



Handläggare: Christina Almqvist
Telefon: 08-508 19 231

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2009-08-27

Uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende – All-Tid Hemtjänst & Service

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens uppföljning och överlämnar den till äldrenämnden.
2. Nämnden uppdrar åt förvaltningen att begära att All-Tid Hemtjänst & Service lämnar in en åtgärdsplan senast den 15 oktober 2009.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

I enlighet med beslut i kommunfullmäktige har förvaltningen genomfört en uppföljning av All-Tid Hemtjänst & Service. Bedömningen är att All-Tid Hemtjänst drivs av stort engagemang. Men för att verksamheten ska leva upp till de krav som ställs behöver förbättringar ske på en rad områden.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom avdelningen för äldre i samverkan med staben. Uppföljningen har skett utifrån den modell för uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende som äldreförvaltningen tagit fram och utfördes den 23 mars 2009 av utvecklingsstrateg och administrativ sekreterare vid beställarenheten. Vid uppföljningen deltog verksamhetschef från All-Tid Hemtjänst & Service. Uppföljningen genomfördes med hjälp av intervju, observationer samt dokumentgranskning.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 12 december 2005 om en uppföljningsmodell för vård- och omsorgsboende, hemtjänst, ledsagning och avlösning. Beslutet innebär bland annat att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsområdet och verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med ska följas upp årligen. Resultaten rapporteras till äldrenämnden och sammanställs i en rapport till kommunfullmäktige vartannat år. Resultaten från uppföljningarna läggs från och med 2009 in i en webbaserad mall som kommer att nås via länk från "Jämför service" på Stockholms stads hemsida.

Syftet med uppföljningarna är att få kunskap om vilka styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden som finns. När det gäller de verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med är det en avtalsuppföljning.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Bedömningen är att All-Tid Hemtjänst & Service drivs av stort engagemang. Ledningen uttrycker en vilja och ambition att utföra en bra verksamhet. Dock saknas till stor del skriftliga rutiner. Dokumentation är bristfällig. Ledningen saknar dokumenterad relevant utbildning och kunskap om tillämpliga lagar och förordningar. Verksamheten behöver förbättras på en rad områden för att den ska leva upp till de krav som ställs.

Inom följande områden finns avvikelser från ramavtalet som bör åtgärdas och/eller förbättras:

- Rutiner för rapportering av förändrat behov ska finnas.
- Minst en av dem som är ansvarig för den dagliga driften ska ha dokumenterad relevant utbildning och kunskap om lagar, förordningar och föreskrifter.
- Plan för personalens kompetensutveckling ska finnas.
- Rutiner för introduktion av nyanställda behöver förbättras.

- Ledningssystem i enlighet med SOSFS 2006:11 ska finnas.¹
- Genomförandeplaner ska finnas för samtliga brukare och innehållet ska motsvara uppsatta krav.
- Den löpande dokumentationen behöver förbättras.
- Dokumentationen ska förvaras på ett betryggande sätt.
- System för synpunkts- och klagomålshantering ska finnas.

Förvaltningen föreslår att nämnden uppdrar åt förvaltningen att begära att en åtgärdsplan avseende ovanstående brister lämnas in senast den 15 oktober 2009. I åtgärdsplanen ska framgå hur och när bristerna ska åtgärdas.

Bilaga

Uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende i Stockholms stad – All-Tid Hemtjänst & Service

¹ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt socialtjänstlagen (SoL), lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).