



LJUNGBY
KOMMUN

www.ljungby.se

Rapport

Avtalsuppföljning hemtjänst LOV 2018

Sammanställd av socialförvaltningens kvalitetsgrupp

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Bakgrund.....	3
Metod	3
Resultat, kommentarer och åtgärder	4
Personal.....	4
Krav på personal inom vård och omsorg	4
Tystnadsplikt.....	4
Meddelarfrihet	5
ID-Kort.....	5
Uppmärksamma hot och våld	5
Kompetensutveckling	5
Socialtjänstlagens kvalitetskrav	6
Värdegrund	6
Socialnämndens mål	7
Kvalitetsarbete	7
Riskbedömning	7
Egenkontroller	7
Avvikelsehantering	8
Synpunkter och klagomål	8
Rutiner för anmälan om missförhållanden enligt lex Sarah	8
Offentlig statistik och nyckeltal	9
Inflytande och delaktighet	9
Kontaktombud	10
Säkerställa att insatser utförs	10
Insatskontinuitet.....	10
Dokumentation om omsorgstagare	11
Hälso- och sjukvård rutiner.....	12
Kvalitetsgruppens avslutande kommentarer	12

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 27 LOV-kunder.

Ljungby kommuns hemtjänst som utför service, vård och omsorg och svarar på larm. Vid granskningstillfället hade man 943 LOV-kunder.

Pomona som utför service och vård och omsorg, de började utföra hemtjänst 2017-10-02. Vid granskningstillfället hade man 2 LOV-kunder.

Sjöriket som utför service och vård och omsorg, de började utföra hemtjänst 2012-04-26. Vid granskningstillfället hade man 84 LOV-kunder.

Metod

Socialförvaltningens kvalitetsgrupp har gjort en uppföljning av utförare av hemtjänst. Uppföljningen är en avtalsuppföljning som tar sin grund i förfrågningsunderlaget för godkännande av LOV-företag.

En enkät har skickats till alla utförare där de har fått göra en självskattning att de uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget. Efter en analys av de inskickade svaren har sedan kvalitetsgruppen bokat in verksamhetsbesök. Man har besökt Linné hemvård, Pomona, Sjöriket, i den kommunala utföraren har man valt att besöka Centrum, Hångers, Lagan hemtjänst. Vid besöket har man träffat chef och omsorgspersonal för att diskutera kring avtalets olika delar. Man har gjort det på ett sätt som ska främja ett lärande samtidigt som vi fångar upp förbättringsområden och granskar befintlig verksamhet.

I samband med besöken har stickprov gjorts i den digitala sociala dokumentationen med 10 % eller minst fem ärenden per enhet/utförare. Dokumentationsgranskning har genomförts hos samtliga enheter/utförare, inte bara de som haft uppföljningsbesök. 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, dock senast vara åtgärdade till nästa granskning.

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

Resultat, kommentarer och åtgärder

Personal

Personal hos utföraren ska kunna skriva, läsa och tala svenska. Utförarens personal ska ha kompetens för att utföra uppdraget, samt kunna hantera administrativa stödfunktioner, exempelvis ärendehanteringssystem.

Alla utförare gör bedömningen att deras personal uppfyller språk och kompetens kravet.

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

Alla utförare uppfyller kraven.

Utföraren ska ha ett introduktionsprogram för nyanställda och vikarier, som beskriver hur ny personal ska introduceras.

Alla utförare uppfyller kraven.

Krav på personal inom vård och omsorg

Av utförarens månadsanställda ska minst 70 % vara utbildade på vård- och omsorgsprogrammet eller ha motsvarande utbildning som godkänts av socialförvaltningen.

Alla utförare uppfyller kraven.

Kommentar

Linné hemvård hade vid uppföljningen 76,9 % månadsanställda med adekvat utbildning.

Ljungby kommuns hemtjänst hade vid uppföljningen 70 % månadsanställda med adekvat utbildning.

Pomona hade vid uppföljningen 100 % månadsanställda med adekvat utbildning.

Sjöricket hade vid uppföljningen 93 % månadsanställda med adekvat utbildning.

Tystnadsplikt

All personal hos utföraren har tystnadsplikt. Utföraren ska ha en rutin för att säkerställa att tystnadsplikten iakttas och efterlevs. Varje personal ska underteckna en förbindelse om att iakttä tystnadsplikten.

Alla utförare uppfyller kraven.

Meddelarfrihet

Enligt lagen om meddelarfrihet i vissa enskilda verksamheter (2017:151), ska den som arbetar i en privat verksamhet inom vård, skola och omsorg ha motsvarande rätt som offentligt anställda att berätta om missförhållanden till media till exempel radio, tidningar. Det gäller de verksamheter som helt eller delvis finansieras av skattemedel. Den som bedriver verksamheten förbjuds att efterforska vem som har utnyttjat sin meddelarfrihet eller medverkat till grundlagsskyddad framställning och får inte heller utsätta denne för negativa åtgärder på grund av detta. Det åligger utföraren att informera berörd personal om den meddelarfrihet som råder.

Alla utförare uppfyller kraven.

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.

Alla utförare uppfyller kraven.

Uppmärksamma 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.

Ljungby kommuns hemtjänst uppfyller kraven. Linné hemvård, Pomona och Sjöriket uppfyller inte kraven.

Kommentar och åtgärd

Linné hemvård, Pomona och Sjöriket behöver upprätta skriftliga rutiner för att uppmärksamma om den enskilde kan vara utsatt för hot och/eller våld.

Ljungby kommuns hemtjänst behöver se till att rutinerna är kända för sin omsorgspersonal.

Kompetensutveckling

Eftersom utförarna ansvarar för att personalens kompetens anpassas efter de behov omsorgstagarna har under olika perioder, behöver utförarna kontinuerligt fortbilda personal.

Linné hemvård, Ljungby kommun och Sjöriket har under senaste året anordnat kompetensutveckling för sin personal. Pomona har inte genomfört någon kompetensutveckling för sin personal.

Kommentar

Exempel på kompetensutveckling som utförarna på egen hand anordnat det senaste året:

Linné hemvård: Ergonomi och lyftteknik

Ljungby kommuns hemtjänst: Modern arbetsteknik, teamträffar palliativ vård, handledning (chefshandledning och handledning hot och våld), flera arbetsgrupper har även haft ”föreläsningar” på arbetsplatsträffar där föreläsaren är anställd i Ljungby kommun, detta för att ta vara på och använda sig av intern kunskap i kommunen.

Pomona: Pomona har bedömt att det inte varit aktuellt med kompetensutveckling på grund av få uppdrag och en anställd som även fungerar som samordnare. Pomona fick sin första omsorgstagare i december 2017.

Sjöriket: Lyftteknik

Socialtjänstlagens kvalitetskrav

Verksamheten ska utföras så att socialtjänstlagens kvalitetskrav uppfylls för den enskilde avseende service, vård och omsorg. Och ska utgå från följande kvalitetsaspekter: trygghet, kontinuitet, tillgänglighet, gott bemötande, respekt, integritet, inflytande och självbestämmande.

Linné hemvård, Ljungby kommun Pomona och Sjöriket uppfyller kraven.

Kommentar

Pomona behöver dock vara uppmärksamma om det finns en risk att kvalitetskraven blir åsidosatta om fler omsorgstagare väljer Pomona som utförare.

Pomona konstaterar att vid fler omsorgstagare blir det än mer viktigt att uppmärksamma kvalitetskraven.

Värdegrund

Utföraren ska ha en värdegrund som utgår ifrån Socialstyrelsens nationella värdegrund för äldre.

Ljungby kommun och Sjöriket uppfyller kraven. Linné hemvård uppfyller delvis kraven. Pomona uppfyller inte kraven.

Kommentar och åtgärd

Ljungby kommuns hemtjänst arbetar i enlighet med den nationella värdegrundens värdeord värdigt liv, välbefinnande och självständigt liv. Ljungby kommuns hemtjänst har upprättat värdighetsgarantier för hemtjänsten, men behöver fortsätta arbetet med för att implementera dessa.

Linné hemvård behöver arbeta med att införliva den nationella värdegrundens syfte med att skapa förutsättningar för ett värdigt liv och välbefinnande och möjligheten att upprätthålla ett självständigt på ett tydligare sätt.

Pomona behöver presentera en värdegrund som utgår från den nationella värdegrunden

Socialnämndens mål

Utföraren ska arbeta för att uppfylla de mål som årligen beslutas av socialnämnden i Ljungby kommun och som är tillämpliga för verksamheten

Alla utförare uppfyller kraven.

Kvalitetsarbete

Riskbedömning

Risکانالیز innebär att den som bedriver verksamheten är framåtblickande, det vill säga att denne arbetar förebyggande. Analyser ska göras för att identifiera händelser som skulle kunna inträffa och som gör att verksamheten inte kan leva upp till de krav och mål som ställs i lagar, föreskrifter och beslut. Riskanalyserna innebär att sannolikheten för att en händelse ska inträffa uppskattas samt en bedömning görs vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden av händelsen. Riskanalyser och åtgärder ska fortlöpande dokumenteras.

Linné hemvård, Ljungby kommun och Sjöriket uppfyller delvis kraven. Pomona uppfyller inte kraven, behöver arbeta med att upprätta, dokumentera och analysera riskanalyser.

Kommentar och åtgärd

Arbetet med riskanalyser har blivit bättre sedan föregående avtalsuppföljning. Det råder fortfarande begreppsförvirring vad gäller riskanalyser, blandas ofta ihop med de riskbedömningar som genomförs i samband med arbetsmiljöarbetet. Granskningen visar på att samtliga utförare behöver fortsätta förbättra detta arbete och se till att genomförda riskanalyser och åtgärder blir dokumenterade. Genom att dokumentera de risker som identifieras är det möjligt att i efterhand analysera och utläsa strukturerade åtgärder.

Egenkontroller

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.

Linné hemvård, Ljungby kommun och Sjöriket uppfyller delvis kraven. Pomona uppfyller inte kraven, behöver arbeta med att upprätta, dokumentera och analysera egenkontroller.

Kommentar och åtgärd

Arbetet med egenkontroller har blivit bättre sedan föregående avtalsuppföljning. Granskningen visar på att samtliga utförare behöver bli bättre på att dokumentera dessa. Genom att dokumentera egenkontroller som genomförs är det möjligt att i efterhand analysera och utläsa strukturerade åtgärder.

Avvikelsehantering

Avvikelse är ett samlingsbegrepp för risk, tillbud och negativ händelse. Det kan vara fråga om många olika händelser och i enlighet med olika lagrum.

Några exempel på avvikelser kan vara fall och falltillbud, brister i bemötande, upplevda missförhållanden, psykiska konsekvenser som oro och otrygghet, brister i läkemedelshanteringen, vårdrelaterade infektioner och brister i informationsöverföring

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

Avvikelserna ska hanteras i kommunens verksamhetssystem.

Alla utförare uppfyller kraven.

Kommentar

Samtliga utförare 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 läkemedel och fall avvikelser. Dessutom blandar man ihop avvikelser utifrån arbetsmiljölagen som ska registreras i ett annat system.

Synpunkter och klagomål

Den enskilde ska alltid veta vart han/hon ska vända sig med synpunkter och klagomål. Utföraren ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål. Utföraren ska när som helst under kontraktstiden kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits. Utföraren ska ha ett skriftligt dokumenterat system för synpunkts- och klagomålshantering.

Alla utförare uppfyller kraven.

Rutiner för anmälan om missförhållanden enligt lex Sarah

All personal hos utföraren som upptäcker allvarligt missförhållande i omsorgerna för en omsorgstagare är skyldig att agera omedelbart. Utföraren ska följa SOSFS 2011:5.

Utföraren ska ha rutiner för lex Sarah. Rutinerna ska vara väl kända och förankrade hos utförarens personal, all personal ska informeras årligen.

Alla utförare uppfyller kraven.

Offentlig statistik och nyckeltal

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?

Enkäten "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" skickas till alla äldre över 65 år med hemtjänst eller som bor i särskilt boende. Resultat från undersökningen presenteras för Sverige som helhet (län och kommuner ner till minsta verksamhetsnivå).

Kommentar

Linné hemvård, Ljungby kommun och Sjöriket använder sig av resultatet. Pomona har vid granskningstillfället inte deltagit i undersökningen.

Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård

"Enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård" är en undersökning där sammanlagt cirka 5 000 hemtjänstverksamheter och särskilda boenden besvarat frågor om sin verksamhet. Syftet med undersökningen är att stimulera till kunskaps- och verksamhetsutveckling på främst enhetsnivå och riktar sig därför till verksamhetsansvariga.

Kommentar

Linné hemvård, Ljungby kommun och Sjöriket använder sig av resultatet. Pomona har vid granskningstillfället inte deltagit i undersökningen.

Inflytande och delaktighet

Utföraren ska se till att omsorgstagare och dennes närstående har inflytande och känner delaktighet.

Alla utförare gör bedömningen att de uppfyller kraven

Kommentar

Linné hemvård uppger att inflytande och delaktighet sker i dialog med den enskilde och via genomförandeplanen.

Ljungby kommuns hemtjänst beskriver att arbete med inflytande och delaktighet sker via genomförandeplanen. Att synpunkter och klagomål uppmärksammas. Sektionscheferna har under året även genomfört hembesök hos omsorgstagare. I de granskade verksamheterna har mellan 25-40% hembesök genomförts.

Sjöriket uppger att inflytande och delaktighet sker i dialog och via genomförandeplanen.

Kontaktombud

Varje omsorgstagare ska, av utföraren, bli erbjuden att ha ett kontaktombud hos utföraren. Kontaktombudets arbetsuppgifter ska vara dokumenterade hos utföraren. Kontaktombudets arbetsuppgifter ska vara kända av utförarens personal och av omsorgstagaren.

Alla utförare har kontaktombud. Linné hemvård, Ljungby kommun och Sjöriket har kontaktombudets arbetsuppgifter dokumenterade och gör bedömningen att de är kända av personalen och omsorgstagarna. Pomona behöver upprätta dokumentation av arbetsuppgifterna och göra dessa kända för omsorgstagarna.

Säkerställa att insatser utförs

Utföraren ska ha en rutin för att säkerställa att alla insatser utförs.

Linné hemvård, Ljungby kommun och Sjöriket uppfyller kraven. Pomona uppfyller ej kraven.

Kommentar och åtgärd

Pomona behöver upprätta rutiner för att säkerställa att alla insatser utförs.

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.*

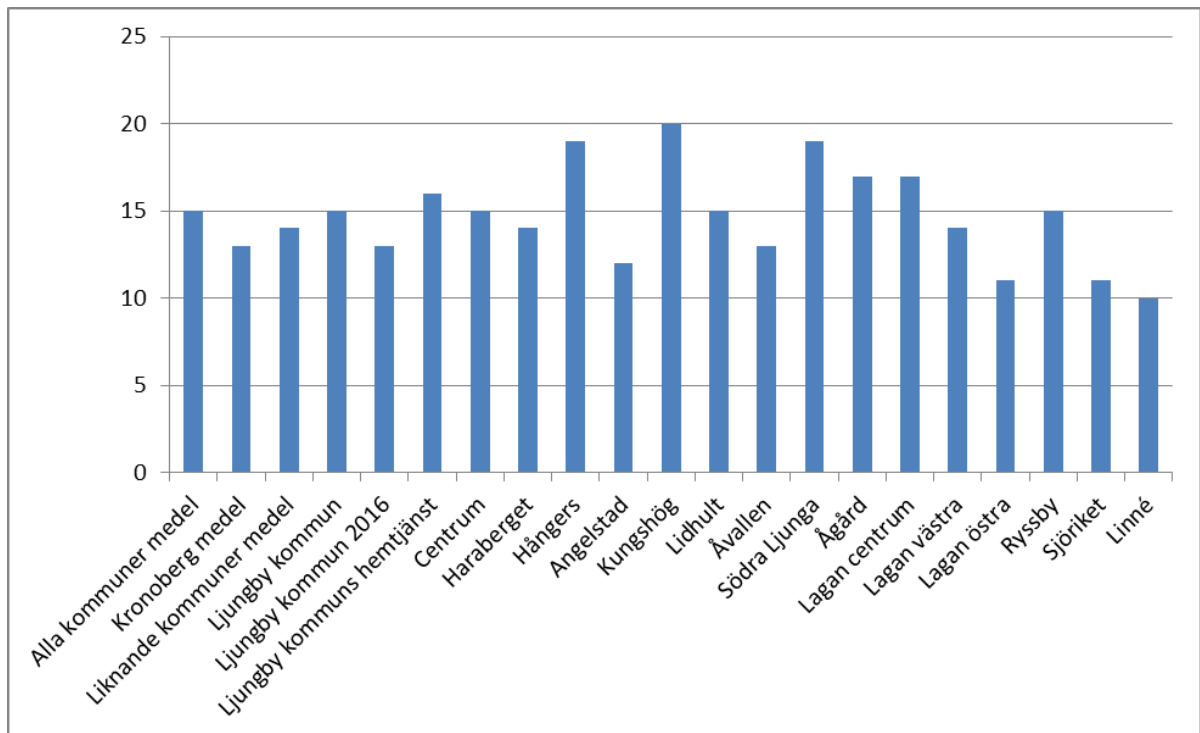
Samtliga utförare arbetar med kontinuitet.

För personalkontinuitet är socialnämndens mål idag ett medelvärde på 13 personal, i rka:s kvalitetsnyckeltal mätning som genomförs i oktober varje år och sammanställs i Kolada.

Det rapporterade värdet för 2017 var för Ljungby kommun (samtliga utförare) ett medelvärde på 15 personal.

Sammanställning av Personalkontinuitet i hemtjänsten 2017

Sammanställning av antal personal som besöker en äldre person, som är beviljad daglig hemtjänst med en omfattning av två eller fler insatser 7 dagar/vecka, under en 14 dagars period.



Under mätperioden under 2017 var 319 omsorgstagare i behov utav insatser minst två gånger om dagen sju dagar i veckan (varav 55 omsorgstagare hade hemtjänst utförd av privata utförare).

Dokumentation om omsorgstagare

För varje omsorgstagare ska finnas en personakt med tillhörande social journal. I personakten samlas alla handlingar som hör till omsorgstagaren. I journalen ska utföraren kontinuerligt och i kronologisk ordning föra anteckningar över åtgärder som vidtas i ärendet, samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse för genomförandet av insatserna.

Utföraren ska se till att en genomförandeplan upprättas tillsammans med omsorgstagaren. Genomförandeplanen ska vara upprättad senast två veckor efter det att uppdrag påbörjats. Den ska följas upp minst var tredje månad. Genomförandeplanen ska förvaras i omsorgstagarens personakt.

Dokumentationerna ska följa bestämmelserna i socialtjänstlagen 11 kap, 5 och 6 §, samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS SOSFS 2014:5, kapitel 1,2,4 och 6.

Ingen av utförarna uppfyller kraven helt

Kommentar och åtgärd

Dokumentationsgranskningen omfattar 10% eller minst 5 akter hos respektive utförare.

Akterna som granskas är slumpvis utvalda. Granskningen har gjorts på dokumentation under jan – mars 2018.

Alla utförare dokumenterar i kommunens verksamhetssystem. Ett förbättringsområde som gäller alla är att upprätta och följa upp genomförandeplaner med det tidsintervall som avtalet föreskriver. Granskningen visar på ganska varierande kvalitet, även hos samma utförare, 11

både vad gäller genomförandeplan och journal. Vissa granskade journaler innehåller väldigt sporadiska anteckningar. Viktigt att uppmärksamma att inte blanda samman journalanteckningar från SoL respektive HSL i samma journal.

Förvaltningen har uppmanat utförarna att gå igenom befintlig SOSFS 2014:5 avseende dokumentation. Det granskade materialet har gått igenom med respektive utförare.

Pomona har inga upprättade genomförandeplaner.

Hälso- och sjukvård rutiner

Utföraren ska tillämpa lagar inom hälso- och sjukvården samt författningar från Socialstyrelsen. Ljungby kommun har tagit fram rutiner, utföraren ska följa dessa och se till att personalen kan tillämpa dem.

Alla utförare gör bedömningen att de uppfyller kraven

Kvalitetsgruppens avslutande kommentarer

Kvalitetsgruppens bedömning är att ingen av utförarna har en sådan brist i utförandet att någon annan åtgärd behöver vidtas i form av en särskild granskning eller uppsägning av avtal.