



Rapport kvalitets- och verksamhetsuppföljning Malins hemtjänst

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 samhällsliga 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.

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

Beställaravdelning äldre och funktionsnedsättning har utifrån sitt uppföljningsansvar följt upp Malins hemtjänst fysiskt på plats i deras lokaler den 4 maj 2023. Närvarande vid mötet var verkställande direktör Malin Karlsson, enhetschef Andreas Thorsson och Camilla Sandén Williamsson. Från beställaren närvarade avdelningschef Mikael Landberg, enhetschef Ronja Ask, gruppchef Rose Al-Kamisi och verksamhetsutvecklare Linda Strand.

Av kvalitets- och verksamhetsuppföljningen framkommer det att Malins hemtjänst har en ansvarsfördelning mellan de olika nivåerna i ledningen och en skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal. Verksamheten upplever att de får tillräcklig information från beställaren om nya brukare för att kunna genomföra uppdraget och att samverkan fungerar bra, däremot önskas tätare möten mellan utförare och beställare.

Verksamheten journalför löpande i verksamhetssystemet och har ett systematiskt arbetssätt för att säkerställa journalföringen genom checklista och egenkontroller. Majoriteten av personalen behärskar svenska i tal och skrift, någon enstaka kan ha svårigheter med skriften. Av de brukare som har valt Malins hemtjänst som hemtjänstleverantör har cirka 75 procent en giltig genomförandeplan.

Verksamheten har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och ett system för att regelbundet revidera rutinerna. En skriftlig rutin finns för rapportering av avvikelser och missförhållanden som är känd och tillgänglig hos samtliga i personalen. Verksamheten har en tydlig struktur för att bedöma risk för händelse som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. Rutin finns för hur personal ska agera när brukare blir svårt sjuk. Personalen har delvis fått tagit del av gällande LOV-avtal och är insatta i avtalets innehåll gällande ersättning. Verksamheten har rutiner för systematiskt arbetsmiljöarbete, riskbedömningar samt hot och våld. Majoriteten av personalen har en individuell kompetensutvecklingsplan. Verksamheten saknar ett separat mötesforum för kvalitets- och utvecklingsfrågor.

Utifrån ovanstående görs bedömningen att Malins hemtjänst blir godkända i 2023 års kvalitets- och verksamhetsuppföljning. Beställaren ser att verksamheten vidtar följande åtgärd

- Upprätta genomförandeplaner löpande i verksamhetssystemet och dela dessa med beställaren inom tre veckor efter verkställande av insats (*krav*).

Beställaren kommer att följa upp verksamheten utifrån ovanstående krav under året. Förvaltningen gör bedömningen att kvalitets- och verksamhetsuppföljningen av Malins hemtjänst kommer att leda till förbättringar för såväl brukare som medarbetare genom de utvecklingsbehov som uppmärksammats.