

Gemensam kvalitetsuppföljning av den kommunala och privata hemtjänsten i Ljusdal 2024

Inledning

Uppföljning är en viktig del i kvalitetsarbetet och kommunen är ansvarig för att följa upp verksamheten oavsett utförare. Lagen ställer samma kvalitetskrav på privata utförare som på kommunala verksamheter. Ljusdals kommun har som huvudman för verksamheten rätt till insyn i hur den privata utföraren utför sitt uppdrag i enlighet med 10 kap 9 § kommunallag (2019:835). Privata utförare bedriver hemtjänst enligt Socialtjänstlagen (SoL) samt utifrån Lagen om valfrihetssystem (LOV).

Omsorgsnämnden kommer genom detta dokument tillförsäkra sig information som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som lämnats över till privat och kommunal utförare.

Syftet med att göra uppföljning är att kontrollera att lagar, förordningar och föreskrifter följs, att uppdragen utförs enligt de krav som avtalats i förfrågningsunderlaget, att uppsatta mål uppfylls, att den enskilde får vård- och omsorgsinsatser av god kvalitet samt att utveckla och förbättra kvalitet och effektivitet i verksamheten.

Metod

Uppföljningen genomförs med en kombination av kvalitativa och kvantitativa metoder. Kvalitetsuppföljningen av verksamheten sker genom strukturerade intervjuer i form av kontrollfrågor med hemtjänstutövarna, samt genom analys av resultaten från Socialstyrelsens årliga brukarundersökning, "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?"

Sammanvägd analys av intervjuer

Personal och Arbetsmiljö

Både den kommunala verksamheten och Addera Omsorg har en stor variation i antalet anställda, där den kommunala verksamheten har en högre anställningsgrad. Majoriteten av personalen i båda verksamheterna är undersköterskor, vilket indikerar en hög grundläggande kompetens. Språksvårigheter förekommer i vissa enheter, men åtgärder som förenklad text och stöd från dokumentationsstödjare har implementerats för att hantera detta. Tydliga rutiner finns för när arbetsledning inte är i tjänst, vilket säkerställer att verksamheten fungerar smidigt även vid frånvaro av ledning. Alla enheter rapporterar tillgång till arbetskläder, men endast Addera Omsorg erbjuder skor. Kollektivavtal finns i alla enheter, vilket säkerställer att personalen har rättigheter och skydd enligt lagar och avtal. Medarbetare kan påtala missförhållanden utan rädsla för repressalier, vilket är viktigt för att upprätthålla en säker och rättvis arbetsmiljö. Användningen av tjänstelegitimation varierar mellan enheterna, och vissa enheter väntar fortfarande på att få tillgång till detta. Majoriteten av personalen har genomgått utbildningar i brand, HLR och förflyttningsteknik, men intresset varierar. Arbetsskador och tillbud dokumenteras i system som Stella, och alla enheter har introduktionsprogram för nyanställning och vikarier.

Verksamhet

Personalkontinuiteten varierar mellan enheterna, med brukare som möter i genomsnitt 7-9 personal under 14 dagar i regi av Addera Omsorg och mellan 8 och 19 i den kommunala verksamheten. Nästan alla brukare har genomförandeplaner, med uppdateringar två gånger per år. Rutiner för tids- och insatsregistrering efterlevs, men det finns utmaningar med att få personalen att stanna hela den

planerade tiden hos brukarna. Kvalitetsberättelser upprättas i enlighet med lagstiftning och skickas till LOV-samordnare. Ingen enhet rapporterar tillsyn av IVO, vilket kan indikera att verksamheten fungerar väl inom de givna ramarna. Generellt finns det bra kontakt med biståndshandläggare och anhöriga, vilket är viktigt för att säkerställa att vården är anpassad efter brukarnas behov och att anhöriga är delaktiga. Tillgången till teknik varierar, och vissa enheter rapporterar problem med WiFi och uppdateringar. Fokus ligger på kundens behov och kvalitet, men vissa enheter efterfrågar tydligare mål.

Ekonomi

Både den privata och de kommunala verksamheterna har sin ekonomi i ordning med inbetalda skatter och avgifter samt inlämnade årsredovisningar, balansräkningar och resultaträkningar.

Kvalitetsledningssystem

Styrdokument och processer finns i båda verksamheterna, men tillgängligheten och kännedom om dem varierar, vilket kan påverka hur väl rutiner och processer följs. Alla enheter har rutiner för sekretess, vilket är viktigt för att skydda brukarnas integritet. Oönskade händelser och klagomål hanteras och dokumenteras, men graden av formell statistik varierar, vilket kan påverka hur väl verksamheten kan identifiera och åtgärda problem. Risker hanteras och handlingsplaner upprättas vid behov, vilket är viktigt för att säkerställa en säker och effektiv verksamhet.

Sammanfattande analys av resultat från brukarundersökningen (*se hela analysen i separat dokument*)

Analysen visar att hemtjänsten i Ljusdals kommun generellt sett håller en hög kvalitet, med flera enheter som utmärker sig positivt inom olika områden. Los och Järvsö presterar särskilt bra när det gäller brukarnas helhetssyn samt trygghet och förtroende för personalen. Ramsjö och Färila visar också starka resultat inom flera områden. Det finns dock vissa enheter som kan förbättra sina resultat, särskilt när det gäller att informera brukarna om vart de kan vända sig med synpunkter och klagomål samt att säkerställa att personalen har tillräckligt med tid för sitt arbete. Genom att dela bästa praxis mellan enheterna kan Ljusdals kommun fortsätta att förbättra kvaliteten på hemtjänsten och säkerställa att alla brukare får den vård och det stöd de behöver.