



Verksamhetsredovisning

Agaten Hemtjänst AB

” April 2018 – September 2018”

Inledning

Agaten hemtjänst är valbar utförare i Lunds kommun sedan 2013. Agaten Hemtjänst utför SoL insatser hos kund enligt biståndsbeslut, samt HSL insatser på delegation av kommunens hälso,- och sjukvårdspersonal. Vi inriktar oss på alla områden i Lunds kommun inom hemtjänst samt utför hushållsnära tjänster föra att kunna tillmötesgå kundens extra behov och önskemål som komplement till enskilda biståndsbeslut.

Uppdragstildelning

I nuläget har Agaten Hemtjänst 75 st. kunder med ca 2750 biståndstimmar som bor i hela Lunds kommun.

Under redovisningsperioden har tillkommit 2 st. nya kunder. 3 st. kunder har avslutas enligt nedan: 1 kund har beviljat LASS, 2 kunder har flyttat till särskilt boende, 1 kund avslutat för att klarat sig utan hjälp, 2 kunder har bytt utförare.

Organisation och medarbetare

Verksamhetschefen, Haleh Mehdizadeh har det övergripande ansvaret för verksamheten. Under hösten 2017 har Agaten Hemtjänst fått en ny enhetschef, Annika Berg.

Vår vision är att bedriva den bästa hemtjänsten med hjälp av de bästa medarbetarna. Hos oss medarbetare och chefer har en samsyn, lär av varandra, tänker nytt och delar med sig av goda erfarenheter och skapar på detta sätt en lärande organisation genom kunskapsutveckling. Vår målsättning är att samtliga medarbetare ska vara utbildad till undersköterska.

Bemanningen i verksamheten är enligt följande:

- Enhetschef på 100%,
- 1 Handledare/ Silviasyster på 85% med lång erfarenhet inom äldreomsorgen och handledning.
- 1 Metodutvecklare/psykiatriundersköterska 90%
- 1 Dokumentation handledare, 25%
- 1 Bemanningsansvarig på 100%, arbetar dagtid med planering.
- 2 Bemanningsansvariga på helgdagar, 20% administrativ och 80% undersköterska
- 18 Undersköterskor totalt, tjänstgöringsgrad 80% – 100%
- 2 vårdbiträde, Validerar till undersköterska, tjänstgörandesgrad 75%
- 3 Vårdbiträde, tjänstgöringsgrad 75%- 80%
- 5 personer 80% som enbart arbetar i serviceteamet. De ansvarar för städ/ inköp och tilläggstjänster.
- 12 undersköterskor och vårdbiträde, vikariepool

3 personer har gått på föräldraledighet, 4 personer är studielediga.

Det har varit bra sommarperiod för verksamheten. Vi lyckades rekrytera många duktiga sommarvikarier, en del har varit hos oss länge och en del nya medarbetare försätter arbeta hos oss även efter sommaren.

Riskanalyser

Agaten Hemtjänst systematiska kvalitetsarbete bygger på att identifiera eventuella risker i organisationen för att stimulera och främja lärande och för att undvika fel i framtiden. På detta sätt skapar vi en kultur där risker förebyggs och där kunskapen om dessa bidrar till att skapa säkrare vård och omsorg hos våra kunder.

Avvikelsehantering

På Agaten Hemtjänst hanteras och analyseras alla identifierade fel och brister, inkomna klagomål och synpunkter som avvikelser. Avvikelser är en viktig källa för att identifiera förbättringsbehov i verksamheten och vi jobbar löpande med att skapa en kultur där vi uppmuntrar medarbetarna att tillsammans pratar om, analyserar och förebygger avvikelser.

Alla medarbetare får information om rutiner för avvikelsehantering och rapporterar både HSL- och SoL avvikelser i procapita avvikelssystem. All personal har en skyldighet att rapportera avvikelser till närmaste chef och direkt åtgärda en händelse och/eller risk. Enhetschefen ansvarar för att utredningen sker genom en systematisk analys av bakomliggande orsaker. Vi åtgärdar och följer upp avvikelser i syfte att dra lärdom av det som skett och för att kunna vidta förebyggande insatser för att förhindra uppreppning.

Avvikelse enligt SoL/HSL

Under perioden April 2018-September 2018 har följande avvikelser enligt SoL och HSL registrerat.

- Avvikelse gäller utförande av insatser: 15 st. ej uppdaterade genomförandeplaner vid nytt beslut.
- Avvikelse gäller Larm: 1 st.
- Fallrapport: 2st., I samtliga händelser har medarbetaren kontaktat sjuksköterska.
- Utförande av insatser: 1 st.

Lex Sarah

Påtaglig risk för missförhållande samt inträffat missförhållande samt risk för missförhållande eller inträffat missförhållande rapporteras enligt bestämmelserna om Lex Sarah direkt till enhetschefen. Enhetschef tillsammans med verksamhetschefen genomför en utredning. Vid risk för misshushållande eller allvarligt missförhållande/påtaglig risk för allvarligt missförhållande anmäls till inspektionen för vård och omsorg (IVO) enligt bestämmelserna om Lex Sarah. Information om anmälan ges även till beställande myndighet.

Under redovisningsperioden utreds 1 avvikelse enligt Lex Sarah efter rapport från biståndshandläggaren. Rapporten har inlämnat till Agaten mitten av i slutet av september. Händelsen är inte anmäld till inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Klagomål och synpunkter

Externa klagomål och synpunkter från kunder eller närstående är en självklar del av vår avvikelshantering och en viktig källa för förbättringar. Till oss kan synpunkter och klagomål framföras på följande sätt:

- Blanketten ” Du kan hjälpa oss att bli Bättre” finns tillgänglig i kundpärmerna hemma hos kunden.
- Pratar direkt med personalen
- Framför synpunkter via brev, mail eller sms.
- Lämna synpunkter till beställare myndighet

Information om möjligheterna att framföra synpunkter ges vid första mötet med kunden och dennes närstående. Enhetschefen ansvarar att återkopplar till den som framfört synpunkter och som inte är nöjd med svaret eller vidtagen åtgärd.

Under redovisningsperioden har vi tagit emot 3 st. klagomål från närstående för samma kund. Verksamhetschefen, Haleh Mehdizadeh och enhetschefen Annika Berg har haft uppföljning och återkoppling med närstående och handlingsplan utfört.

Samverkan

För Agaten Hemtjänst är samverkan en viktig målsättning och vi strävar alltid efter hög lokal samverkan för att på bästa sätt tillgodose våra kunders behov och arbeta tätt och nära individen på ett aktivt sätt. Hos oss sker samverkan löpande med biståndshandläggare, sjuksköterskor och rehab-teamet, etc. När det uppstår en situation där vi upplever att det kräver andra professioner kontaktar vi alltid biståndshandläggare eller närstående för att få råd om vidare åtgärd. För att få så nära och korrekt kontakt som möjligt för kunden är det främst kontaktpersoner som samverkar med vårdcentraler och övriga enheter.

Samverkan mellan Agaten Hemtjänst och beställare myndighet och kommunens HSL personal fungerar mycket bra.

Kompetensutveckling

Det finns i verksamheten en dokumentationsutvecklare. Hon har undervisat och handleda personalen i SOL- dokumentation och även stöd i dok systemet Procapita. Samtliga genomförandeplaner är uppdaterat av kontaktpersoner med stöd av dokumentation utvecklaren.

Våra metodutvecklare har handledningar i ämnen bemötande och förhållningssätt. Hon är administratör i BSPD register och har startat att införa det för våra kunder.

Resultat från nationella brukarundersökning 2018

Agaten Hemtjänst har fått mycket bra resultat på brukarundersökningar 2018. Vårt resultat ligger över/mycket över andra utföraren i lunds kommun, Skåne län och även i riksnivån.

Bland annat, på frågan om bemötande har vi fått 100% nöjdhet av våra kunder och på frågan om hur mycket de kan påverka utförande av sina insatser och tid har vi fått 97%.

Vi är stolta över våra medarbetaren och stävar efter att behålla och förbättra vårt fantastiska resultat i fortsättningen.

Kvalitets- och utvecklingsarbete

Agaten Hemtjänst bedriver ett systematiskt förbättringsarbete i enlighet med föreskriften om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) med syftet att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet och brukarsäkerhet.

Mål och strategier för 2018:

- Komma igång med BSPD skattning för kunder med demensdiagnos. 2 undersköterska har gått administrationsutbildningen.
- Implementera BSPD i det dagliga arbetet.
- Handledning på grupp (APT) och individuell.
- Regelbunden dialog och reflektion i vardagen och på APT
- Uppdatering av genomförandeplaner enligt IBIC

Miljöarbete

Agaten Hemtjänst arbetar aktivt med att minska vår miljöbelastning och har därför satt upp ett antal mål där samtliga medarbetare är involverade.

Vi skall:

- Minska miljöbelastningen av vår verksamhet, där energianvändning och restprodukter ingår
- Källsortera utifrån dokumenterade rutiner
- Minska påverkan av våra arbetsresor, genom att köra miljöklassade bilar.
- Ha en inköspolicy samt inköpsrutiner som reglerar hur vi skall förhålla oss för att vara så miljöeffektiva som möjligt.
- Fortlöpande följa utvecklingen på miljöområden

Inlämnad av Haleh Mehdizadeh, Verksamhetschef