

Handläggare
Elenor Gustafsson
Telefon: 08-508 10 103**Till**
Östermalms stadsdelsnämnd
2016-02-04

Uppföljning av hemtjänst i kommunal regi 2015

Förvaltningens förslag till beslut

Uppföljning av hemtjänst i kommunal regi godkänns och läggs till handlingarna

Marianne Snell
tf. stadsdelsdirektör/avdelningschef

Sammanfattning

Östermalms stadsdelsförvaltning har uppföljningsansvar för den kommunala hemtjänsten. I ärendet redovisas uppföljningen av Hemtjänst Östermalm. Hemtjänstenheten håller en god standard och är välfungerande. Kvalitetsarbetet har höjts inom flera områden. Stadens brukarundersökning visar att de flesta brukare får ett gott bemötande, är trygga och känner förtroende för personalen. Den kommunala hemtjänsten har en hög andel utbildad personal. Den kommunala hemtjänsten behöver fortsätta sitt utvecklingsarbete med verksamhetens ledningssystem, främst med att identifiera och dokumentera fler verksamhetsspecifika risker samt utveckla rutiner för riskanalys och egenkontroll, samt att dokumentera resultatet av sin egenkontroll.

Ärendet

I detta ärende sammanfattas genomförd uppföljning av den kommunala utföraren som har följts upp under hösten 2015. Äldreförvaltningen fördelar ansvaret för de olika hemtjänstverksamheter som skall följas upp. Uppföljningarnas syfte är att få kunskap om styrkor och förbättringsområden. Uppföljningen omfattar områden såsom ledningssystem, personalens kompetens, social dokumentation samt personalkontinuitet hos kund. Uppföljningen har genomförts i enlighet med stadens gemensamma uppföljningsmall. Förvaltningen ser också över hur enheterna förvarar sin dokumentation och hur kundernas nycklar förvaras. Genomförda uppföljningar av egen regi och entreprenaddriven verksamhet ska godkännas av stadsdelsnämnden, övriga uppföljningar ska anmälas till nämnden.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom enheten för biståndsbedömning, äldreomsorgsavdelningen. Stadsdelsnämndens pensionärsråd tog del av ärendet den 18 januari 2016. Information till landstinget kommer att ges.

Förvaltningens synpunkter

Den samlade bedömningen är att den kommunala hemtjänsten uppfyller de krav på ledningssystem som staden ställer på verksamheten. Uppföljningen har påvisat att hemtjänstenheten håller en god standard och är välfungerande. Kvalitetsarbetet har höjts inom flera områden och den kommunala hemtjänsten har en egen värdegrund. Under de senaste årens uppföljningar ser förvaltningen en positiv utveckling i enhetens upprättande av genomförandeplaner dels i antalet skrivna planer och dels i genomförandeplanernas innehåll. Stadens brukarundersökning påvisar att de flesta brukare får ett gott bemötande, är trygga och känner förtroende för personalen. Den kommunala hemtjänsten har en hög andel utbildad personal. Förvaltningen har noterat att den kommunala hemtjänsten behöver fortsätta sitt utvecklingsarbete med verksamhetens ledningssystem, främst med att identifiera och dokumentera fler verksamhetsspecifika risker samt utveckla rutiner för riskanalys och egenkontroll samt att dokumentera resultatet av sin egenkontroll. Inom hemtjänstverksamheten finns det en relativ tillfredsställande personalkontinuitet hos kund. Vid de fall där brister upptäckts vid uppföljningstillfället har cheferna inom verksamheten varit medvetna om problemen och har redan påbörjat ett förbättringsarbete.

De kunder som avstår från att aktivt välja utförare blir tilldelade den enhet som kallas icke-val, vilket under 2015 har varit den kommunala hemtjänsten. De äldre kan sedan välja en ny utförare eller stanna kvar hos den kommunala hemtjänsten som de först fått hjälp av. Under 2015 har antalet äldre som valt kommunal hemtjänst ökat. I december 2015 uppgick andelen äldre som valt hemtjänst i privat regi till 73,8 % och i kommunal regi 26,2 % inom Östermalms stadsdelsförvaltning.

Under år 2015 har 7 synpunkter och klagomål gällande hemtjänst lämnats in till förvaltningen samt 2 Lex Sarah anmälningar. De inkomna synpunkterna rör bland annat brister i omsorgen, 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. Den kommunala hemtjänsten hade vid uppföljningstillfället skriftliga rutiner gällande intern hantering av inkomna synpunkter och klagomål. Den kommunala hemtjänsten förvarar sin dokumentation i brandsäkra och låsbara skåp i enlighet med stadens regler. Den genomförda uppföljningen har rapporterats till äldreförvaltningen enligt gällande rutiner.

Bilaga

Hemtjänst Östermalm