De åtgärder som föreskrivs i rapporten bör snarast vara åtgärdade.

Uppföljning kommer att utföras av socialförvaltningens kvalitetsgrupp för att tillse att åtgärderna är utförda.

Resultat, kommentarer och åtgärder

Lagar, mål och riktlinjer

Utföraren ansvarar för att uppdraget utförs i enlighet med de mål och riktlinjer som följer av Socialtjänstlagen, arbetsmiljölagen samt alla andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar och förordningar. Vidare ska verksamheten bedrivas i enlighet med socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter och aktuell rättspraxis. Verksamheten ska dessutom bedrivas i enlighet med de mål som beslutats av socialnämnden i Ljungby kommun och som är tillämpliga för verksamheten.

På vilket sätt håller ni er och era medarbetare åjour med lagar, förordningar och föreskrifter som reglerar verksamheten?

Samtliga utförare håller sig åjour med för verksamheten tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och lokala målsättningar, t.ex. genom Socialstyrelsen, Sveriges kommuner och regioner, lokala styrdokument, svenskt näringsliv, Almega.

Utföraren ska ha en värdegrund som utgår ifrån Socialstyrelsens nationella värdegrund för äldre. Den nationella värdegrunden för äldreomsorgen gäller alla kommuner och verksamheter som utför äldreomsorg enligt Socialtjänstlagen. Hur arbetar ni med den nationella värdegrunden för äldreomsorg i vardagen?

Linné hemvård arbetar med den nationella värdegrunden genom till exempel genomförandeplanen, personliga möten med omsorgstagare. Inflytande/delaktighet i hur insatser ska göras. Integritet i vad som ska utföras och vad man själv vill göra. Självbestämmande hur hjälpen önskas att utformas.

Ljungby kommuns hemtjänst arbetar med den nationella värdegrunden genom välkomstsamtal, verksamhetsträffar (teamträffar) och samtal i vardagen.

Sjöriket AB arbetar med den nationella värdegrunden genom hembesök och genomförandeplanen.

Kommentar

Genomförandeplanen är ett av de verktyg som värdegrunden kan komma till uttryck. Utförarna anger att man använder sig av detta verktyg. Det visar sig dessvärre inte fullt ut i dokumentationsgranskningen.

Kvalitetsarbete

Av 3 kap. 3 § SoL framgår att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet, det ska finnas personal med lämplig utbildning och kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Portalparagrafen 1 kap. 1 § i SoL slår fast att socialtjänstens verksamhet ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet samt att socialtjänstens arbete och utformning av insatser alltid ska utgå från den enskildes behov och livssituation. När åtgärder rör barn ska hänsyn till vad barnets bästa kräver särskilt beaktas.

Indikatorer på god vård och omsorg

Som komplement till lagstiftning och nationella styrdokument har Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting arbetat fram definitioner på sex indikationer för god vård och omsorg i socialtjänst.

- Självbestämmande och integritet
- Helhetssyn och samordning
- Trygghet och säkerhet
- Kunskapsbaserad verksamhet
- Tillgänglighet
- Effektivitet

Hur arbetar ni med självbestämmande och integritet?

Självbestämmande och integritet innebär att den enskilde är delaktig, har inflytande och ges möjlighet till egna val.

Linné hemvård uppger att man arbetar med självbestämmande och integritet genom att planera insatserna tillsammans med omsorgstagarna, när och hur en insats ska genomföras. Att som utförare vara flexibel och lyhörd. Linné uppger även att man arbetar salutogent, att låta omsorgstagaren göra det som hen klarar av själv.

Ljungby kommuns hemtjänst uppger att man arbetar med självbestämmande och integritet genom nykundbesök, uppföljningsbesök, genomförandeplaner, kontaktombud, hantera synpunkter och klagomål och verksamhetsträffar.

Sjöriket AB uppger att man arbetar med självbestämmande och integritet genom att både chef och kontaktombud besöker omsorgstagaren för att gå igenom hur och när insatserna ska genomföras, helst innan insatserna påbörjas. I arbetet med genomförandeplanerna framgår det mer i detalj hur insatserna ska utformas.

Hur arbetar ni med helhetssyn och samordning?

Helhetssyn utgår från den enskildes samlade livssituation. Då den enskilde har behov av tjänster som bedrivs inom olika verksamheter eller av olika utförare och professioner är dessa samordnade. Det finns en tydlig ansvarsfördelning. Tjänsterna präglas av kontinuitet.

Linné hemvård uppger att man arbetar med helhetssyn och samordning genom att arbeta med stötta omsorgstagarna i kontakten med andra utförare och professioner. För att detta arbetet ska bli så bra som möjligt framhåller Linné vikten av att arbeta med kontinuitet.

Ljungby kommuns hemtjänst uppger att man arbetar med helhetssyn och samordning genom verksamhetsträffar. Revidering av nuvarande rutin pågår för att förbättra teamarbetet ytterligare.

Sjöriket AB uppger att man arbetar med helhetssyn och samordning genom att arbeta med genomförandeplaner.

Hur arbetar ni med trygghet och säkerhet?

Trygg och säker innebär att tjänsterna utförs enligt gällande regelverk. Tjänsterna är transparenta vilket innebär förutsägbarhet och möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom förebyggande arbete.

Linné hemvård uppger att man arbetar med trygghet och säkerhet genom att varje omsorgstagare har en pärm med information om bland annat telefonnummer, kontaktperson, genomförandeplan. Till varje omsorgstagare som så önskar skapas schemamallar med information om när personal kommer för att utföra insatserna.

Ljungby kommuns hemtjänst uppger att man arbetar med trygghet och säkerhet genom TES insatsregistrering, avvikelser, information till all personal om anmälningsskyldigheten, lex Sarah, lex Maria och lex Maja, nyckelgömmor, medicinskåp, ej hantering av kontanter och kort, samarbete med olika professioner, hembesök, lämna information.

Sjöriket AB uppger att man arbetar med trygghet och säkerhet genom att följa upp insatser. Arbeta med avvikelser och genom teamträffar.

Hur arbetar ni med kunskapsbaserad verksamhet?

Kunskapsbaserad innebär att tjänsterna utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter tas till vara.

Linné hemvård framhåller vikten av personalens kompetens, bland annat har en rehab assistent anställts i bolaget för att handleda personal.

Ljungby kommuns hemtjänst uppger att man arbetar utifrån ett salutogent synsätt, samverkar med olika professioner, med att omsorgspersonal utses som ombud för ansvarsområden utifrån kunskap och erfarenhet.

Sjöriket AB uppger att man arbetar med genomförandeplanen som redskap för att ta tillvara den enskildes erfarenheter, kommer eventuellt framöver börja arbeta med levnadsberättelser som ett komplement till genomförandeplanen.

Hur arbetar ni med tillgänglighet?

Tillgänglig innebär att det är lätt att få kontakt med socialtjänsten och vid behov få del av tjänsterna inom rimlig tid. Information och kommunikation är begriplig och anpassad efter olika grupper och individens behov. Kommunikationen mellan den enskilde och professionen präglas av ömsesidighet och dialog. Verksamheterna är fysiskt tillgängliga.

Linné hemvård uppger att man arbetar med tillgänglighet genom att omsorgspersonal alltid finns tillgänglig mellan 7-22, att mail svaras på inom 24 timmar, återkoppling per telefon ska

göras skyndsamt under dagen. Under vardagar mellan 7-17 kan Linnés administrativa personal nås via deras växel.

Ljungby kommuns hemtjänst har tagit fram telefonkort som lämnas ut till omsorgstagarna med information om hur man når arbetsgrupperna mellan 7-22, samt telefonnummer till övriga professioner.

Sjöriket AB uppger att man arbetar med tillgänglighet genom att det alltid finns en chef i beredskap. Omsorgstagarna kan även nå personal via mobiltelefon alla dagar mellan klockan 7.15 – 22.00.

Hur arbetar ni med effektivitet?

Effektivitet innebär att resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten.

Linné hemvård uppger att man arbetar med effektivitet genom att hela tiden ha ett fokus på effektiviteten så att tiden utnyttjas så bra som möjligt, utan att kontinuiteten försämras.

Ljungby kommuns hemtjänst uppger att man arbetar med effektivitet genom central TES planering, central SAG och bemanningsenheten.

Sjöriket AB uppger att man arbetar med effektivitet genom att mäta effektiviteten i planeringsverktyget Care Fox varje dag.

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Som stöd för kvalitetsarbetet ställer Socialstyrelsen krav på socialtjänsten och hälso- och sjukvården att systematisk och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Utföraren ska vid ansökningstillfället och under hela avtalsperioden ansvara för att det finns ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som uppfyller och tillämpar Socialstyrelsens föreskrifter om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

Alla utförare uppfyller kraven

Kommentar

Linné hemvård: Delar av ledningssystemet är i behov av att utvecklas. Linné kommer uppdatera sitt ledningssystem i samband med planerad digitalisering av nuvarande ledningssystem.

Ljungby kommuns hemtjänst: Delar av ledningssystemet är i behov av att utvecklas. Det finns ett fortsatt behov av att arbeta med att implementera syfte och struktur så att ledningssystemet faktiskt blir ett stöd i kvalitetsarbetet. Aktiviteter för att utveckla socialförvaltningens ledningssystem är planerade under 2020.

Risicanalyser för att säkra kvaliteten i verksamheten

Socialtjänsten och kommunal hälso- och sjukvård ska fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet och som gör att verksamheten inte kan leva upp till de krav och mål som ställs i lagar och andra föreskrifter och beslut.

Vid en riskanalys ska sannolikheten för att en händelse ska inträffa uppskattas samt en bedömning över vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden av händelsen. Syftet med en riskanalys är att identifiera och värdera risker, identifiera de bakomliggande orsakerna och att föreslå åtgärder som minskar riskerna eller dess konsekvenser.

Risicanalyser och åtgärder ska fortlöpande dokumenteras.

Alla utförare uppfyller kraven

Kommentar

Det råder fortfarande begreppsförvirring vad gäller riskanalyser, blandas ofta ihop med de riskbedömningar som genomförs i samband med arbetsmiljöarbetet.

Ljungby kommuns hemtjänst behöver utveckla arbetet med riskanalyser på verksamhetsnivå och sektionnivå för att säkra kvalitet i verksamheten, saknar bland annat en gemensam sammanställning av genomförda riskanalyser med tillhörande åtgärder på verksamhetsnivå och sektionnivå. Detta innebär inte att verksamheten inte genomfört några riskanalyser vilket både enkätsvaren och verksamhetsbesöken bekräftar utan enbart att en dokumenterad sammanställning saknas.

Sjöriket AB behöver utveckla arbetet med riskanalyser för att säkra kvalitet i verksamheten. Sjöriket har under 2019 inte genomfört några riskanalyser.

Genomförda och dokumenterade riskanalyser under 2019

Linné hemvård har under 2019 genomfört och dokumenterat följande riskanalyser:

- Flytt till Ljungby från Ryssby, alla utgår gemensamt från Ljungby.
- Områdeschef sagt upp sig.

Ljungby kommuns hemtjänst har under 2019 genomfört och dokumenterat följande riskanalyser:

- Central TES (verksamhetsnivå)
- Tillfällig omplacering av omsorgspersonal i hemtjänst grupp Södra Ljunga
- Organisationsförändring i Lidhult
- Björkäng Mötesplats Lidhult

Egenkontroller för att säkra kvaliteten i verksamheten

Utföraren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska utöva egenkontroll. Egenkontrollen ska göras med den frekvens och i den omfattning som krävs för att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska kunna säkra verksamhetens kvalitet (SOSFS 2011:9).

Egenkontroll innebär systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem.

Egenkontroller ska fortlöpande dokumenteras.

Alla utförare uppfyller delvis kraven

Kommentar och åtgärder

Granskningen visar på att systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten för att säkra verksamhetens kvalitet inte genomförs i enlighet med SOSFS 2014:9. Samtliga utförare genomför egenkontroller vilket verksamhetsbesöken bekräftar, men saknar dokumentation som visar på hur egenkontroller genomförts och vilka åtgärder som vidtagits som ett resultat av de genomförda egenkontrollerna. Omfattningen kan också ifrågasättas.

Linné hemvård behöver säkerställa att den egenkontroll som genomförs motsvarar den omfattning och frekvens som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet.

Ljungby kommuns hemtjänst behöver utveckla arbetet med egenkontroller på verksamhetsnivå och sektionsnivå för att säkra kvalitet i verksamheten saknar bland annat en gemensam sammanställning av genomförda egenkontroller med tillhörande åtgärder på verksamhetsnivå och sektionsnivå. Detta innebär inte att verksamheten inte genomfört några egenkontroller vilket både enkätsvaren och verksamhetsbesöken bekräftar. Ljungby kommun behöver även säkerställa att den egenkontroll som genomförs motsvarar den omfattning och frekvens som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet.

Sjöriket AB behöver säkerställa att den egenkontroll som genomförs motsvarar den omfattning och frekvens som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet.

Genomförda och dokumenterade egenkontroller under 2019.

Linné hemvård har under 2019 genomfört och dokumenterat följande egenkontroller:

- Egenkontroll av rutiner vid introduktion av nyanställda, ”inhyrd personal” och personal med nya arbetsuppgifter

Ljungby kommuns hemtjänst har under 2019 genomfört och dokumenterat följande egenkontroller:

- Loggkontroller Treserva
- Beviljade insatser TES kontra uppdrag/beslut från biståndshandläggare

Sjöriket AB har under 2019 genomfört och dokumenterat följande egenkontroller:

- Brukarundersökning

Synpunkter och klagomål för att säkra kvaliteten i verksamheten

All personal inom socialtjänsten ansvarar för att löpande ta emot klagomål och synpunkter från brukare, anhöriga, personal, andra intressenter inom socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård. Utifrån inkomna klagomål och synpunkter ska åtgärder vidtas för att säkra verksamhetens kvalitet.

Enligt SOSFS 2011:9 ska vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från

- 1. vård- och omsorgstagare och deras närstående*
- 2. personal,*
- 3. vårdgivare*
- 4. de som bedriver socialtjänst*
- 5. de som bedriver verksamhet enligt LSS*
- 6. myndigheter och*
- 7. föreningar andra organisationer och intressenter*

Synpunkter och klagomål ska fortlöpande dokumenteras.

Alla utförare uppfyller kraven

Kommentar

Ljungby kommuns hemtjänst omfattas av Ljungby kommuns riktlinjer och rutiner när det handlar om att ta emot, registrera (i de fall uppgiftslämnaren önskar hjälp), utreda och åtgärda inkomna synpunkter från externa uppgiftslämnare såsom den enskilde, anhöriga och medborgare. Handläggarnas uppfattning är att samtliga inkomna synpunkter inte registreras i IT-systemet DF Respons. Samtliga intervjuade gör dock bedömningen att alla synpunkter åtgärdas trots att de inte alltid registreras. Chefer och personal behöver bli bättre på att registrera samtliga synpunkter. Genom att göra detta blir det möjligt att analysera och utläsa strukturerade åtgärder. För cheferna handlar det dessutom om att hantera interna synpunkter från personal. Syftet med den interna synpunktshanteringen är att ha ytterligare en väg för att fånga upp idéer och förbättringar samt att ta emot klagomål och brister. Systemet är ett komplement till samtal med chef, arbetsplatsträffar och fackliga samråd. Handläggarnas uppfattning är att samtlig personal inom hemtjänsten inte känner till denna möjlighet.

Avvikelsehantering för att säkra kvaliteten i verksamheten

En viktig del i kvalitetsarbetet är att identifiera, dokumentera, rapportera, analysera, åtgärda och följa upp avvikelser i verksamheten. Erfarenheterna från det arbetet ska utgöra ett underlag för det fortsatta kvalitetsarbetet samt det förebyggande riskhanteringsarbetet. Utföraren ska förvissa sig om att personalen har god kunskap om skyldigheten att rapportera avvikelser och negativa händelser.

Utförarna ansvarar för att dokumentera/registrera avvikelser, dokumentera/registrera åtgärder, genomföra åtgärder, följa upp åtgärder och avsluta avvikelser.

Avvikelseerna ska hanteras i kommunens verksamhetssystem.

Alla utförare uppfyller kraven

Kommentar

Verksamheterna behöver arbeta mer aktivt med avvikelsehantering. Granskningen av avvikelser i systemet visar att det finns många öppna avvikelser. Detta innebär att de antingen inte är klara eller att man inte stänger dem när åtgärderna är klara. Granskningen visar även på att utförarna behöver arbeta med begreppet avvikelse, eftersom det nästan bara rapporteras läkemedelavvikelser och fall.

Lex Sarah

Utföraren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:5. Utföraren ska i fall av allvarliga missförhållanden eller påtaglig risk för allvarliga missförhållande i verksamheten genast rapportera, utreda och avhjälpa eller undanröja det rapporterade missförhållandet utan dröjsmål.

Utföraren ska skyndsamt till socialnämnden i Ljungby kommun skicka kopior av rapporter, avslutade utredningar, eventuella anmälningar till IVO samt svar från IVO. Personalen ska ha ingående kunskap om sin rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah.

Utföraren ska ha rutiner för hantering av allvarliga missförhållande eller en påtaglig risk för allvarliga missförhållande.

Rutinerna ska vara väl kända och förankrade hos utförarens personal.

Alla utförare uppfyller kraven.

Lex Maria

Utföraren ska skyndsamt informera MAS om inträffad allvarlig avvikelse/vårdskada.

Utföraren ska, i samverkan med MAS, utreda händelser i verksamheten som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada.

MAS beslutar huruvida en avvikelse/vårdskada ska anmälas till IVO.

Personalen ska ha ingående kunskap om sin rapporteringsskyldighet enligt lex Maria.

Utföraren ska ha rutiner för hantering av missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande som hade kunnat leda till en vårdskada.

Rutinerna ska vara väl kända och förankrade hos utförarens personal.

Alla utförare uppfyller kraven.

Personal- och kompetensförsörjning

I verksamheten ska finnas personal med sådan kompetens och erfarenhet att den enskildes behov av omsorg, service, rehabilitering, stöd och hälso- och sjukvård kan tillgodoses.

Linné hemvård

Antal anställda	23
Antal tillsvidareanställda	12 (ink 1 personal städ. 11 omsorgspersonal kopplat till LOV)
Antal tillsvidare anställda årsarbetare	5,18
Personalomsättning tillsvidareanställd personal, period jan-juni 2019 (%)	16

Ljungby kommuns hemtjänst

Antal anställda	218
Antal tillsvidareanställda	208
Antal tillsvidare anställda årsarbetare	189,3
Personalomsättning tillsvidareanställd personal, period jan-juni 2019 (%)	6,2

Sjöriket AB

Antal anställda	78 (ink städ och ledning ca: 60 omsorgspersonal kopplat till LOV)
Antal tillsvidareanställda	34
Antal tillsvidare anställda årsarbetare	32
Personalomsättning tillsvidareanställd personal, period jan-juni 2019 (%)	0

Av utförarens månadsanställda ska minst 70 % vara utbildade på vård- och omsorgsprogrammet eller ha motsvarande utbildning som godkänts av socialförvaltningen. Hur många procent av era månadsanställda är utbildade i enlighet med ovan?

Linné hemvård hade vid uppföljningen 90,9 % månadsanställda med adekvat utbildning.

Ljungby kommuns hemtjänst hade vid uppföljningen 77,8 % månadsanställda med adekvat utbildning.

Sjöriket hade vid uppföljningen 92 % månadsanställda med adekvat utbildning.

Utföraren får inte ha personal anställd som utför uppdrag hos anhörig. Anhörig syftar i detta fall på makar, sambo, syskon, barn, barnbarn, föräldrar, mor- och farföräldrar, svärföräldrar och personer i hushållsgemenskap.

Alla utförare uppger att ingen anställd personal utför uppdrag hos en anhörig.

Anser ni att all personal har adekvat kompetens och erfarenhet för att utföra uppdraget?

Linné hemvård gör bedömningen att all personal har adekvat kompetens och erfarenhet för att utföra uppdraget

Ljungby kommuns hemtjänst gör bedömningen att det finns enstaka personal som inte har adekvat kompetens och erfarenhet för att utföra uppdraget.

Sjöriket AB gör bedömningen att all personal har adekvat kompetens och erfarenhet för att utföra uppdraget

Upplever ni att personalen har förmågan att se och förstå den person som ska ges stöd.

Linné hemvård gör bedömningen att all personal har förmågan att se och förstå den person som ska ges stöd.

Ljungby kommuns hemtjänst gör bedömningen att merparten av personalen har förmågan att se och förstå den person som ska ges stöd.

Sjöriket AB gör bedömningen att all personal har förmågan att se och förstå den person som ska ges stöd.

Upplever ni att personalen har en förståelse för att den enskilde på ett eller annat sätt är i en beroendeställning.

Samtliga utförare gör bedömningen att all personal har en förståelse för att den enskilde på ett eller annat sätt är i en beroendeställning.

Upplever ni att personalen har en förmåga att lyssna, förklara och vara tydlig.

Linné hemvård gör bedömningen att all personal har en förmåga att lyssna, förklara och vara tydlig.

Ljungby kommuns hemtjänst gör bedömningen att merparten av personalen har en förmåga att lyssna, förklara och vara tydlig.

Sjöriket AB gör bedömningen att all personal har en förmåga att lyssna, förklara och vara tydlig.

Personalen ska behärska svenska språket i tal och skrift för att kunna ta emot instruktioner, för att kunna utföra dokumentation samt kommunicera med brukare, deras närstående, övrig personal.

Linné hemvård gör bedömningen att all personal har tillräckliga kunskaper i att behärska svenska språket i tal och skrift för att kunna ta emot instruktioner, för att kunna utföra dokumentation samt kommunicera med brukare, deras närstående, övrig personal.

Ljungby kommuns hemtjänst gör bedömningen att det finns enstaka personal som inte har tillräckliga kunskaper i att behärska svenska språket i tal och skrift för att kunna ta emot instruktioner, för att kunna utföra dokumentation samt kommunicera med brukare, deras närstående, övrig personal.

Sjöriket AB gör bedömningen att all personal har tillräckliga kunskaper i att behärska svenska språket i tal och skrift för att kunna ta emot instruktioner, för att kunna utföra dokumentation samt kommunicera med brukare, deras närstående, övrig personal.

Utföraren ska tillse att personalen kontinuerligt ges utbildning, fortbildning och handledning. Har ni under 2019 och fram till verksamhetsbesöket anordnat utbildning/fortbildning/kompetensutveckling/handledning för er personal, i så fall vilken?

Linné hemvård

Syrgasutbildning. Internutbildning genomförandeplaner, dokumentation. Insulin, provtagning.

Ljungby kommuns hemtjänst

Medarbetardagen (centralt), handledarutbildning, Treservaombud, delegeringsutbildning gruppvis hel eller halv medarbetardag, inkontinensutbildning, hygienutbildning

Sjöriket AB

Utbildning vård i livets slut, brandutbildning, utveckling med Helena Hellström.

Nya medarbetare ska ges en erforderlig introduktion. Rutiner ska finnas för introduktion av nyanställd personal. Har ni rutiner för introduktion av nyanställd personal?

Alla utförare uppfyller kraven.

All personal hos utföraren har tystnadsplikt. Utföraren ska se till att samtliga anställda får återkommande utbildning och information om denna tystnadsplikt. Utföraren ska ha en rutin för att säkerställa att tystnadsplikten iakttas och efterlevs. Varje personal ska underteckna en förbindelse om att iaktta tystnadsplikten.

Alla utförare uppfyller kraven.

Dokumentation

Det finns grundläggande bestämmelser för vad som ska dokumenteras i socialtjänsten. Dokumentationen ska omfatta beslut och åtgärder i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse.

Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet. Det betyder till exempel att uppgifterna som antecknas ska vara tillräckliga, väsentliga och ändamålsenliga och att de inte är nedsättande eller kränkande.

Utförarens dokumentation och journalföring ska ske i enlighet med Socialtjänstlagen och Hälso- och sjukvårdslagen, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om journalföring och behandling av personuppgifter hälso- och sjukvården (HSLF-FS 2016:40) samt annan relevant lagstiftning och föreskrifter.

Ingen av utförarna uppfyller kraven helt

Kommentar och åtgärd

Sjöriket: något av de granskade ärendena saknar helt genomförandeplan. I några av ärendena saknas social dokumentation under granskningsperioden. Verksamheten behöver fokusera på dokumentationen under kommande år.

Linné: Det saknas genomförandeplan i alla granskade ärende. Även den sociala dokumentationen är bristfällig och saknas helt i något ärende.

Handläggarna gör bedömningen att det är en brist i förhållande till gällande regelverk och LOV-avtalet.

Ny granskning kommer att göras efter 1:a kvartalet 2020.

Ljungby kommuns hemtjänst: generellt för alla granskade områden gäller att den sociala dokumentationen behöver utvecklas. Verksamheterna behöver lägga upp en plan för hur dokumentationen ska förbättras/utvecklas.

Handläggarna förmedlar granskningsmallarna till alla verksamheter.

Hälso- och sjukvård

Kommunen ansvarar för hälso- och sjukvårdsinsatser upp till och med sjuksköterskenivå för de personer i ordinärt boende som har beslut om hemsjukvård.

Utföraren ska samverka med vårdgivare som är aktuella för den enskildes hälso- och sjukvård/rehabilitering/habilitering såsom sjuksköterska, läkare, arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut, dietist med fler. Utföraren skall följa framtagna samverkansrutiner och följa de styrdokument och instruktioner för den kommunala hälso- och sjukvården som är aktuella för den enskilde.

Får ni tillräckliga instruktioner och har tillgång till aktuella rutiner för att utföra uppdrag kopplat till insatser som getts som delegation, ordination och/eller instruktion av kommunen legitimerad HSL-personal.

Linné hemvård gör bedömningen att de i hög utsträckning får tillräckliga instruktioner och har tillgång till aktuella rutiner för att utföra uppdrag kopplat till insatser som getts som delegation, ordination och/eller instruktion av kommunen legitimerad HSL-personal. I de fall som Linné gör bedömningen av att inte instruktionerna är tillräckliga, beror detta på att den legitimerade personalen hanterar arbetet med vårdplaner på olika sätt.

Ljungby kommuns hemtjänst gör bedömningen att de får tillräckliga instruktioner och har tillgång till aktuella rutiner för att utföra uppdrag kopplat till insatser som getts som delegation, ordination och/eller instruktion av kommunen legitimerad HSL-personal.

Sjöriket gör bedömningen att de inte får tillräckliga instruktioner och har tillgång till aktuella rutiner för att utföra uppdrag kopplat till insatser som getts som delegation, ordination och/eller instruktion av kommunen legitimerad HSL-personal.

Anbudsgivaren ska uppfylla krav på god vårdhygienisk standard enligt Socialstyrelsens föreskrift Basal hygien i vård och omsorg (SOSFS 2015:10). Utföraren ska ansvara för att personalen har nödvändig utbildning i vårdhygien och att fortbildning sker kontinuerligt. Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbets- och skyddskläder samt övrig utrustning som krävs för att kunna uppfylla kraven i ovanstående dokument.

Samtliga utförare gör bedömningen att de uppfyller kraven.

Övriga krav från förfrågningsunderlag

Kontaktombud

Varje omsorgstagare ska erbjudas ett utsett kontaktombud. Kontaktombudet ska ha en fördjupad kännedom om omsorgstagaren och dess behov och är den som i första hand har kontakt med anhöriga och externa kontakter om den enskilde vill det. Kontaktombudets uppgifter ska vara dokumenterade och vara kända av utförarens personal och av den enskilde.

Alla utförare uppfyller kraven

Kommentar

Ljungby kommuns hemtjänst erbjuder inte kontaktombud till de omsorgstagare som enbart har insatsens trygghetslarm och/eller matdistribution, handläggarnas bedömning är att detta är okej.

Id-kort

All personal hos utföraren ska bära ID-kort. På ID-kortet ska företagsnamn, logotyp och foto finnas. Id-kortet ska vara av sådan kvalitet att det försvårar kopiering. Utföraren ska ha rutiner för hantering av ID-kort, där också återlämnade av kort ingår.

Linné hemvård och Sjöriket AB uppfyller kraven

Ljungby kommun uppfyller kraven med vissa svårigheter (se kommentar)

Kommentar och åtgärd

Ljungby kommuns hemtjänst: Eftersom ordinarie personal loggar in i Treservas mobilapplikation med sitt SITHS-kort tillika Id-kort är inte kortet synligt för omsorgstagarna. Dessutom har inte alla timvikarier ett Id-kort. Ljungby kommuns hemtjänst är i behov av att komplettera SITHS-korten med ett Id-kort för all personal som uppfyller kraven.

Samarbete och samverkan

Utföraren ska samarbeta och samverka med legal företrädare och andra viktiga personer för brukaren, olika organisationer, föreningar och myndigheter som behövs för att brukarens behov och intressen tillgodoses. All samverkan ska ske i den utsträckning som brukaren medger.

Alla utförare uppger att de samarbetar och samverkar för omsorgstagarnas intresse med för den enskilde viktiga personer, organisationer, föreningar och myndigheter.

Utföraren och uppdragsgivaren ska samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande. Vidare är utföraren och uppdragsgivaren skyldiga att så snart det är möjligt informera varandra om viktiga förändringar som kan påverka förutsättningarna för vardera parter åtaganden och ansvar. Hur upplever ni att denna samverkan fungerar?

Linné hemvård tycker att samverkan med uppdragsgivaren försämrats, tycker inte att de har samma möjligheter att påverka för sina kunders räkning som tidigare. Mycket behöver gå via telefon vilket riskerar missförstånd på vägen.

Ljungby kommun tycker att samverkan med uppdragsgivaren fungerar bra

Sjöriket AB tycker att samverkan med uppdragsgivaren har blivit mycket sämre sedan teamträffarna upphörde, tycker inte att uppdragsgivarens organisation möjliggör ett tvärprofessionellt arbetssätt.

Salutogen vardagsrehabilitering

Det är viktigt att som personal ha ett stödjande förhållningssätt och uppmuntra den enskilde till egen problemlösning och eget handlande. Att omsorgstagaren får fortsätta göra de delar i aktiviteten som han eller hon klarar av. Hur arbetar ni med att se och ta vara på omsorgstagarens egna resurser och möjligheter för att bibehålla funktioner?

Linné hemvård försöker se till individen och hur mycket han /hon själv klarar av. Nerdragningarna av tex. träning har påverkat negativt. De som tränat upp sig för att bibehålla sin funktion kan inte längre vara lika självständiga och kan därför som en konsekvens bli i behov av mer hjälp igen.

Ljungby kommuns hemtjänst arbetar utifrån ett salutogent förhållningssätt med genomförandeplanen som verktyg.

Sjöriket AB utgår alltid från den nivå individen befinner sig på och har ett målinriktat

arbetsätt. För närvarande är det en avsaknad av teamträffar och tvärprofessionell dialog, trots det har man en bra dialog med rehab personalen.

Hantering av kontanter och värdeföremål

Omsorgstagare sköter själv sin ekonomi eller med hjälp av närstående, god man eller liknande. I de enstaka situationer då ekonomin måste skötas av utföraren ska utföraren sköta uppdraget enligt socialförvaltningens rutin "Riktlinjer för handhavande av enskilds ekonomi".

Alla utförare uppger att de uppfyller kraven och följer socialförvaltningens rutin "Riktlinjer för handhavande av enskilds ekonomi".

Nyckelhantering

Har ni rutiner för säker hantering och förvaring av nycklar?

Alla utförare uppger att man uppfyller kraven.

Hot och våld

Utföraren ska vara uppmärksam på om den enskilde kan vara utsatt för hot och/eller våld. Personalen ska ha kunskap om bemötande och förhållningssätt för dessa situationer samt kännedom om vilket stöd och skydd som finns. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för att uppmärksamma och hantera hot och våld.

Alla utförare uppger att man uppfyller kraven.

Insatskontinuitet

Utföraren ska eftersträva kontinuitet i utförandet inom sin verksamhet enligt följande definition av kontinuitet.

Personalkontinuitet: *Antalet personer brukaren träffar ska anpassas efter brukarens omsorgsbehov.*

Tidskontinuitet: *Brukaren får insatser på de tider och i den omfattning som står i genomförandeplanen.*

Omsorgskontinuitet: *Insatserna blir utförda enligt överenskommelsen i genomförandeplanen oavsett vem som utför insatserna.*

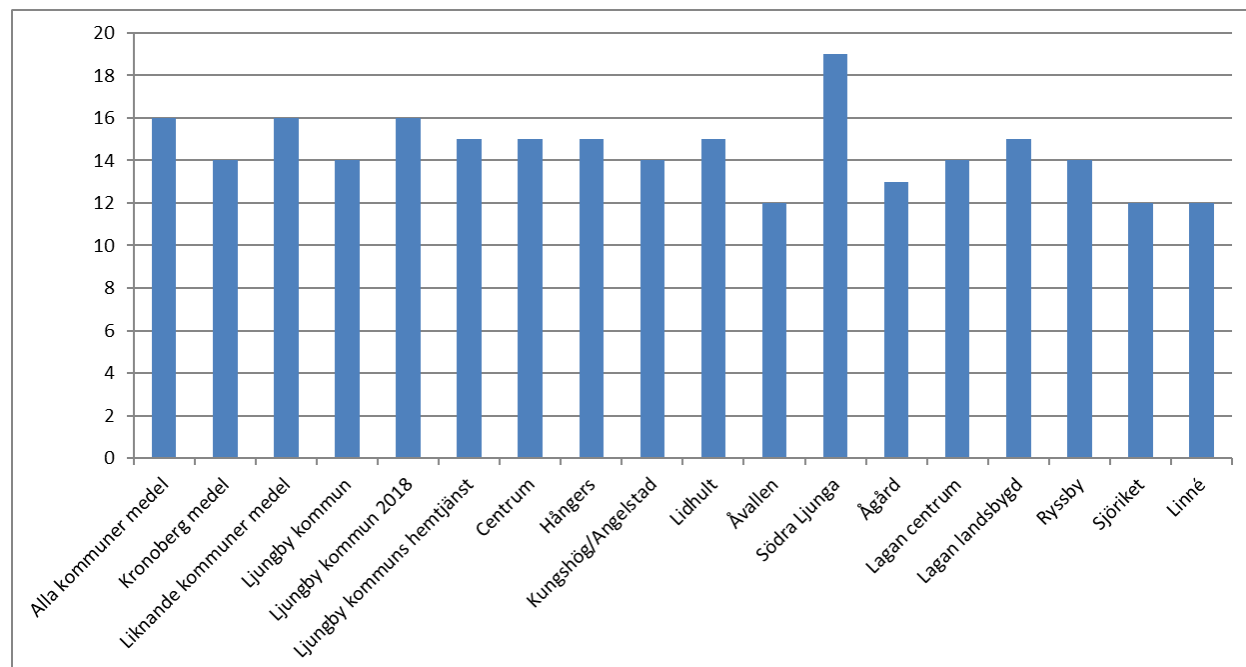
Samtliga utförare arbetar med kontinuitet.

För personalkontinuitet är socialnämndens mål idag ett medelvärde på 14 personal, i SKR/rka:s kvalitetsnyckeltal mätning som genomförs i oktober varje år och sammanställs i Kolada.

Det rapporterade värdet för 2019 var för Ljungby kommun (samtliga utförare) ett medelvärde på 14 personal.

Sammanställning av Personalkontinuitet i hemtjänsten 2019

Sammanställning av antal personal som besöker personer 65 år och äldre, som är beviljade daglig hemtjänst med två eller fler besök 7 dagar/vecka, under en 14 dagars period.



Under mätperioden under 2019 var 335 omsorgstagare i behov utav insatser minst två gånger om dagen sju dagar i veckan (varav 93 omsorgstagare hade hemtjänst utförd av privata utförare).

Kommentarer

Noggrannare analys påbörjas för att titta på Södra Ljungas resultat, se rapport ”SKR/rka kvalitetsnyckeltal 2019”.

Kvalitetsgruppens avslutande kommentarer

Kvalitetsgruppens bedömning är att

Ljungby kommuns hemtjänst och Sjöriket AB inte har en sådan brist i utförandet att någon annan åtgärd behöver vidtas i form av en särskild granskning eller uppsägning av avtal.

Linné hemvård har en sådan brist i utförandet kopplat till social dokumentation att det krävs en särskild granskning av Linné hemvårds sociala dokumentation.