



Handläggare

Camilla Nguyen
0152- 290 52

Rapport uppföljning av hemtjänst 2018

Socialnämnden beslutar att

1. godkänna rapport "Uppföljning av hemtjänst i Strängnäs kommun, oktober 2018"

Beskrivning av ärendet

Hemtjänst i Strängnäs kommun bedrivs av privata och kommunala utförare. Enligt 3 kap 19 § kommunallagen (1991:900) ska kommunen kontrollera och följa upp verksamhet som lämnats över till privat utförare. Verksamhet ska vara av god kvalitet och det ska finnas personal med lämplig utbildning (3 kap 3 § socialtjänstlagen (2001:453)).

LOV-underlaget anger kvaliteten i hemtjänsten, konkret i form av 30 punkter. Privata och kommunala utförare kontrolleras årligen via besök, inlämning av uppgifter och på andra sätt. Den uppföljning som gjordes hösten 2017 (SN/2018:24) redovisades till nämnden § 8, 2018-01-30. Under hösten 2018 har en ny uppföljning genomförts. Medicinskt ansvarig sjuksköterska och controller på socialkontoret har lämnat ut enkäter och besökt alla hemtjänstutförare, kommunala och privata. Resultatet redovisas i detta ärende.

12 av 30 punkter i LOV-underlaget har kontrollerats. Kvaliteten hos utförarna var överlag god och i enlighet med kraven. Vissa brister förekom och har ålagts utförarna att rätta till.

Utförarna har under 2018 haft svårt att hitta utbildade undersköterskor. Hantering av Lex Sarahrutiner är fortfarande svår. Det finns en allmän tendens av att rutiner inte uppdateras och är svåra för medarbetarna att hitta och förstå. Hygienrutinerna behöver, även efter denna uppföljning förbättras.

Ekonomiska konsekvenser för kommunen

Beslutet medför inga ekonomiska konsekvenser för kommunen.

Uppföljning

Utförarna har, förutom enskilda påpekanden och återkopplingar, fått rapporten. Under första kvartalet 2019 ska ett branschmöte för hemtjänstutförarna hållas,



där brister kommer att tas upp. En planerad uppföljning ska genomföras under hösten 2019. Därutöver görs uppföljningar på förekommen anledning.

Beslutsunderlag

Rapport uppföljning av hemtjänst i Strängnäs kommun, oktober 2018, daterad 2018-12-07.

Agneta von Schoting
Socialchef

Maria Jäderlund
Verksamhetschef



Rapport uppföljning av hemtjänst i Strängnäs kommun, oktober 2018

Sammanfattning

Kvaliteten i hemtjänsten har följts upp under hösten 2018. Uppföljningen har gjorts genom besök av tjänstemän från socialkontoret hos utföraren samt återbesök för komplettering av genomförandeplaner.

Uppföljning har genomförts på 12 av 30 punkter som anges som krav i Strängnäs kommuns LOV-underlag.

Alla hemtjänstutförare i Strängnäs kommun omfattas av uppföljningen.

De punkter som har granskats i uppföljningen är basal hygien, tystnadsplikt, nyckelhantering, Lex Sarah-rutiner, kvalitetsledningssystem, introduktionsprogram, rutin för tystnadsplikt, rutin för privata medel, ID-kort, förvaring av personakt, genomförandeplaner, kompetensnivå på omvårdnadspersonal (undersköterskeutbildning), läs och skrivkunskap samt underleverantörer.

Uppföljningen visar att utförarna uppfyller kraven i LOV-underlaget. Alla medarbetare och chefer berättade öppet om svårigheter med att upprätthålla en hög kvalitet fördelad på få medarbetare samt personal med rätt kompetens. Utförarna upplever att de har alla nödvändiga rutiner även om de inte alltid är uppdaterade.

2018-12-07



Innehåll

Sammanfattning	1
1. Säkerställa god kvalitet i hemtjänsten	3
2. Kvalitetskrav på hemtjänsten i Strängnäs kommun	4
3. Kontroll och uppföljning under hösten 2018	4
4. Resultat av uppföljningen	4
4.1 Rutin för basal hygien	4
4.2 Tystnadsplikt	5
4.3 Nyckelhantering	5
4.4 Lex Sarah-rutiner	5
4.5 Kvalitetsledningssystem	6
4.6 Introduktionsprogram	6
4.7 Rutin för privata medel	6
4.8 ID-kort	7
4.9 Förvaring av personakt	7
4.10 Genomförandeplaner	7
4.11 Undersköterskekompetens	7
4.12 Läs och skrivkunskap	8
5. Bilagor	9



1. Säkerställa god kvalitet i hemtjänsten

Socialnämnden i Strängnäs kommun tillhandahåller hemtjänst till medborgarna. Hemtjänst är en biståndsbedömd insats enligt socialtjänstlagen (SFS 2001:453) som ska hålla god kvalitet.

Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Socialtjänstlagen 3 kap 3 §.

Hemtjänsten utförs av kommunal samt privata utförare. Fördelning av hemtjänstkunder till de olika utförarna styrs av kundernas val, enligt Lagen om Valfrihetssystem, SFS 2008:962. Huvudmannaskapet för all hemtjänst ligger hos socialnämnden, vilket innebär att socialnämnden har ansvar för att ange mål, inriktning, omfattning och kvalitet, samt göra kontroll och uppföljningar.

Enligt kommunallagen (SFS 1991:900) ska socialnämnden kontrollera hemtjänst som bedrivs av privata utförare.

När vården av en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare ska kommunen respektive landstinget kontrollera och följa upp verksamheten.

Kommunallagen 3 kap § 19.

Socialnämnden ska även försäkra sig om god kvalitet i hemtjänst som bedrivs av kommunal utförare.

Nämnderna skall var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de föreskrifter som gäller för verksamheten. De skall också se till att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Detsamma gäller när vården av en kommunal angelägenhet med stöd av 3 kap. 16 § har lämnats över till någon annan.

Kommunallagen 6 kap 7 §.

Det innebär att socialnämndens ansvar för kontroll omfattar verksamhet som bedrivs både av egen regi samt privata utförare.

Förutom krav på uppföljning, anger kommunallagen att resultat av uppföljning hos privat utförare ska lämnas till allmänheten.

När enskilda kan välja mellan olika utförare av nämndens tjänster, ska nämnden lämna information om samtliga utförare om inte annat är särskilt föreskrivet. Sådan information ska vara saklig, relevant, jämförbar och lättillgänglig.

Kommunallagen 6 kap 8a § - Ny paragraf from 1 juli 2015.



Medborgarna i Strängnäs kommun kan förvänta sig att hemtjänstens kvalitet hos kommunal och privat utförare säkerställs. Dessutom kan de förvänta sig information efter uppföljning och möjlighet att jämföra resultat mellan utförare.

2. Kvalitetskrav på hemtjänsten i Strängnäs kommun

Hemtjänst i Strängnäs kommun bedrivs av kommunal utförare, organiserad i sex grupper. Dessutom av fem privata utförare, utifrån avtal med socialnämnden.

Kvalitet i hemtjänsten har konkretiserats i LOV-underlaget, Dnr SN/ 2017:609, i 30 punkter. Vissa gäller endast privata utförare eftersom den kommunala utföraren redan omfattas av andra regleringar, t.ex. ekonomisk stabilitet. De 30 punkterna framgår i bilaga 1.

3. Kontroll och uppföljning under hösten 2018

De punkter som har granskats i uppföljningen är:

1. Rutiner för basal hygien ska finnas och följas.
2. Rutin för tystnadsplikt ska finnas och följas.
3. Rutin för nyckelhantering ska finnas och följas.
4. Rutin för Lex Sarah-rutiner ska finnas och följas.
5. Utföraren ska ha ett kvalitetsledningssystem för att systematisk och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.
6. Rutin för introduktion av nya medarbetare, introduktionsprogram ska finnas och följas.
7. Rutin för privata medel ska finnas och följas.
8. Identitetskorten ska följa kommunens riktlinje.
9. Förvaring av personakt ska ske i brandsäkra skåp.
10. Genomförandeplaner ska finnas och upprättas tillsammans med brukare.
11. Minst 65 % av anställda ska ha en undersköterskeutbildning.
12. All personal ska kunna läsa och skriva på svenska.

4. Resultat av uppföljningen

4.1 Rutin för basal hygien

Utförarna ska följa basala hygienrutiner enligt SFS 2017:30, SOSFS 2015:10.

Samtliga utförare följer de basala hygienrutinerna med att tvätta händerna och att utföra handdesinfektion hos samtliga brukare. En utförare har inte rutin för att hantera personal som har nagelbandinfektioner eller alternativt att personalen använder handskar vid nagelbandsinfektioner.



Noll tolerans gäller med att inte ha ringar, armband, långa naglar eller färgade naglar. Personalen blir påmind om inte rutinerna inte följs. Arbetskläder finns som arbetsgivaren tillhandahåller och arbetskläderna ska bytas och tvättas dagligen. En utförare byter inte arbetskläder dagligen och fyra utförare tvättar inte arbetskläderna dagligen.

De utförare som har förbättringspunkter får enskilt meddelande om vilka förbättringsåtgärder som behöver vidtas. Uppföljning sker under månad maj 2019.

4.2 Tystnadsplikt

All personal hos utföraren har tystnadsplikt.

Samtliga utförare har en rutin för tystnadsplikt som medarbetarna får ta del av när de är nyanställda. Rutin för tystnadsplikt undertecknas i samband med anställning och introduktion och förvaras i medarbetarnas akt. Tystnadsplikten gäller såväl brukaren och verksamheten.

4.3 Nyckelhantering

Utföraren ska ha en rutin för säker hantering av digitala och fysiska läs och nycklar.

Samtliga utförare har rutiner och blanketter för säker hantering av nycklar hos brukaren. Rutinerna innehåller kvittensförfarande, uppmärkning av nycklar samt förvaring i låsta skåp, hantering vid eventuell förlust av nyckel samt förfarande vid avslut med återkivering.

Digitala läs används av medarbetarna via telefon. Rutinen innehåller information om hantering av inloggningsuppgifter, vem/vilka medarbetarna ska kontakta om det digitala läset inte fungerar hos brukaren.

Varje medarbetare får en inloggningsuppgift som är personlig och får inte användas av någon annan.

4.4 Lex Sarah-rutiner

Utförarna ska följa SOSFS 2011:5 "Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om Lex Sarah".

Medarbetarna är medvetna om att det finns en Lex Sarah rutin. Socialnämndens "Riktlinje för information till socialnämnden i Lex Sarahärenden hos privata utförare" (Dnr 2016:199) har delades ut tillsammans med en sammanställning av punkter för en bra Lex Sarah rutin. Ämnet har tagit upp som en punkt på branschmöte under oktober 2017.

Medarbetarna meddelade att de är medvetna om rutinerna, men de känner att de behöver uppdatera sin kunskap inom området när de blir aktuellt att skriva en Lex Sara anmälan då medarbetarna inte gör det ofta.



4.5 Kvalitetsledningssystem

Utföraren ska ha ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Arbetet med ledningssystem skiljer sig åt mellan privat och kommunal utförare. Ledningssystemet för den kommunala utföraren återfinns på intranätet men ansvariga upplever det svårt att hitta och använda. Det finns en processkarta som medarbetarna upplever är svår att följa och svår att hitta på intranätet. Ett arbete med att revidera socialnämndens kvalitetsledningssystem pågår.

Rutiner och dokument för det dagliga arbetet finns samlade i pärmar på varje arbetsplats, dock finns det instruktioner och rutiner som behöver uppdateras. Det är enhetschefens ansvar att hålla rutinerna och dokumenten i pärmen uppdaterad. Processen och rutinerna var vid uppföljningstillfället inte uppdaterade. Dock pågår ett arbete med att revidera och uppdatera rutiner tillsammans med ansvarige utvecklare på socialkontoret.

Privata utförarna har rutiner som uppdateras minst en gång per år eller vid behov. En rutinpärm finns tillgängliga i lokalen för personalen. En del utförare har även checklista som medarbetarna ska skriva på när de har läst rutinen. Medarbetarna får information om nya rutiner på APT och enhetsmöten.

4.6 Introduktionsprogram

Kommunens utförare använder sig av kommunens centrala introduktionsprogram från framtagna av HR. Alla nya medarbetare introduceras på varje enhet med chef och personal. Under introduktionen får nya medarbetare information om rutiner, riktlinje och viktiga dokument.

Vikarier från bemanningsenheten får samma introduktion som tillsvidare anställda. De skriver på tystnadsplikt och sekretess blankett hos bemanningsenheten som anställer vikarierna.

Varje privat utförare har ett introduktionsprogram, nya medarbetare får information om rutiner och riktlinje, de skriver på sekretess och tystnadspliktblanketter. Introduktionen ser olika ut beroende på utförarens storlek.

4.7 Rutin för privata medel

Inköp åt brukaren ska göras enligt kommunens riktlinjer för hantering av privata medel¹.

Utförarna har rutin för hantering av privata medel. En del utförare har inga kunder som använder kontanter eller bankkort.

¹ Riktlinjer för hantering av privata medel inom ordinärt boende, Dnr: SN/2015:119–700



En del utförare har svårigheter med brukare som saknar privata medel.

4.8 ID-kort

Kravet är att personal hos utförarna ska ha identitetskort (ID-kort), med namn, foto och organisations namn. ID-kortet ska vara läsbart för brukaren och bäras synligt.

Samtliga utförare har ID-kort som uppfyller kraven i LOV-underlaget. Medarbetarnas ID-kort kan dröja, men alla medarbetare har tillfälliga namnskyltar.

4.9 Förvaring av personakt

Utföraren ska använda och bekosta lämplig förvaring av dokumentation enligt risker för brand, otillbörlig åtkomst och vattenskador.

Samtliga utförare har brandsäkra skåp för förvaring av brukarens akter.

4.10 Genomförandeplaner

Utföraren ansvarar för att, tillsammans med brukaren upprätta och fortlöpande uppdatera en genomförandeplan.

Samtliga utförare har upprättat genomförandeplaner. Kvalitén på genomförandeplanen är varierande och det finns brister hos alla utförare. Granskning av genomförandeplaner ingår i interkontrollplanen och redovisas mer utförlig i en separat rapport.

4.11 Undersköterskekompetens

Av utförarens tillsvidareanställda och visstidsanställda med anställning tre månader eller längre ska minst 65 % ha kompetens som undersköterska, alternativt vara utbildad i pedagogik, behandlingsarbete eller liknande.



Utförarna har lämnat in uppgifter om antal anställda och andel undersköterskor och uppgifterna framgår i tabellen nedan.

Undersköterskor i hemtjänsten Strängnäs kommun hösten 2018	Antal anställda	Antal USK	Andel USK
Norbergs	10	3	30 %
Hemmablick	15	9	60 %
Hjälpredan Vionord	13	10	76 %
Invita	17	7	41 %
Amore Omsorg	2	2	100 %
Rana Vård och Omsorg	4	3	75 %
Malmby	23	19	82 %
City	24	19	80 %
Tosterö	22	18	81 %
Vårfruberga	20	15	75 %
Mariefred	26	19	73 %
Åker och Stallarholmen	24	14	58 %
Summa	200	138	69 %
Andel anställda hos privata	61	34	57 %
Andel anställda hos kommunen	139	104	74 %

Beräknat på alla utförarens medarbetare, utgör andel utbildade ca 69 procent. Det är ett värde som ligger över kvalitetskravet. Socialnämndens intention är att uppnå 100 procent.

Flera privata utförare har förlorat personal med undersköterska utbildning, en privat utförare har medarbetare som är i slutskedet av sin undersköterska utbildning.

Flera av utförarna uppmantrar sina medarbetare till att söka validering.

Flera utförare har lyft fram att det är svårt att rekrytera medarbetare med rätt kompetens och utbildning. Flera utförare lyfter fram erfarna medarbetare som har jobbat inom vården i många år men saknar undersköterskeutbildning.

4.12 Läs och skrivkunskap

All personal ska kunna läsa och skriva på svenska.

Samtliga utförare betonar vikten av medarbetare som kan läsa och dokumentera. Dock upplever fler utförare att det är svårt att få personal som kan dokumentera. Kommunens utförare upplever att det är svårt med medarbetare från bemanningen då cheferna för de olika enheterna inte är involverad i rekryteringen av vikarie och det har varit en brist i kommunikationen gällande kriterierna och kompetens som är nödvändiga för att jobba inom hemtjänsten.



5. Bilagor, bilaga 1. Plan för uppföljning av hemtjänst

Endast privat utförare

Både privat och kommunal utförare

		Ansökan				Innan uppdrag startar			Utförare skickar in			Fort-löpande kontroll		Änd-ringar	
		Ansökan inkommer	Ansökan prövas	Utförare godkänns	Avtal upprättas	Utförare iordningställer	Utförare får uppdrag	Utförare utför uppdrag	Varje månad	Varje halvår	Varje år	Inom 3 månader från första uppdrag	Varje år	Brukare avslutas	Utförare upphör
1	Inga anmärkningar hos skatteverket														
2	Ekonomiskt stabil														
3	Rätt utbildning ansvarig														
4	Undersköterskekompetens														
5	ID-kort														
6	Ansvarsförsäkring														
7	F-skattsedel														
8	Tystnadsplikt rutin														
9	Lex Sarah rutin														
10	Introduktionsutbildning														
11	Utförd tid														
12	Avvikelser														
13	Kvalitetsberättelse														
14	Nyckelrutin														
15	Ledningssystem														
16	Personakt och journal														
17	Förvaring av personakt														
18	Genomförandeplan														
19	Följa rutin privata medel														
20	Följa rutin basal hygien														
21	Följa rutin smittförande avfall														
22	Delta i utbildning 8 tim/år														
23	Läsa och skriva svenska														
24	Forskning och utveckling														
25	Lön enligt branschvillkor														
26	Kollektivavtal (Ej krav)														
27	Motsvarande meddelarfrihet														
28	Underleverantörer														
29	Arkivering														
30	Brukarbedömning (Socialstyrelsen)														

Tidpunkt för uppföljning

Krav enligt LOV- underlaget