



Tredje handen hemtjänst

Myndigheten för äldre och funktionshinder har utifrån sitt uppföljningsansvar följt upp verksamheten digitalt den 14 juni 2021.

Närvarande vid mötet var Ulrika Stephenson-Möller, Petra Stephenson och Annika medarbetare, Ingrid Boheman Risto tf. enhetschef Myndighet äldre och funktionshinder och Johanna Briving kvalitetsutvecklare central administration.

Företaget

Tredje handen har bedrivit hemtjänst i Nynäshamns kommun i 11 år och har därmed lång erfarenhet inom området. Tredje handens hemtjänst innehar tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) om att få bedriva hemtjänst. Tredje handen har sedan uppstart valt att ha kapacitetstak och begränsat sig geografiskt till tätorten. Verksamheten drivs som enskild firma.

I december 2020 avled ägaren av företaget hastigt. Därefter har döttrarna drivit företaget vidare under våren genom dödsboet. Döttrarna har som mål att ta över och driva verksamheten i eget företag men nytt organisationsnummer, i september 2021 fick de klart från bolagsverket. De väntar för tillfället besked från IVOs¹ tillståndsenhet om godkännande om att få bedriva hemtjänst.

De har i dagsläget cirka 19 kunder i Nynäshamns kommun.

Utifrån Socialstyrelsens brukarundersökning har Tredje handen hemtjänst 100 % nöjda brukare.

Tredje handen har kollektivavtal, Kommunal.

Profilering

Tredje handen hemtjänst profilering är att ge och säkerställa insatser av god kvalitet, visa respekt och ge ett gott bemötande. Viktigt att visa respekt för privatliv och integritet. Vara inlyssnande och att stödja varje individ i sina egna val.

Kvalitetsmål

Fortsatt fokus på att säkerställa och bibehålla insatser av god kvalitet.

Ledning och personal

Tredje handen hemtjänst, Ulrika Stephenson-Möller är verksamhetsansvarig och ansvarar för och utför den dagliga ledningen tillsammans med enhetschef Petra Stephenson sedan december 2020. Enligt villkoren ska verksamhetsansvarig finnas i verksamheten i den utsträckning som krävs för att

¹ Inspektionen för vård och omsorg

verksamheten ska följa de lagar, föreskrifter och förordningar som styr verksamhetsområdet. Ulrika och Petra bedöms vara insatta i den utsträckning som krävs och anses kunna ansvara för den dagliga ledningen. Under kvällar och helger finns både Petra och Ulrika tillgängliga, en av dem är alltid i tjänst.

Det är sammanlagt 9 medarbetare anställda i företaget varav 4 tillsvidare anställda och 3 timanställda på schema samt ytterligare 2 som kan ringas in vid behov. Omräknat till årsarbetare är det xx%. Personalen har som rutin-frukostmöten kl.11 alla dagar i veckan och korta avstämningsmöten på eftermiddagen inför kvällspassen. Vid brådslande ärenden ringer de varandra.

Det finns skriftlig rutin för introduktion av medarbetare. Introduktionen följs alltid upp, de är det lilla företaget med en nära kontakt mellan medarbetare och ledning.

Kompetens och kompetensutveckling

Verksamhetsansvarig har adekvat kompetens enligt avtalsvillkoren. Av den fasta personalen inom Tredje handen har åtta av tio lång erfarenhet i yrket samt även inom andra omvårdnadsyrken. Det finns kompetensutvecklingsplan för verksamheten och för varje enskild medarbetare.

Medarbetarsamtal genomförs en gång per år.

Personalomsättningen inom företaget är 0%.

Ledningssystem för kvalitet, SOSFS 2011:9

Verksamheten har ett ledningssystem för systematisk och fortlöpande utveckla och säkra kvalitén i verksamheten. Lokala skriftliga rutiner finns i hemtjänstlokalen samt att medarbetarna alltid kan få tag i ledningen och få svar på eventuella frågor. Det finns system för att årligen gå igenom framtagna rutiner och revidera vid behov.

Medarbetarna görs delaktiga i kvalitetsarbetet genom kommunikation och dialog, sker naturligt på verksamhetens dagliga frukostmöten. Det finns ett gemensamt ansvar för arbetsmiljön, medarbetarna inkluderas i utvecklingar och verksamhetsförändringar, lärande organisation, återkoppling på utfört arbete.

Tredje handen har rutin för att hantera avvikelser och synpunkter/klagomål. Verksamhetsansvarig ansvarar för avvikelsehanteringen. De är det lilla företaget och personalgruppen, därför löser man eventuella problem direkt och avvikelser blir inte alltid dokumenterade.

Dokumentation

Det finns en skriftlig lokal rutin för social dokumentation. Egenkontroll utförs en gång om året av den sociala dokumentationen. Kontrollen utförs av verksamhetschef. Alla brukarna har en aktuell genomförandeplan. Uppföljning av genomförandeplan sker kontinuerligt i samband med förändringar, annars sker uppföljning en gång om året.

Trygghet och säkerhet

Samtliga medarbetare har skrivit på sekretessförbindelse. Medarbetarna har namnbricka. Skriftlig rutin för hot och våld finns. Nycklar förvaras i säkerhetsklassat kassaskåp.

Utsedda kontaktpersoner är verksamhetschef samt enhetschef, det finns utsedda ersättare inom verksamheten.

Brukarinflytande

Genom genomförandeplan och vara lyhörd för brukarens dagliga behov och förändringar.

Genom att alla som arbetar inom företaget har en öppen kommunikation, inlyssnande och stödjande i all omsorg. Var brukare kan påverka så att utförda insatser anpassas efter deras önskan och behov.

Samverkan och informationsöverföring

Kommunikation sker enligt överenskommelse med kund, anhöriga och för kunden viktiga externa kontakter som t e x Nynäshamns kommun, hemsjukvård, trygghetspatrullen och nattpatrullen.

Kontakten med hemsjukvården har förbättrats under året men utföraren anser att den behöver fortsatt förbättras. De frågar hur kommunen arbetar för bättre samverkan mellan hemtjänstutförarna och andra lokala vårdaktörer?

Tredje handen hemtjänst har löpande frukostmöten varje förmiddag och avstämningsmöten på eftermiddagen med medarbetarna. Strukturerade personalmöten, APT.

Handläggarnas erfarenheter

Samarbetet med Tredje handen fungerar bra.

Intervju medarbetare

Annika berättar under intervjun att hon arbetat i verksamheten i 5 år. Hon tycker att det bästa med att arbeta på Tredje handen är att de är det väldigt lilla företaget, som en familj. De kan verkligen ge brukarna kontinuitet, eftersom alla medarbetare känner alla brukarna. De är nära kollegor och har lätt i alla kontakter med varandra och nära till skratt. Annika tycker det känns tryggt att alla känner varandra.

Annika tycker hon blir delaktig i det dagliga arbetet i alla led, från att utveckla verksamheten, kvalitet och avvikelser. De har god kommunikation genom dagliga frukostmöten och överlämningsmöte mellan varje arbetspass. Utöver det har de arbetsplatsmöten.

Annika tycker att hon väl känner till och vet var hon ska finna de lagar och styrdokument som gäller för verksamheten.

Ett gott bemötande för Annika är att ha respekt för varandra, att lyssna och ta in, helt enkelt folkvett! Integriteten är också viktig. Hon säger också att cheferna för Tredje handen gör ett väldigt bra arbete för brukarna men också för oss medarbetare.

Sammanfattning

Vi upplever det fina bemötandet vid uppföljningen mellan verksamhet, brukare och medarbetare. De är den lilla utföraren med en geografisk begränsning till stad och ett kapacitetstak på 900 timmar per månad. Det gör att de kan vara nära sina brukare med ett gott teamarbete i den mindre personalgruppen. Tredje handen behöver fortsatt utveckla sitt systematiska kvalitetsarbete gällande

avvikelsehantering samt sitt arbete med att förbättra sina rutiner för riskanalys inom verksamheten gällande brukare, arbetsmiljö, verksamhetsperspektiv och ledningsperspektiv. Företaget har haft ett tufft år, ägaren av företaget avled i december 2020. Ägaren var också mamma till Ulrika och Petra. Under året har de behövt hantera företaget, ett dödsbo samt att vi befunnit oss mitt i en pandemi. Verksamheten har under hela tiden bedrivit en god omsorg.

Företagets framtid är avhängt på godkännande från IVO om att få bedriva hemtjänst.