



Uppföljning åtgärds- och handlingsplan Ankarets hemtjänst 2023

Sammanfattning

Förvaltningen har under våren 2023 genomfört kvalitets- och verksamhetsuppföljning av de fyra utförarverksamheter inom hemtjänst extern regi som är verksamma i Nynäshamn kommun. Ankarets hemtjänst är en av de verksamheter som inte kunde godkännas i årets uppföljning utifrån de brister som uppmärksammats. Detta informationsärende gäller redovisning av den uppföljning som genomförts gällande Ankarets åtgärds- och handlingsplan utifrån den utdelade varningen samt beställarens uppsatta krav på åtgärder.

Ärendet

Beställaravdelning äldre och funktionsnedsättning har under våren 2023 genomfört kvalitets- och verksamhetsuppföljning av utförarverksamheten Ankarets hemtjänst. Utifrån de brister som identifierats var bedömningen att Ankarets hemtjänst inte kunde godkännas i 2023 års kvalitets- och verksamhetsuppföljning. En varning utfärdades enligt avtalets punkt 1.17 Sanktioner vid brister, Steg 1, varning (enstaka mindre allvarliga brister) till Ankarets hemtjänst i samband med uppföljningen. Varningen avsåg brister i efterlevnad av krav och villkor i avtal för LOV Hemtjänst SUN 2021–113 gällande hemtjänst i Nynäshamns kommun. Bristen avsåg tidsregistrering gällande restid mellan brukare vid ett flertal tillfällen.

Beställaren såg att verksamheten vidtog följande åtgärder

- Säkerställa att kvalitetsledningssystemet uppfyller kraven i lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:9 i enlighet med gällande LOV-avtal.
- Säkerställa arbetssätt inom verksamheten för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.
- Säkerställa att utförd- och avböjd tid registreras korrekt i enlighet med gällande LOV-avtal.

Uppföljning av åtgärds- och handlingsplan

Ankarets hemtjänst har inkommit med en åtgärds- och handlingsplan till beställaren och en uppföljning av denna har genomförts under september 2023. Utföraren har inkommit med en tydlig förklaring till varför bristerna uppstått, vilka åtgärder som vidtagits för att komma till rätta med bristerna samt en tydlig beskrivning av hur verksamheten säkerställer att bristerna inte uppstår igen.

Anledning till brister

I den åtgärds- och handlingsplan som inkommit kan utläsas att bristerna till stor del har berott på att personalen glömmer bort att tids- och insatsregistrera sina besök vilket utföraren menar kan kopplas till bland annat stress.

Åtgärder och säkerställande av brister

Ankarets hemtjänst har, med anledning av identifierade brister, infört ett systematiskt arbetsätt på medarbetar- och ledningsnivå som handlar om att verksamheten säkerställer i flera led att tids- och insatsregistreringarna är korrekta. Dels att medarbetarna kontrollerar att de registrerar samtliga besök korrekt vid varje arbetspass samt att ledningen jämför planerad och utförd tid. Fler åtgärder som vidtagits är samtal med personalen, upprättande av rutiner och att information om fusk- och oegentligheter delas med personalen på nytt.

Under uppföljningsmötet uppger Ankarets hemtjänst att åtgärderna som vidtagits har lett till positiva effekter. Personalen upplever att det blivit bättre med rutiner som följs och att differensen har minskat mellan planerad och utförd tid. En utmaning som verksamheten har är att få nyanställd personal att följa rutiner och instruktioner, något som de arbetar med löpande.

Ankarets hemtjänst har en rutin för avvikelserapportering, däremot upprättas inte avvikelser löpande, något som verksamheten är medveten om och arbetar för att förbättra. Enligt verksamhetssystemet har fler avvikelser upprättats under perioden 2023-01-01 till 2023-08-31 vilket är fler än under helåret 2022.

Förvaltningens bedömning

Ankarets hemtjänst har vidtagit de åtgärder som beställaren bedömt som nödvändiga för årets kvalitets- och verksamhetsuppföljning och inkommit med information om hur de arbetar framåt för att säkerställa att bristerna inte uppstår på nytt. Förvaltningen gör bedömningen att kvalitets- och verksamhetsuppföljningen av Ankarets hemtjänst har bidragit till förbättringar för såväl brukare som medarbetare genom de utvecklingsbehov som uppmärksammats.