

Tyresö kommun
Socialförvaltningen
Maria Johansson, kvalitetsinspektör
08-5782 9134

TJÄNSTESKRIVELSE

Datum 2009-06-04

1 (4)

Granskning av Real Omsorg i Stor Stad AB, ROSSAB:s hemtjänst

Beslut

Tillsynen avslutas

Socialförvaltningen

Anita Brynje
Förvaltningschef

Beskrivning av ärendet

Enligt den tillsynsplan som antogs av Socialnämnden i februari 2009 har kvalitetsinspektör Maria Johansson genomfört granskning av hemtjänst som utförs av Real Omsorg i Stor Stad, ROSSAB. Granskningen har genomförts i form av besök den 6 april 2009 tillsammans med biståndschefen Auli Metsänsalo, granskning av dokumentation och rutiner, telefonintervju med en anhörig till brukare samt med biståndshandläggare.

ROSSAB hemtjänst

Den 1 april 2008 började ROSSAB att utföra hemtjänst i form av service och omvårdnad hos personer boende i Tyresö kommun. Verksamheten utgår från huvudkontoret som ligger på Spångavägen 399, lokal finns också på Körsångarvägen i Skogås.

Ansvariga för ROSSAB:s verksamhet är enhetschef Jacqueline Manriquez som är ansvarig för Tyresö kommun och södra delen av Stockholms län, Patricia Dehghan är ansvarig för norra delen av Stockholm. Löneansvarig och arbetsmiljöansvarig är Reza Dehghan.

Brukare är från Tyresö kommun, Stockholm Stad och Järfälla kommun.

Målgrupp

Brukare som behöver service och omvårdnad, samt ledsagning för vuxna enligt SOL och LSS, liksom avlösning för vuxna enligt SOL.

Antal brukare är totalt 93 i hela verksamheten varav sex personer med biståndsbeslut är boende i Tyresö.

Verksamhetschef

Jacqueline och Patricia är båda utbildade till socionomer och har tidigare erfarenhet från arbete som biståndshandläggare.

Personal

Reza som är löne- och arbetsmiljöansvarig har arbetat i 17 år som kvalitetsingenjör och budgetrevisor.

Antal anställda är 90 personer inklusive vikariepool, 28 personer är heltidsarbetande. Personalens anställningsform är övervägande visstidsanställning och 8 personer är fast anställda på heltid.

Språkkunskap ger visstidsanställning för olika uppdrag. Tillgång till vikarier finns vid behov.

Personalens är utbildade som vårdbiträden och undersköterskor.

Företagets policy är att alltid försöka hitta rätt person till rätt insats.

Plan finns för personalens kompetensutveckling och rutiner finns för introduktion av nyanställda. Utbildningar genomförs inom lyftteknik och personalen får introduktion tillsammans med enhetschefen. Utbildningar genomförs även inom attityd, respekt, tystnadsplikt och etik.

På ROSSAB har personalen en kunskap om 16 – 17 olika språk, men verksamheten ordnar fram det språk som brukaren har behov av. Personalen får ett månadsbrev tillsammans med lönespecifikationen där information sprids. Verksamheten arbetar för att få en tillgänglig hemsida för personalen. APT-träffar och informationsträffar anordnas för personalen.

ROSSAB

Vid granskning av ROSSAB:s rutiner framkom att företaget arbetar enligt gällande avtal med Tyresö kommun.

Dokumentation

Beställning av insats med korrekt innehåll finns.

Företaget har riktlinjer för personalen vad gäller dokumentation.

Dokumentation sker i pärm hemma hos brukaren som skickas en gång per månad tillsammans med timrapport till huvudkontoret.

En individuell planering sker för att ta reda på hur och när insats ska genomföras för att tillgodose behov.

Dokumentationen tillsammans med genomförandeplan förvaras på ett betryggande sätt, i ett brandsäkert skåp på huvudkontoret.

Ekonomi

Verksamheten har god ekonomi, betalar skatter och sociala avgifter.

Rutiner klagomål

System finns för synpunkts- och klagomålshantering och information finns så att den enskilde vet var man ska vända sig vid synpunkter och klagomål.

Rapportering sker av synpunkter och klagomål till den kommun eller stadsdel som har beställt insatserna.

Redovisning finns över inkomna synpunkter och klagomål och vilka åtgärder som vidtagits.

Brukarnas synpunkter

Med anledning av demensproblematik intervjuades en anhörig till en brukare som framförde att insatserna fungerade utmärkt hos brukaren. Omsorgen har blivit så bra efter det att brukaren har fått omvårdnad av personal som talar det egna språket. Brukaren blir väl bemött och mår bra i samband med omvårdnad.

Biståndshandläggarnas synpunkter

Två handläggare intervjuades där det framkom att ROSSAB anstränger sig för att lösa sina uppdrag, är flexibla och ordnar det språk som behövs hos brukaren. Det finns dock funderingar kring hur personalen kan tala och förstå det svenska språket.

Tilläggstjänster

Ingen i Tyresö kommun har köpt tilläggstjänster

Bedömning/slutsats

Vid granskningen framkom det vid intervju av anhörig, att en brukare är mycket nöjd med sina insatser.

Sammanfattningsvis är bedömningen vid granskningen att ROSSAB utför hemtjänst enligt det avtal som är upprättat med Tyresö kommun, vilket i förlängningen leder till nöjda brukare.