

Kvalitetsberättelse 2017/2018

Verksamhetsbeskrivning

Vårdstyrkan bedriver hemtjänst inom LOV enligt avtal med Täby kommun. Verksamheten har sin utgångspunkt på Gribbbylundsvägen där även huvudkontoret ligger.

Under 2017 har Vårdstyrkan utfört i snitt 4400 besök per månad och kundantalet uppgick i slutet av året till 80 kunder.

Ansvarig för hemtjänsten är verksamhetschef. Utöver verksamhetschef har det funnits enhetschef och samordnare. Verksamheten bedriver hemtjänst samtliga veckodagar mellan klockan 07:00 och 22:00. Omvårdnadspersonalen tjänstgör både dagtid och kvällstid.

Risakanalys

I Vårdstyrkans rutiner ingår att varje verksamhet arbetar i enlighet med företagets kvalitetsledningssystem *fullt fokus*. Detta innefattar bland annat att upprätta riskanalyser när behovet finns. Riskanalysen bygger på att upptäcka eventuella risker i förändringsarbete i tid innan förändring verkställs och genomförs. I riskanalysen beskrivs förändringsprocessen och eventuella risker som den kan medföra samt sannolikheten för att det inträffar.

Under senaste året har två stora förändringar i verksamheten skett som krävt riskanalys. Vårdstyrkan sa i början av 2018 upp sitt avtal med Sollentuna kommun och slutade utföra hemtjänst i kommunen. Under våren 2018 genomfördes även en omfattande schemaförändring för att få till en stabilare bemanning under alla de timmar som verksamheten är i drift. På grund av tidigare förändringar i verksamheten, att hemtjänsten i Sollentuna la ner och personal som bytt arbetsplats, hamnade grundschema i obalans och vi fick göra om alla scheman för fast personal. Inga större risker framkom i riskanalysen och facket var involverade för att säga sitt och personalen fick vara med i arbetet att framställa de nya schemana.

Uppföljning av lokala rutiner

Verksamhetschefen ska inom ramen för ledningssystem ta fram, fastställa och dokumentera rutiner för hur det systematiska förbättringsarbetet kontinuerligt ska bedrivas, för att kunna leda, följa upp och utveckla verksamheten.

Verksamhetschefen har under våren och sommaren 2018 genomfört kontroll av lokala rutiner för hemtjänsten. Vi arbetar för att rutinerna hela tiden ska vara tydliga för verksamheten och att det ska täcka upp alla områden, från ny kund till avslutad kund, start av anställning till avslutad anställning.

Detta är ett ständigt pågående arbete då det sker förändringar i verksamheten och rutinerna måste löpande uppdateras för att följa med i verksamhetens utveckling. Arbetet med lokala rutiner och de processer som finns i verksamheten kommer att arbetas vidare med under hösten 2018.

Klagomål och synpunkter

Vi har under våren 2018 fått in några skriftliga klagomål från kommunens handläggare som de tagit emot från kunder. Klagomålen innefattar bland annat att besök uteblivit hos kund, att insats inte fullföljts hela vägen, att kund upplevt att den inte fått den tid som de önskar vid besök, att dubbelbemanning uteblivit och att kommunikationen varit bristfällig.

Alla klagomål som inkommer besvaras inom den tid som kommunen angivit. Innan svar skrivs samman görs en utredning i verksamheten kring situationen som klagomålet berör och har verksamheten brutit tas åtgärder fram för att det inte ska hända igen. Av de klagomål som inkommit ska verksamheten självklart utvecklas och göra ännu bättre men i vissa fall grundar klagomålen sig i de förutsättningar som kommunen ger oss som utförare. Exempel kan vara att kommun aldrig beviljar dubbelbemanning utan endast rekommenderar och när det kommer till tid så arbetar kommun med insatser och inte med tid och där ligger ett stort arbete både för oss som utförare och som kommun att förklara detta för kunden.

Under våren 2018 har en Lex-Sarah utredning gjorts. Utredningen gick inte vidare till IVO men verksamheten tog mycket lärdom av incidenten och har arbetat fram tydligare arbetssätt för att liknande situationer inte ska inträffa igen.

Samverkan

Enligt avtal med kommun ska samverkan upprättas mellan olika verksamheter. Detta är inte helt enkelt utifrån de nya bestämmelserna i GDPR. Samverkan sker ständigt med distriktsköterska efter samtycke med kund vid förändrat hälsotillstånd.

Under våren har vi tagit fram en tydlig rutin på hur samverkan ska ske med natt- och larmpatrull i de situationer där kunder blir inlagda på sjukhuset eller kommer hem från sjukhus och åter ska ha hjälp av nattpatrull. På grund av nya bestämmelser kan vi inte se vilka av Vårdstyrkans kunder som har natt och larmhjälp men handläggarna har som uppgift att informera oss efter att ha fått samtycke av kund så vi kan upprätta samverkan med natt- och larmpatrull.

Personalens medverkan i kvalitetsarbetet



Samtlig personal har skyldighet att rapportera avvikelser och händelser. Verksamhetschef ansvarar för att ta emot, sammanställa och utreda de avvikelser som kommer in. På de månatliga personalmötena diskuteras avvikelserna som kommit in och hur vi ska arbeta för att det inte ska hända igen.

Det dagliga kvalitetsarbetet bedrivs i första hand av personal på plats som utför insatserna hos våra kunder tillsammans med arbetsledaren som sköter kommunikation med kund, personal och handläggare. Personalens huvuduppgift är att skapa trygghet och bidra till god kontinuitet, nöjdhet och en god kvalitet.

Täby 2018

Sofia Sjödahl
Verksamhetschef
Vårdstyrkans Hemtjänst i Täby