



Handläggare: Gunilla Ljungholm
Telefon: 08-508 05 209

Dnr 602-612-2009

Sammanträde 15 december 2009

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Uppföljning och tillsyn av verksamhet som drivs av Attendo Care AB i Hässelby-Vällingby

Avser Ullvidevägens gruppbostad (Lagen om särskilt stöd till funktionshindrade, LSS)

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner uppföljnings- och tillsynsrapporten och överlämnar den till Länsstyrelsen i enlighet med § 23 LSS.
2. Stadsdelsnämnden ger förvaltningen i uppdrag att följa upp att åtgärder vidtas inom utsatt tid.

Leif Spjuth
stadsdelsdirektör

Lena Fax
avdelningchef

Sammanfattning

Uppföljning och tillsyn av Ullvidevägens gruppbostad har genomförts. Verksamheten drivs sedan 1 oktober 2008 av Attendo Care AB. Förvaltningen bedömer att Ullvidevägens gruppbostad drivs utifrån målen i lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade dock med vissa förbättringsförslag.

Personalsituationen och chefsbyten har orsakat en del svårigheter i följsamheten i hälso- och sjukvårdsrutiner men Västervårdens vårdcentral har stått för kontinuitet med sjuksköterskeservice och brukarna på gruppboستaden får den hälso- och sjukvård som de har behov av och har rätt till. Sjuksköterskan har god kännedom om brukarna.

Närstående och gode män känner sig trygga med den omvårdnad som ges men fritidsaktiviteter och arbetsmetoder behöver förbättras.

Förvaltningen kommer att följa upp att förbättringsåtgärderna, genomförs inom utsatt tid.

Bilagor: 1. Minnesanteckningar från anhörigmöte 2009 10 28
2. Redogörelse personalsituationen

Box 3424, 165 23 Hässelby. Telefon 08-50804000. Fax 08-50804099
hasselby-vallingby@hasselby.stockholm.se

www.stockholm.se/hasselby-vallingby

3. Förbättringsåtgärder – sammanställning

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen omsorg om personer med funktionsnedsättning i samarbete med Raili Pettersson medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS.

Ärendet har behandlats i lokala handikapprådet den 7 december 2009.

Bakgrund

Ullvidevägens gruppbostad bedrivs genom avtal på uppdrag av Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning sedan 2008 10 01 av Attendo Care AB. Enligt 23 § LSS ansvarar socialnämnd eller liknande för tillsyn av de enskilda verksamheter som bedrivs i kommunen. Kommunen har också det yttersta ansvaret för hälso- och sjukvård enligt Hälso- och sjukvårdslagen 18 § (HSL). Landstinget utför vården enligt principöverenskommelse från 1994. Beställarens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) har ansvar enligt HSL 24 §, Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 1997:10) om medicinskt ansvariga sjuksköterska i kommunens hälso- och sjukvård samt Förordning (SFS 1998:1513) om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område. Förutom det ansvar som åligger kommunen enligt lagar och förordningar innehåller tjänsteutlåtandet även uppföljning av det avtal som stadsdelen tecknat med Attendo Care AB.

Uppföljningstillfällen 2009

26 mars - uppföljning av övertagandet

26 mars - granskning av hälso- och sjukvården

14 april – utbildning och uppföljning hälso- och sjukvård

23 september och 1 oktober - tillsyn 23 § LSS och uppföljning av avtal

20 oktober – kvalitetsgranskning av läkemedelshantering samt uppföljning av hygienrutiner

28 oktober - anhörigmöte

Uppföljning och tillsyn har genomförts av Lena Fax avdelningschef och Gunilla Ljungholm utvecklingssekreterare.

Uppföljningar av hälso- och sjukvård har genomförts av Raili Pettersson medicinskt ansvarig sjuksköterska MAS.

Uppföljning av tillstånd, ekonomi och försäkringar

Attendo Care AB har giltigt tillstånd och de försäkringar som krävs för att bedriva Ullvidevägens gruppbostad. För verksamheten väsentliga ekonomiska data samt ekonomiadministrativa rutiner enligt lag och praxis är granskade och inget anmärkningsvärt har framkommit.

Verksamheten

Ullvidevägens gruppbostad ligger i Vinsta, på bottenvåningen i ett flerfamiljshus. Gruppboستaden består av fem fullvärdiga lägenheter. Samtliga lägenheter ligger i direkt anslutning till ett gemensamt vardagsrum och tvättstuga. Gruppboستaden är bemannad dygnet runt med vaken nattpersonal. Målgrupp är vuxna personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd som omfattas av LSS.

Uppföljning av övertagandet

Lena Fax, avdelningschef och Gunilla Ljungholm, utvecklingssekreterare genomförde uppföljningen av övertagandet den 26 mars 2009. Från verksamheten deltog Ulf Tunemar, regionschef och Marika Lindholm verksamhetschef. Uppföljningen genomfördes i dialogform.

Tre personal valde att gå över till den nya utföraren, av dessa sa en upp sig efter övergången. Rekrytering av ny personal pågick vid uppföljningstillfället. Personalen har genomgått dokumentationsutbildning och får handledning för att utarbeta genomförandeplaner för de boende. Det fanns vid uppföljningstillfället planering för fritidsaktiviteter både individuellt och i grupp.

Med anledning av personalsituationen har avdelningschef och regionchef haft kontinuerlig kontakt varje vecka under fyra månader. Varje vecka under oktober 2008 lämnade Attendo en skriftlig åtgärdsplan för att säkra bemanningen.

Tillsyn enligt 23 § LSS och uppföljning av avtal

Lena Fax avdelningschef och Gunilla Ljungholm utvecklingssekreterare genomförde tillsynen/uppföljning den 23 september och den 1 oktober 2009. Från verksamheten deltog Linda Melin, verksamhetschef. Metod för uppföljningen var en strukturerad intervju utifrån en mall utarbetad inom stadsdelen och dokumentgranskning av rutiner, genomförandeplaner och journalanteckningar.

Kvalitetssystem

På verksamheten finns rutiner för en systematisk och fortlöpande utveckling och säkring av verksamhetens kvalitet. Händelserapporter skrivs på allt som avviker från rutiner, kvalitetspolicy, intentioner, etc. Attendo har rutiner för hur händelserapporteringen ska hanteras på verksamheterna. Det finns en lokal kvalitetsgrupp som arbetar med att förbättra och utveckla kvaliteten på verksamheten. Som underlag används bland annat händelserapporterna. Gruppen sammankallas av en kvalitetssamordnare som också är ordförande i gruppen. Attendo har en central kvalitetsavdelning med kvalitetsutvecklare. Flera av kvalitetsutvecklarna har även ansvar som MAS inom respektive område. Egenkontroll görs minst en gång per år av den centrala kvalitetsavdelningen. Resultaten utmynnar i en åtgärdsplan för de delar som inte blir godkända.

Förvaltningen bedömer att verksamheten uppfyller de kvalitetskrav som ställs enligt lagar, föreskrifter och avtal.

Den enskilde brukarens möjlighet att påverka insatsens utförande – krav på tjänsten

Alla boende har en stödperson. Med stödperson avses en person i personalgruppen som inom ramen för sin yrkesroll har till uppgift att särskilt bevaka sådant som rör den enskilde. Stödpersonen ansvarar för att den enskildes intressen tas till vara samt har ett övergripande ansvar att den insats som är beviljad, planerad och överenskommen också utförs.

Alla boende har aktuella genomförandeplaner som utarbetats tillsammans med den boende och/eller dennes ställföreträdare. På verksamheten finns rutiner för hur genomförandeplaner ska utarbetas.

Frukost tillagas och äts i respektive lägenhet. Middag tillagas i det gemensamma köket. Verksamhetschefen har uppfattat att det är en stark önskan från anhöriga att de boende får möjlighet att äta tillsammans. Vill någon äta i sin lägenhet hämtar han/hon maten i köket.

För att diskutera verksamheten och tillvarata anhörigas synpunkter på verksamheten, inbjuder Attendo till anhörigträffar två gånger per år. En brukarenkät kommer att skickas ut till anhöriga under december månad. Samarbetet med respektive boendes biståndshandläggare sker regelbundet två gånger per år.

På grund av de boendes funktionsnedsättning är det vara svårt att veta vad de har för önskemål eller tycker om att göra. Förvaltningen tycker det är viktigt att utveckla strukturerade arbetsmetoder och att hitta hjälpmedel som kan underlätta kommunikationen med de boende. Alla boende har aktuella genomförandeplaner men dessa ska anpassas till riktlinjer för utförardokumentation inom stadens verksamheter omsorger. Riktlinjerna gäller samtliga utförare inom stadens omsorger om personer med funktionsnedsättning, såväl kommunala som privata utförare. Av genomförandeplanerna framgår att man kommit överens om vissa fritidsaktiviteter men anhöriga upplever att det man kommit överens om inte genomförs. När de individuella genomförandeplanerna följs upp är det viktigt att prata om fritidsaktiviteter för varje boende.

Förbättringsförslag:

Alla boende ska ha genomförandeplaner som är anpassade till stadens riktlinjer följs upp vid tillsynen 2010. Att de fritidsaktiviteter som man kommit överens om också genomförs ska granskas speciellt.

Personal

På gruppboenden arbetar 9 personer vilket motsvarar 6.72 helårsanställningar. En av dessa är vid tillsynstillfället inlånad från annan enhet inom Attendo. Vid ordinarie personals frånvaro används i första hand deltidsanställd personal. Går inte det finns fyra vikarier som vid behov kan anlitas. 7 personal är tillsvidareanställda. Personalomsättningen har varit stor under året, även av chefer. Linda Melin arbetar 50 % som verksamhetschef på Ullvidevägen och 50 % på Lidingö. Vid tillsynstillfället pågår rekrytering av gruppchef. Personalsituationen bedöms nu vara stabil. Attendo har inte kunnat rekrytera personal med för ändamålet adekvat utbildning. Attendos krav vid rekrytering är undersköterskeutbildning med inriktning funktionshinder. De som inte uppfyller kravet för adekvat utbildning får genomgå kompetensutveckling inom företaget. En kompetensutvecklingsplan kommer att arbetas fram utifrån utvecklingssamtalen som genomförs under hösten. Vid tillsynen fick personalen handledning för att öka kunskapen om arbetsmetoder och om de boendes funktionsnedsättning.

För att upprätthålla en god kvalitet på gruppboenden understryker förvaltningen vikten av att rekrytera personal med för ändamålet adekvat utbildning och att personalomsättningen stabiliseras.

Förbättringsåtgärder:

1. En skriftlig analys av personalomsättningen, inklusive enhetschef, från övertagandet t.o.m. den 30 september ska vara stadsdelsförvaltningen tillhanda 30 november 2009.
2. En skriftlig redovisning och analys av bemanningen och ev. personalomsättning under perioden 1 oktober 2009 t.o.m. 31 mars 2010. Redovisningen ska vara stadsdelsförvaltningen tillhanda 1 maj 2010.
3. Att arbetsmetoder utvecklas och struktureras för att underlätta kommunikationen med de boende följs upp under maj 2010.

Uppföljning av hälso- och sjukvården

MAS har besökt gruppboenden 26 mars, 14 april och 20 oktober.

Närvarande 26 mars: Regionchef Ulf Tunemar, verksamhetschef Marika Lindholm.

Närvarande: 14 april verksamhetschef Marika Lindholm och 3 personalrepresentanter

Närvarande 20 oktober: verksamhetschef Linda Melin, sjuksköterska Malin Tihane från Västervårdens vårdcentral och vårdare Eva.

Nästan all personal på gruppboenden byttes ut vid övergången till Attendo och en ny sjuksköterska vid Västervårdens vårdcentral tog över ansvaret för sjuksköterskeservice. Gruppboenden saknade en chef under första månaderna efter övergången och denna tjänst bemannades av olika personer inom företaget. Under den perioden tappades en del rutiner och informationsöverföringen fungerade inte till fullo. MAS hade både informations- och utbildningstillfälle på gruppboenden den 14 april gällande ansvar, delegering, hygien, smittrisker, säkra läkemedelsrutiner och avvikelserapportering. MAS kontrollerade att dokumenten för hälso- och sjukvårdsrutiner fanns tillgängliga på gruppboenden. MAS överlämnade en del nya dokument till verksamhetschef Marika Lindholm och sjuksköterskan.

Vid samma tillfälle rapporterade Marika Lindholm att de hade problem med schemat. Det fanns endast 3 ordinarie personal anställda dagtid och dessa tjänster skulle schemaläggas tillsammans med ny chef som tillträder i slutet av april. Eftersom denna bemanning inte var tillräcklig skulle resten av schemat täckas med timanställda. MAS begärde återkoppling av situationen av ansvarig chef. Svar lämnades av regionchef Ulf Tunemar vid Attendo (bilaga 2).

Den senaste chefen har påbörjat sin anställning men har inte hunnit bli helt uppdaterad i rutinerna. Västervårdens vårdcentral har dock stått för kontinuitet med sjuksköterskeservice och brukarna på gruppboenden får den hälso- och sjukvård som de behöver och har rätt till. Sjuksköterskan har god kännedom om brukarna. MAS skriftliga rutiner fanns inte tillgängliga vid besöket 20 oktober.

Dessa överlämnas till ansvarig chef. Det framkom fortfarande brister i följsamhet av hygienrutiner.

Förbättrings åtgärder gällande hälso- och sjukvård

1. MAS skriftliga rutiner ska finnas tillgängliga för personalen. Åtgärdas omgående.
2. Hygienutrustning ska införas gällande handskar, engångsförkläden och handsprit till toaletter, tvättstuga och städrum. Åtgärdas omgående.

MAS följer upp att åtgärder är vidtagna december 2009.

Läkemedel

Kvalitetsgranskning av läkemedelshantering har utförts med receptarie och ansvarig sjuksköterska från Västervårdens vårdcentral den 6 oktober. Separat redovisning lämnas till nämnden i december av MAS utifrån apoteksprotokollet.

Synpunkter från närstående/gode män

Stadsdelsförvaltningen i samarbete med lokala handikapprådet bjöd in närstående/gode män till brukare på Ullvidevägens gruppbostad till ett anhörigmöte den 28 oktober 2009.

Närstående/gode män tycker att övertagandet har varit riktigt bl.a. beroende på att endast tre personal, varav två arbetade på natten, övergick till Attendo. Personalomsättningen under året har varit stor men närstående och gode män upplever att den nu stabiliserats. Det har även varit byte av chefer. Personalen är bra, de är glada och alla pratar bra svenska som gör det lättare att kommunicera. Man känner ingen oro utan är trygg med den omvårdnad som ges. Man tycker att ambitionsnivån sänkts och att personalbemanningen är låg. De boende har få fritidsaktiviteter. Inga aktiviteter förekommer under vardagarna. Aktiviteterna behöver inte alltid vara individuella enligt anhöriga. Särskilt nöjda är man med de gemensamma måltiderna.

Minnesanteckningar från anhörigmötet, se bilaga 1.

Stadsdelsförvaltningens synpunkter och bedömning

Förvaltningen bedömer att Ullvidevägens gruppbostad drivs utifrån målen i LSS, dock med vissa förbättringsförslag. Genomförandeplaner är utarbetade utifrån varje boendes individuella behov, önskemål och förutsättningar t.ex. vad gäller fritidsaktiviteter. De fritidsaktiviteter man kommit överens om genomförs inte alltid. Personalomsättningen har varit stor både av vårdare och av chefer. Attendo har tydliga krav vid nyrekrytering men har haft svårt att rekrytera personal med för arbetet adekvat utbildning. För att öka kunskapen får personalen handledning och kompetensutveckling. På verksamheten finns rutiner för en systematisk och fortlöpande utveckling och säkring av verksamhetens kvalitet.

MAS bedömer att brukarna får den hälso- och sjukvård som de har behov av och har rätt till genom att Västervårdens vårdcentral har en god kontinuitet gällande sjuksköterskeservice.



Sjuksköterskan från Västervårdens vårdcentral har kontakt med MAS angående hälso- och sjukvårdsrutiner och följer dessa. Interna rutiner på gruppboenden behöver förbättras så att MAS anvisningar är kända för all personal och att dessa följs. Hygienutrustning har anskaffats.

Förvaltningen kommer att följa att personalgruppen fortsätter att vara stabil, arbetsmetoder utvecklas för att underlätta möjligheten att kommunicera med de boende, att genomförandeplanerna anpassas till gällande riktlinjer och att de fritidsaktiviteter man kommit överens om genomförs.

En sammanställning av förbättringsåtgärderna redovisas i bilaga 3.
