

HandläggareElenor Gustafsson
Telefon: 08-508 101 35**Till**Östermalms stadsdelsnämnd
sammanträde 2015-02-19**Uppföljning av hemtjänst i kommunal och privat regi 2014****Förvaltningens förslag till beslut**

1. Uppföljning av hemtjänst i kommunal regi godkänns.
2. Uppföljningar av hemtjänst i privat regi enligt bilagor anmäls och översänds till Äldreförvaltningen

Teenie Bennerholt
tf. stadsdelsdirektörMarianne Snell
avdelningschef**Sammanfattning**

Östermalms stadsdelsförvaltning har tilldelats uppföljningsansvar för ett antal privata utförare samt en kommunal utförare. Uppföljningarna har påvisat att hemtjänstutförarna håller en god standard och är välfungerande. Kvalitetsarbetet har höjts inom flera områden under det senaste året och förvaltningens bedömning är att standarden överlag har förbättrats sedan 2013 års uppföljning. Det finns en större medvetenhet om vilka krav som ställs och de flesta cheferna har god kunskap om hur de ska arbeta med rutiner och egenkontroll.

Bakgrund

Östermalms stadsdelsförvaltning har tilldelats uppföljningsansvar för ett antal privata utförare samt en kommunal utförare. Äldreförvaltningen fördelar ansvaret för hemtjänstuppföljningarna över staden. På Östermalm kan de äldre välja mellan ett stort antal privata aktörer samt den kommunala enheten, Hemtjänst Östermalm. De kunder som avstår från att aktivt välja blir tilldelade den enhet som kallas Icke-Val, vilket under 2014 har alternerat mellan en rad olika privata utförare. De äldre kan sedan välja en ny utförare eller stanna kvar hos enheten som de först fått hjälp av.

De hemtjänstenheter som Östermalms stadsdelsförvaltning har uppföljningsansvar för har följts upp under sommaren och hösten 2014. Uppföljningarna har genomförts på den kommunala enheten, Hemtjänst Östermalm och på 17 privata enheter. Några privata enheter bedriver till största delen assistans för yngre personer men har även ett fåtal hemtjänstkunder över 65 år. Några utförare är nystartade med ett mindre antal hemtjänstkunder medan flera utförare har uppemot 100 hemtjänstkunder.

Allt fler äldre på Östermalm väljer en privat utförare av sin hemtjänst. Siffran som kommunal hemtjänst har minskat stadigt de senaste åren. I december 2014 uppgick andelen äldre som valt hemtjänst i privat regi till 77 %. Övriga 23 % har valt hemtjänst i kommunal regi.

Hemtjänstenheterna har med några få undantag dokumenterade rutiner, egenkontroll och en fungerande social dokumentation för sina kunder. Cheferna arbetar systematiskt med att förbättra de brister som finns. Vid samtliga fall då brister upptäckts har cheferna varit väl medvetna om problemen och har redan påbörjat ett förbättringsarbete.

De områden som följts upp hos hemtjänstenheterna är bland annat utbildningsnivån hos de anställda, anhöriganställningar och ledningssystem. Förvaltningen ser också över hur enheterna förvarar sin dokumentation och hur kundernas nycklar förvaras. Kraven är att detta ska förvaras i brandsäkra och låsbara skåp.

Under år 2014 har 51 synpunkter och klagomål gällande hemtjänst lämnats in till förvaltningen. De inkomna synpunkterna rör bland annat brister i omsorgen, uteblivna insatser, bemötande och synpunkter på utförandet av insatserna. Synpunkterna är av en

varierande karaktär och handlar oftast om att gällande rutiner inte har följts. Förvaltningen arbetar ständigt med att begära in redovisningar från hemtjänstenheterna i varje enskilt fall samt en beskrivning över hur liknande situationer kan undvikas. I samband med verksamhetsuppföljningarna ute hos enheterna finns det i samtliga fall fungerande skriftliga rutiner för att hantera synpunkter och klagomål som inkommer till respektive enhet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreomsorgsavdelningen. Stadsdelsnämndens pensionärsråd tog del av ärendet 19 januari 2015 och information till landstinget och de fackliga organisationerna kommer att ges.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Uppföljningarna har påvisat att hemtjänstenheterna håller en god standard och är välfungerande. Kvalitetsarbetet har höjts inom flera områden och nästan samtliga enheter har påbörjat utformningen av företagets egen värdegrund och förvaltningens bedömning är att standarden överlag har förbättrats sedan 2013 års uppföljning. Det finns en större medvetenhet om vilka krav som ställs och de flesta cheferna har en god kunskap om hur de ska arbeta med rutiner och egenkontroll.

Bilagor

1. Akta Assistans AB
2. FSB Finsk hemtjänst AB-Innerstan
3. Silverkatten Handelsbolag
4. Aleris Omsorg Östermalm AB
5. Nordisk hemservice AB
6. Olivia hemtjänst AB
7. Almis hemtjänst AB
8. Saras Omsorg Handelsbolag
9. Legevisitten AB
10. Famntaget hemtjänst
11. NSS hemtjänst och assistans AB
12. Njuta av livet HB
13. Livis omsorg AB
14. HSB omsorg Östermalm
15. Hemtjänst och omsorg i Stockholm, HOMés AB
16. Adonis Omsorg AB
17. Hemtjänst Östermalm
18. Alfa hemtjänst