



Kvalitets- och verksamhetsuppföljning 2023

Ankarets hemtjänst, extern regi enligt LOV, lagen om valfrihet

Bakgrund

I beställaravdelningens uppdrag och ansvar ingår uppföljning av de enheter som utför beslutade biståndsinsatser. Uppföljningen genomförs enligt SOSFS 2011:9 "*Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS.*". Dessa föreskrifter ska tillämpas i all verksamhet enligt Socialtjänstlagen (SoL), som avser omsorg om äldre och personer med funktionsnedsättning samt inom verksamheter med särskilda insatser enligt 9 § 2–10 lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Till grund för uppföljning av verksamheten är 3 kap 3 § Socialtjänstlagen samt 6 § Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Kravet på god kvalitet gäller såväl för privat som offentlig verksamhet.

Verksamheten har allmänna krav på inriktning samt att samarbete med andra samhällseliga organ understryks. Lagstiftarna vill göra en markering vad det gäller den enskildes egna önskemål och behov. När det gäller att fastställa vad ordet kvalitet står för bör brukarens kunskaper om och erfarenheter av verksamhetens kvalitet vara vägledande, men även personalens och ledningens kunskaper och erfarenheter ska vägas in.

Syfte

Systematisk kvalitetsuppföljning har två syften; att säkerställa att stöd, service och omvårdnad som bedrivs inom Socialförvaltningen svarar upp mot fastställda mål och förväntad kvalitet. Det andra är att försäkra sig om att verksamheten följer gällande lagar, förordningar, föreskrifter, riktlinjer och rutiner. En väsentlig del av

den systematiska kvalitetsuppföljningen är att säkerställa allmänhetens insyn vilket sker genom redovisning av resultat på kommunens hemsida.

Sammanfattning

Beställaravdelning äldre och funktionsnedsättning har den 7 februari 2023 genomfört kvalitet- och verksamhetsuppföljning av utförarverksamheten Ankarets hemtjänst på plats i deras lokaler i centrala Nynäshamn. Närvarande från verksamheten var verksamhetschef Hanna Grönberg, enhetschef Carola Berg och ekonomiansvarig Mikael Dusanovic. Från beställaravdelningen närvarade enhetschef Ronja Ask, gruppchef Rose Al-Kamisi samt verksamhetsutvecklare Linda Strand.

Fokusområden som granskats vid dessa uppföljningar är

- Personal, ledning och kompetens
- Mötesstruktur
- Kontaktpersonal och samverkan
- Synpunkter och klagomål
- Avvikelsehantering
- Systematiskt kvalitetsarbete
- Delaktighet, självbestämmande och integritet
- Tystnadsplikt och sekretess
- Arbetsmiljöansvar

Handlingsplan

Om den granskade verksamheten inte blir godkänd i en eller flera av områdena kommer en handlingsplan upprättas som ska beskriva hur verksamheten ska arbeta mot de uppsatta krav utifrån verksamhetsuppföljningen som inte blivit godkända.

Samlad bedömning och identifierade utvecklingsområden

Av kvalitet- och verksamhetsuppföljningen av Ankarets hemtjänst framkommer det att verksamheten har god kunskap om vikten av arbetet med personal, introduktion av nyanställd, kompetensutvecklingsplan etc. och det är tydligt att Ankaret värdesätter värdegrundsarbetet och vikten av ett gott bemötande. Rutin saknas för att säkerställa rätt bemanning i verksamheten samt en tydlig och skriftlig ansvarsfördelning mellan de olika nivåerna i ledningen.

Verksamheten journalför löpande i verksamhetssystemet som säkerställs varje morgon för föregående arbetsdag. Vidare är det tydligt att Ankarets hemtjänst anser det viktigt med och prioriterar de delar av verksamheten som rör delaktighet, självbestämmande och integritet. Verksamheten har god mötesstruktur med bland annat arbetsplatsträff, APT, regelbundet. Verksamheten saknar separat mötesforum för kvalitet- och utvecklingsfrågor.

Verksamheten har ett digitalt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9. Det uppdaterades senast år 2020. Verksamheten har en rutin för avvikelserapportering, däremot framkommer det att rutinen inte följs och att avvikelser inte har upprättats under de senaste sex (6) månaderna. En avvikelse är en händelse eller förhållande som avviker från en god kvalitet i verksamheten. Det kan även handla om synpunkter eller klagomål som rör verksamheten. Rapportering av avvikelser är en väsentlig del av varje kvalitetssystem, ett arbete som alla medarbetare ska medverka i.

En rutin och struktur finns för riskbedömning vid händelse som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet, däremot är den enligt ledningen inte komplett och behov av riskbedömningar finns för hela verksamheten. Med anledning av ovanstående uppfyller Ankarets hemtjänst inte kravet om kvalitetsledningssystem enligt punkt 1.7 i LOV-avtal med ref. nr. SUN 2021–113.

Verksamheten uppger att *utförd tid* respektive *avböjd tid* uppgår till ett snitt om 78 respektive 8 procent per månad. Vid beställarens egen granskning framkommer det att restid mellan brukare flertalet gånger saknas trots att brukarna bor långt ifrån varandra. Enligt punkt 1.12.1 i gällande LOV-avtal utgår ersättning endast för *utförd tid* hos brukaren i enlighet med beställning och fastställt timpris. Restid mellan brukare ersätts därmed inte utan ingår i timpriset. Detta innebär att Ankarets hemtjänst registrerat utförd tid även för tid som avser restid och inte är

debiterbar. Detta brister i efterlevnad av krav och villkor för lov-avtal med referensnummer SUN 2021–113 punkt 1.12.1.

Verksamheten uppger att restid mellan brukare planeras i ett planeringssystem där de har möjlighet att välja typ av färdstätt. Vidare framkommer det att personalen inte har fått tagit del av gällande LOV-avtal, däremot menar ledningen att personalen ska vara införstådda med LOV-avtalets innehåll gällande ersättning.

Upplevelsen av samverkan med beställaren är att den är fungerande men varierande. Ibland kan kommunikationen upplevas som irriterad i samband med beställningar och vid förändringar. Beställaren tar ansvar för att informationen når berörd enhet i syfte att förbättra samverkan. Ankarets hemtjänst har, enligt överenskommelse, inkommit med efterfrågade kompletteringar till beställaren.

Utifrån de brister som identifierats enligt ovan görs bedömningen att Ankarets hemtjänst inte blir godkända i 2023 års kvalitets- och verksamhetsuppföljning. Beställaren ser att verksamheten vidtar 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 inom 3 månader (*krav*).
- Säkerställa arbets sätt inom verksamheten för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten (*krav*).
- Säkerställa att utförd- och avböjd tid registreras korrekt i enlighet med gällande LOV-avtal (*krav*).
- Upprätta rutin för att säkerställa rätt bemanning i verksamheten (*rekommendation*).

Åtgärderna kommer att följas upp under ett uppföljande möte inom tre (3) månader initierad av beställaren. Utöver ovanstående åtgärder har en skriftlig varning utfärdats. Varningen avser brister i efterlevnad av krav och villkor för LOV-avtal med ref nr SUN 2021–113.

Förvaltningen gör bedömningen att kvalitets- och verksamhetsuppföljningen av Ankarets hemtjänst kommer att leda till förbättringar för såväl brukare som medarbetare genom de utvecklingsbehov som uppmärksammats.