

Minnesanteckningar Dialogträff, 11:e oktober 2018

Deltagare

Medverkande utförare: Trygg vardag, 24/7 tillsammans, Aspen Veterana, Good Service, Örebro kommun, AoV Örebro, Ossobles Service, Kvalita hemtjänst, Aktivia assistans, Saand Service o omsorg, Alma Omsorg.

Deltagare från Enheten för uppföljning: Hanna Näsholm, Sofia Karlsson, och Jasmina Mann

Föredragande: Sofie Spraak, Anne Svensson, Mari Benitez, Jan Andersson, Elisabeth Nordin och Berit Hjalmarsson

Övriga medverkande: Annika Kindborg, Ekonom, Moa Ramberg Ekonom, Annika Gustafsson IT

Inledning

Hanna Näsholm inleder med att hälsa alla välkomna.

Rapporteringsrutin och avvikelshantering, taggar och Carelock

Sofie Spraak, Mari Benitez, Anne Svensson

Sammanfattning: Nattorganisationen ser stora rapporteringsbrister när kund åker bort eller blir inlagd på sjukhus. Det händer även att personalen inte har åkt på besök för att de tror att kunden är kvar på sjukhuset. De får in många sådana avvikelser och på så sätt har de kunnat uppmärksammat detta problem.

Information om detta har tidigare gått ut. Men det är inte många som har tagit del av informationen och jobbat med den. Det finns en risk för att kunder far illa. Det är jätteviktigt att rapportera till nattpersonalen.

Det behöver säkerställas att detta fungerar när kunder blir inlagda, reser bort och kommer hem. Att lägga kunder vilande lyfts som ett förslag från nattorganisationen. Då väljer man att lägga "ingen grupp" då läggs personen vilande för alla utförare.

Frågor som kommer från utförare är då, i vilka situationer man ska använda vilande? Vem tar bort vilande? Vem lägger till? En viktig synpunkt som kommer in är hur man gör när enstaka tjänster ska vara vilande ex mattjänst men i övrigt ska kunden ha sina insatser. Då kan man inte använda vilande tjänsten. Därför är det ingen optimal lösning.

Nattorganisationen trycker på att rapportering bör finnas. Nattpersonalen är ute från 22:00. De läser av funktionsbrevlådan 21:30 vill man nå natten efter det behöver man ringa för att säkerställa rapportering. Flera utförare lyfter problem med aktuella telefonnummer.

Det kan också vara så att en sjuksköterska gör besök efter att omvårdnads/service utföraren varit där och gjort bedömning att kund behöver åka till sjukhus som dokumenteras i HSL journal som utförarna inte kommer åt att se. Hur gör utförarna då? Nattorganisationen berättar att de även för en dialog med kommunens sjuksköterskor en rapporteringsskyldighet finns även för dem.

Det finns ca 3000 kunder med nattinsatser vilket gör det till en omöjlighet att leta information i journalen. Det måste bli ett tydligt levererande, rapportering via funktionsbrevlåda eller efter 21:30 via telefonsamtal.

Utförare lyfter att uppdaterade telefonlistor för HSL behövs. Telefonnummer finns inte i någon rutin. Det är för att kunder inte ska ha telefonnumret framför natten men de ska framföra att detta är en brist och en svårighet för utförarna när de behöver komma i kontakt med ssk.

I uppdragsplanen i TES kan utföraren se vilket nattområde kunden tillhör för rapportering. Men telefonnummer behöver uppdateras och bifogas i ett utskick för att underlätta och säkerställa rapporteringen.

Taggar

Anne Svensson informerar om taggar. Sedan införandet har inte allt stämt och blivit helt rätt. Örebro kommun vet att många fått vänta på taggar. Det finns en lathund/information om hur man gör, då det delvis brister i hanteringen när man TES:ar in med mobilen, den kan skickas ut via eget val. Beställning av Taggar görs före kl. 13.

Utförare berättar att de har en kund som flyttat in i sep som inte har fått någon tagg vilket inte är okej, så lång tid ska det inte ta.

Det som kan fördröja en beställning är om den inte är intakt. Namn, personuppgifter, adress, och kontaktuppgifter ska skrivas med i beställningen. Det kan också bli en fördröjning när det är svårt att få kontakt med kunden, då är det bra om kommunen kan kontakta utföraren och gå dit samtidigt.

Det är hos kunder som inte har Carelock det brister. När kommunen går in med Carelock sätts taggen in samtidigt. För de kunder som inte har larm måste utföraren beställa tagg.

Förslag från utförare är att när en helt ny kund registreras i systemet borde en beställning samtidigt läggas på en tagg per automatik via Servicecenter.

Om arbetsterapeut eller sjuksköterska varit där kan det finnas en tagg redan och detta ser inte Servicecenter som inte har tillgång till HSL journal. Däremot skulle det kunna fungera för helt nya kunder.

Kunder måste inte ha Carelock, de kan tacka nej, men kommunen vill att kunderna ska ha Carelock, har man larm måste man som kund lämna nyckel. Carelock, vi serverar och lagar får meddelande när de inte funkar eller inte funkar.

Riktlinje för avtalsuppföljning

Jan Andersson

Se bilaga: *Riktlinje för avtalsuppföljning av konkurrensutsatt verksamhet i Social välfärd*

Sammanfattning: Riktlinjen är beslutad av Programnämnd social välfärd 2018-10-04

Genomgång av riktlinjen.

Rehabiliterande arbetssätt

Se utskickat bildspel.

Se bilaga: *Förfrågan om att medverka i intervju*

Elisabeth Nordin och Berit Hjalmarsson

Sammanfattning: Hur ska vi jobba med rehabiliterande arbetssätt. Hur ser det ut nu och vad behöver förändras. En stor utmaning på flera olika nivåer.

Vill du som utförare vara med och lämna dina synpunkter i en intervju?