



Kvalitets- och utredningsavdelningen
Socialförvaltningen
Falkenbergs kommun
Carl Håkansson, utredningssekreterare
Kristina Privér, kvalitetsstrateg

Resultat från oanmälda verksamhetsbesök på gruppboheter som drivs av Frösunda Omsorg

Januari 2017



Innehåll

INLEDNING	3
METOD	3
SAMMANFATTNING	3
RESULTAT	4
FÖRBÄTTRINGSOMRÅDEN	6



Inledning

Under december 2016 inkom en synpunkt från närstående/gode man angående att aktiviteter uteblivit för brukare som bor på Kärreberg. Enligt rutin för synpunktshantering besvarade regionchefen på Frösunda synpunkten med åtgärden att införa signeringslistor på samtliga boenden som Frösunda ansvarar för. På signeringslistorna dokumenteras brukarnas behov av insatser enligt genomförandeplanen. En insats kan exempelvis vara hjälp med personlig hygien varje morgon och kväll eller att genomföra en promenad. Personalen fick omgående börja signera efter varje utförd insats.

Metod

Den 31 januari och 2 februari genomförde kvalitets- och utredningsavdelningen oanmälda besök på Frösundas samtliga gruppboendestäder. Syftet var att följa upp att Frösunda arbetar efter vidtagna åtgärder, d.v.s. signeringslistor.

Kvalitetsstrateg och utredningssekreterare genomförde verksamhetsbesök på gruppboendestäderna Kärreberg, Laxvägen, Rimmarevägen, Högabergsvägen, Alsinsväg, Bertevägen, Hagavägen, Ljungholmsvägen 30 och Solrosen (Lundgrensväg). Vid besöken samtalade kvalitetsstrateg och utredningssekreterare med den personal som var i tjänst och kontrollerade samtliga signeringslistor.

I samband med verksamhetsbesöken ställdes följande frågor:

- Signerar personalen vid utförd insats?
- Vilken information har personalen fått om att de ska signera utförda insatser?
- Hur arbetar personalen med avvikelshantering då insatser inte utförs?
- Har samtlig personal inloggningsuppgifter till verksamhetssystemet?
- Hur närvarande upplever personalen att verksamhetschefen är på gruppboendestaden?

Enligt rutin vid kvalitetsuppföljning har regionchefen på Frösunda lämnat synpunkter på rapporten.

Sammanfattning

Av besöken har socialförvaltningen kunnat sammanfatta följande:

- Sammantaget signeras en majoritet av insatserna som är dokumenterade på signeringslistorna. Det framgick vid samtal att insatserna ibland har erbjudits men att personalen glömt att anteckna detta i signeringslistorna i de fall brukaren tackat nej. Personalen uppmanades av socialförvaltningens tjänstemän att alltid signera insatser som erbjudna när brukaren tackar nej. Insats som brukaren tackar nej till ska också dokumenteras som en socialanteckning i verksamhetssystemet.
- Verksamhetscheferna har informerat om signeringslistorna på arbetsplatsmöten på samtliga gruppboendestäder.
- På vissa gruppboendestäder finns behov av ytterligare kunskap bland personalen angående avvikelshantering.
- All personal, främst timvikarier, har ännu inte inloggningsuppgifter till verksamhetssystemet.



- Verksamhetschefen upplevdes som närvarande på gruppbestäderna Hagavägen, Alsinsväg, Bertevägen, Solrosen, Ljungholmsvägen, och Rimmarevägen. På Laxvägen, Kärreberg och Högabergsvägen uppgav personalen att chefens närvaro har förbättrats.
- På flertalet av gruppbestäderna uppgav personalen att Frösunda har ett arbets sätt som inledningsvis har tagit tid att lära sig. På flertalet av gruppbestäderna uppgav dock personalen att arbets sättet nu börjar fungera bra.

Resultat

Laxvägen

Av signeringslistorna framgick det att samtliga insatser inte är signerade. Personalen uppgav att allt är väldigt nytt och all personal har ännu inte informerats om arbets sättet. Det framgick dock i minnesanteckningar från senaste arbetsplatsmötet att verksamhetschefen informerat om signeringslistorna.

Enligt personalen har ledningen informerat samtlig personal kring avvikelshantering och att avvikelser nu dokumenteras enligt rutin.

All personal, framförallt timvikarier, har ännu inte fått inloggning till verksamhetssystemet. Det framgick i samtalet med personalen att verksamhetschefen inte varit så närvarande samt att det har varit en del byten, men att detta har blivit bättre under januari.

Kärreberg

Av signeringslistorna framgick att samtliga insatser inte är signerade. Det fanns några tomma luckor och personalen uppgav att det nya arbets sättet inte förankrats hos all personal ännu.

Enligt minnesanteckningar från det senaste arbetsplatsmötet framgick att verksamhetschefen har informerat om det nya arbets sättet med signeringslistor. Kunskapen om avvikelshantering har varierat bland personalen och personalen uppgav att regionchefen informerat samtlig personal om avvikelshantering. Det framgick under samtal att avvikelser nu dokumenteras. Samtlig personal har dessutom inloggning till verksamhetssystemet.

Verksamhetschefens närvaro har blivit bättre uppgav personalen. Det har varit en del chefsbyten.

Rimmarevägen

Av signeringslistorna framgick att någon enstaka insats under januari inte signerats. Varför all personal inte signerar framgick inte under samtalet med personalen. Personalen som intervjuades uppgav att det finns ett missnöje till ny entreprenad och att de behöver tydligare instruktioner från ledningen. Information om att samtliga insatser som utförs ska signeras har de fått av verksamhetschef på arbetsplatsmöte.

Under samtal med personalen framgick att kunskapen om avvikelshantering är god och att avvikelser dokumenteras. Samtlig personal har också inloggningsuppgifter till verksamhetssystemet.

I samtal med personalen framgick att två chefer har slutat och bytts ut sedan uppstarten 1 november 2016. Sedan 24 januari ansvarar en och samma verksamhetschef för verksamheten



och befinner sig i mycket stor utsträckning på gruppbestaden. I samband med besöket befann sig verksamhetschefen på gruppbestaden och nämnde att det pågick ett omfattande arbete med att få samtlig personal att börja arbeta framåt för att säkerställa god kvalitet kring brukarna.

Högabergsvägen

Personalen uppgav att verksamhetschefen har informerat om signeringslistor och att de har börjat signera utförda insatser. Det fanns en del frågor som personalen ville få svar på, bland annat om alla insatser ska signeras eller bara en del. Det framgick av signeringslistorna att samtliga insatser inte har signerats och personalen menade att det var på grund av de frågetecknen som de nu har fått svar på. Från och med februari uppgav personalen att det skulle fungera bättre.

Personalen framstod som medveten om avvikelshantering. Samtlig personal inklusive timvikarier har också inloggningsuppgifter till verksamhetssystemet.

Personalen uppgav att verksamhetschefen inte har varit på gruppbestaden så mycket under januari på grund av chefsbyten, men kommer att vara mer i verksamheten framöver.

Alsinsväg

I samband med besöket fanns någon enstaka insats som inte dokumenterats som utförd, personalen ska påminna varandra så att detta inte missas. Personalen uppgav att de har fått bra information om signeringslistorna från verksamhetschefen. De kände också till att de ska dokumentera avvikelser och gör det också då insatser inte utförs.

Samtlig personal har inloggningsuppgifter till verksamhetssystemet och de uppgav att verksamhetschefen är på gruppbestaden flera gånger i veckan.

Bertevägen

I samband med besöket fanns någon enstaka insats som inte dokumenterats som utförd. Personalen uppgav att de fått information om signeringslistorna från verksamhetschefen men att det är ett nytt arbetssätt som inte satt sig ännu. De kände också till att de ska dokumentera avvikelser och gör det även då insatser inte utförs.

Samtlig tillsvidareanställda har inloggningsuppgifter till verksamhetssystemet, dock inte alla vikarier ännu. Personalen uppgav att verksamhetschefen är på gruppbestaden åtminstone en gång i veckan.

Hagavägen

I samband med besöket beskrev personalen att de var mycket nöjda med att signeringslistor införts och att det fungerar mycket bra. Det framgick att någon enstaka insats inte dokumenterats och personalen menade att de missat att signera dessa. Personalen har god kunskap om att avvikelser ska dokumenteras då insatser inte utförts men har missat detta vid något tillfälle. Personalen uppgav att informationen från verksamhetschefen har varit tydlig och bra angående signeringslistorna.

Samtlig personal har inloggningsuppgifter till verksamhetssystemet inklusive timvikarier. Verksamhetschefen besöker gruppbestaden några gånger i veckan och personalen verkar nöjda med detta.



Ljungholmsvägen 30

Vid besöket fanns någon enstaka insats som inte dokumenterats som utförd och personalen menade att informationen om signeringslistorna inte nått all personal. Inledningsvis var informationen bristfällig från ledningen men det framgick att verksamhetschefen därefter informerat på arbetsplatsmöte.

De uppgav också att de arbetar med avvikelshantering. All tillsvidareanställd personal har inloggningsuppgifter till verksamhetssystemet, dock inte alla timvikarier ännu.

Personalen uppgav att det har varit svårt med olika chefer under november och december men att de har en verksamhetschef från och med januari. Verksamhetschefen är på gruppbestaden minst två dagar i veckan enligt personalen.

Solrosen (Lundgrensväg)

I samband med besöket fanns någon enstaka insats som inte dokumenterats som utförd och personalen menade att detta missats. Personalen uppgav att de fått bra information om signeringslistorna från verksamhetschefen. De kände också till att de ska dokumentera avvikelser och gör det även då insatser inte utförs.

Samtlig personal har inloggningsuppgifter till verksamhetssystemet och de uppgav också att verksamhetschefen är på gruppbestaden flera gånger i veckan.

Förbättringsområden

- Att samtliga insatser som framgår i genomförandeplanen finns med på signeringslistorna och att samtliga insatser signeras vid utförd insats. Även då brukare tackar nej ska detta signeras på listorna samt dokumenteras som en social anteckning i verksamhetssystemet.
- Att samtlig personal på alla gruppbestäder får god kunskap om avvikelshantering.
- Att timvikarier får inloggningsuppgifter till verksamhetssystemet.
- För att säkerställa god kvalitet för brukarna som bor på gruppbestaden Rimmarvägen ska samtlig personal ytterligare informeras om vikten av att arbetsuppgifter och instruktioner utförs.

Frösunda Omsorg ska senast 7 april återkomma till kvalitets- och utredningsavdelningen med:

- Skriftlig rutin för egenkontroll i enlighet med SOSFS 2011:9 där samtliga kvalitetsområden som ingår i egenkontrollen redovisas. Uppföljning av genomförandeplaner, signeringslistor samt avvikelshantering ska finnas med i egenkontrollen.

Även personalens följsamhet gällande arbetsrutiner och instruktioner i syfte att säkra god kvalitet för brukarna ska finnas med i egenkontrollen.