

**TJÄNSTESKRIVELSE**

2012-11-12

Tyresö kommun  
Projekt Medborgarfokus  
Eva Lindgren  
Kvalitetscontroller

Dnr 2012/KS 0344 013

**Granskning av Omsorgshuset i Stockholm AB,  
kundval 2012.**

Granskningen avslutas.



Catarina Stavenberg  
Kvalitetschef



## Granskning av enskilda och kommunala verksamheter

Organisation			
Enhet: Omsorgshuset i Stockholm AB			
Verksamhetschef: Elaine Snahr Bryntesson, hemtjänstchef och Halina Johansson, enhetschef			
Antal kunder: Sex kunder med beslut om hemtjänst i Tyresö Kommun, september 2012.			
Verksamhetens inriktning: Hemtjänst i form av service och omvårdnad dag- och kvällstid.			
Bedöms enheten ha ett adekvat ledningssystem för kvalitet?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Om ja, bedöms det vara väl känt i verksamheten?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Kommentar:			
<i>Enskilda verksamheter:</i>			
Betalas skatter och sociala avgifter?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	
Kommentar: Enligt upphandlingsenhetens kontroll hos Skatteverket, September 2012 fanns inga anmärkningar hos Skatteverket.			
Övrigt gällande organisation: Ny hemtjänstchef från 1 augusti 2012. Företaget är verksamt inom Tyresö-Södertälje- och Huddinge kommuner samt inom Stockholms stad.			
Personal och kompetensförsörjning			
Personalbemanning: Totalt cirka 35 personer, varav sex personer (3,61 årsarbetare) arbetar med kunder i Tyresö kommun.			
Personalomsättning: Ingen personalomsättning bland personer som arbetar med uppdrag i Tyresö.			
Sjukfrånvaro: Ingen under 2012 bland de som arbetar med kunder i Tyresö kommun.			
Kompetensförsörjning: Cirka hälften av den tillsvidareanställda personalen har adekvat utbildning som till exempel undersköterska, vårdbiträde. All personal har individuell plan för kompetensutveckling. Enligt ansvariga finns ett utvecklingsområde när det gäller planering och utbildningsplaner för anhörganställda. Dessa behöver i större omfattning delta vid Omsorgshusets interna utbildningar.			
Personalens möjligheter till stöd i arbetet: Personalen har stöd av enhetschef och samordnare i det dagliga arbetet. Verksamheten har tydliga rutiner för hur personalen ska agera vid olika situationer som uppstår. Personalen erbjuds handledning vid behov av extern handledare.			
Kommentar: För Tyresös kunder finns fem personer anhörganställda, två av dessa har adekvat utbildning för sitt uppdrag.			

<b>Samverkan och samarbete</b>			
Finns rutiner vid enheten som tydliggör ansvaret för samarbete, internt och externt och som gäller den enskildes behov av insatser?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Finns rutiner vid enheten för överföring av information?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Finns rutiner vid enheten för hur samverkan ska bedrivas såväl internt, inom och mellan nämnder, som externt med myndigheter och andra aktörer?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Kommentar:			
<b>Handläggning och dokumentation</b>			
Bedöms brukare/anhöriga ges möjlighet till delaktighet och inflytande i planering, genomförande och uppföljning av insatser?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Kommentar: Ansvariga uppger att man går igenom biståndsbeslut och planerar insatserna tillsammans med den enskilde. Det finns genomförandeplaner för samtliga kunder. Insatserna är tydligt beskrivna i genomförandeplanerna. Planerna är dock inte undertecknade av den enskilde. Ansvariga för verksamheten uppger att det är svårt att tidsmässigt upprätta planerna inom 14-dagar.			
Bedöms enheten uppfylla rådande krav på dokumentation?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Kommentar:			
Bedöms enheten förvara dokumentation på ett säkert och korrekt sätt?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Kommentar: Pappersdokumentationen förvaras inlåst på ett korrekt sätt.			
<b>Fel och brister</b>			
Har personalen vid enheten informerats om skyldigheter enligt Lex Sarah?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Antal Lex Sarah-anmälningar de senaste 12 månaderna: Det har inte inrapporterats några lex Sarah för kunder i Tyresö Kommun under de senaste 12 månaderna. Kommentar: Ansvariga informerar all personal vid anställningens början samt vid arbetsplatsträffar (APT) om rapportskyldigheten enligt SOSFS 2011:5 lex Sarah.			
Övriga avvikelser de senaste 12 månaderna: Ett antal klagomål har inkommit till företaget, dessa rör i huvudsak bristande information, både muntlig och skriftlig, brister i information om förändringar och försening.			
Bedömning av hur väl enheten förebygger och hanterar fel och brister: Verksamheten tar tillvara på synpunkter och brister som inkommit. För att förebygga att det uppstår igen, diskuteras dessa vid verksamhetens kvalitetsråd en gång i månaden.			
Kommentar:			

### Synpunkter och klagomål

Bedömning av hur väl enheten hanterar inkomna synpunkter och klagomål utifrån socialnämndens kvalitetsmål: Verksamheten tar emot och återkopplar synpunkter och klagomål samt diskuterar dessa och vidtagna åtgärder vid kvalitetsrådets möte en gång i månaden.

### Uppföljning och utvärdering

Brukares uppfattning om vården och omsorgen: De personer jag samtalade med var i stort sett nöjda med insatserna, men de blev inte alltid kontaktade vid förändringar som till exempel personalbyte. Några kunder som har insatser från företaget behärskar inte svenska språket. Därför har någon anhörig eller annan närstående anställts för att utföra insatserna.

Verksamheten genomför årliga brukarundersökningar. 2012 år resultat visar att 7.97 på en 10-gradig skala är nöjda eller mycket nöjda med kvaliteten på de insatser som utförs.

Anhörigas uppfattning om vården och omsorgen: De personer jag samtalade med uttrycker att de är nöjda med verksamheten på Omsorgshuset både som anhörig och som anställd.

Personalens uppfattning om vården och omsorgen: Personalen som jag samtalade med uppfattar att de gör ett gott arbete. De upplever att de får relevant information för att kunna fullgöra sitt uppdrag.

Finns rutiner för uppföljning av mål och kvalitetsgarantier? Ja

Bedömning av uppfyllande av mål och kvalitetsgarantier: Ja

### Sammantagen bedömning

Granskningen genomfördes genom dokumentgranskning, intervjuer/samtal med hemtjänst kunder, anhöriga, omvårdnadspersonal och besök på kontoret/samlingslokal. Vid granskningstillfället hade företaget sex kunder i Tyresö kommun.

Sammantagen bedömning är att det är en verksamhet som fungerar bra och de arbetar aktivt med kvalitetsarbete. Tydliga och mätbara mål finns för verksamheten.

Verksamheten behöver arbeta med att utveckla sina rutiner för att informera kunderna vid förändringar som kan uppstå, vid till exempel försening och vid personalbyte. De kunder som intervjuades var i huvudsak nöjda med bemötandet och insatser som utfördes.

Det finns enligt ansvariga ett utvecklingsområde när det gäller planering och utbildning för anhöriganställda. Dessa behöver för att öka sin kunskap inom området, och delta vid Omsorgshusets interna utbildningar.

Enskilda företag: Bedöms enheten uppfylla krav om kvalitet i det avtal som tecknats med kommunen?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej
Bedöms det föreligga behov av uppföljande granskningsbesök?	<input type="checkbox"/> Ja	<input checked="" type="checkbox"/> Nej

Granskningen genomförd av: Eva Lindgren, kvalitetscontroller.
Granskningsperiod: oktober 2012
Använd metod: <input checked="" type="checkbox"/> Dokumentgranskning <input checked="" type="checkbox"/> Intervju <input type="checkbox"/> Observation <input type="checkbox"/> Annan:
Underskrift: 