



Uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende i Stockholms stad

Basuppgifter

Utförare och enhet:	Bandhagen - Örby Hemtjänst
Adress:	Bandhagsplan 16, Bandhagen
Verksamhetschef/enhetschef:	Sirkka-Liisa Herlitz
Telefon:	08/ 508 20 585
Hemsida:	
Antal brukare totalt:	260 (varav 63 endast har larm)
Brukarna är från följande stadsdelsnämnder:	Enskede-Årsta-Vantör
Uppföljningen utförd av:	Ann-Sophie Rüder, verksamhetsuppföljare inom äldreomsorgen.
Vid uppföljningen medverkade från utföraren:	Sirkka-Liisa Herlitz enhetschef och Marina Andersson bitr. enhetschef
Datum för uppföljningen:	2008-09-12

Sammanfattande bedömning

Samlad bedömning av uppföljningen:

Bandhagen-Örby hemtjänst bedöms utifrån genomförd verksamhetsuppföljning vara en fungerande verksamhet. Enheten utför insatser inom två olika typer av bostadsområden, ett flerfamiljsområde och ett villaområde. Personalen arbetar i två olika grupper som arbetar inom olika områden. En stor del av personalen har arbetat länge inom samma hemtjänstgrupp, däremot är både enhetschef, bitr. enhetschef och samordnare nya inom enheten (under senaste året). Enhetschefen har dock lång chefserfarenhet av arbete inom äldreomsorgen, inom både hemtjänst och vård- och omsorgsboende. Enheten känner väl till alla sina brukare. Verksamheten arbetar med att säkra insatskontinuiteten. Enheten arbetar med ett datoriserat schemasystem, Alleato. Detta system innebär att personalen själva till stor del kan påverka personalkontinuiteten.

☐ **Inga avvikelser finns.**

☒ **Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 2009-03-15:**

Personal som utför insatser till anhörig/närstående ska inneha den kompetens som arbetet kräver, samt dokumentera och delta i de aktiviteter utföraren anordnar.

Genomförandeplaner ska finnas för samtliga brukare.

Löpande dokumentationen ska utvecklas.

Dokumentationen ska förvaras på ett betryggande sätt.

System och redovisning av synpunkts- och klagomålshantering ska finnas.

Regelbunden egenuppföljning ska finnas.

Rutiner för att all personal ska uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodogör sig tillräckligt med näring och energi ska finnas.

Ett egenkontrollprogram gällande kost ska finnas.

All personal ska genomgå utbildning avseende kost och nutrition för äldre samt avseende livsmedelshygien.

Utföraren ska registrera sig som livsmedelsföretagare hos miljöförvaltningen.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 12 december 2005 om en uppföljningsmodell för hemtjänst, ledsagning och avlösning. Av beslutet framgår att modellen även ska tillämpas för vård och omsorgsboende. Beslutet innebär bl.a. att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndsområdena och verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med ska följas upp årligen. Resultaten av uppföljningarna ska rapporteras till äldreförvaltningen och sammanställas i en rapport till Kommunfullmäktige vartannat år.

Syfte

Syftet med uppföljningen 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.

Metod

Metod för uppföljningen har varit:

Intervju med enhetschef och bitr. enhetschef.

Granskning av dokument, hantering av enskilda medel och nycklar.

Samtal med omvårdnadspersonal vid besök på enheten.

Granskning av 10 % av SoL-dokumentationen.

Två oanmälda besök har genomförts på enheten.

Personal och ledning

Ledning

Minst en av dem som är ansvarig för driften av verksamheten (verksamhetschef/enhetschef) har:

- ☒ Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- ☒ Minst 36 månaders praktisk erfarenhet av arbete heltid inom äldreomsorgen, exempelvis som omsorgspersonal eller som arbetsledare
- ☒ Dokumenterad relevant utbildning, d.v.s. socionomutbildning med inriktning mot äldre och funktionshindrade, ålderdomshemsföreståndarutbildning, social servicelinje, sjuksköterskeutbildning eller annan eftergymnasial utbildning som ger likvärdiga kunskaper.

Personal

Totalt antal anställda på den uppföljda enheten: 25

Personalens anställningsform:

- ☐ 100 % av personalen är tillsvidare anställda
- ☒ Minst 75 % av personalen är tillsvidare anställda
- ☐ Minst 50 % av personalen är tillsvidare anställda
- ☐ Minst 25 % av personalen är tillsvidare anställda
- ☐ Mindre än 25 % av personalen är tillsvidare anställda

Personalens kompetens totalt (oavsett anställningsform):

- ☐ 100 % har 5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- ☐ Minst 90 % har 5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- ☒ Minst 80 % har 5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- ☐ Under 80 % har 5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)

Personalomsättningen det senast året är 8 %

- ☒ Plan finns för personalens kompetensutveckling.
- ☒ Rutiner finns för introduktion av nyanställda.
- ☒ All personal behärskar det svenska språket i tal.

- ☒ All personal behärskar det svenska språket i skrift.
- ☐ Vid behov finns tillgång till vikarier.
- ☒ Personalen bär identifikation med dennes och utförarens namn som är synlig för brukaren.

Personal som utför insatser till egen anhörig/närstående

- ☐ Det finns ingen personal som utför insatser till egen anhörig/närstående.
- ☐ Det finns personal som utför insatser till egen anhörig/närstående. Personalen:
 - har erforderlig kompetens och erfarenhet för arbetet
 - behärskar det svenska språket i tal och skrift
 - dokumenterar arbetet i enlighet med socialtjänstlagen och stadens riktlinjer för dokumentation. Utföraren ansvarar för den anställda får erforderligt stöd för detta
 - deltar i de aktiviteter som utföraren anordnar för annan personal, t.ex. utbildningar och möten.

Kommentar

Enheten anlitar vid behov bemanningsföretag.

Det finns personal som utför insatser till egen anhörig/närstående men de har ej den kompetens som efterfrågas ovan, ej heller dokumenterar de eller deltar i några aktiviteter enligt ovan.

Kontaktmannaskap

- ☒ Det finns en kontaktman för varje brukare.
- ☒ När kontaktmannen är i tjänst är det denne som i första hand utför vård- och omsorgsinsatserna och är ansvarig för planering av insatser.
- ☒ Den enskilde har möjlighet att byta kontaktman.
- ☒ Utföraren arbetar för att uppnå kontinuitet för brukarna, dvs. minimerar antalet personal hos brukaren och håller överenskomna tider.

Kommentar

Enheten arbetar med att säkra insatskontinuitet.

Enheten arbetar med ett datoriserat schemasystem, Alleato. Detta system innebär att personalen själva till stor del kan påverka personalkontinuiteten. Problem kan uppstå gällande personalkontinuitet när det gäller villaområdet där det kan bli långa avstånd mellan brukarna. Även i det området försöker personalen se till att om brukaren har flera besök per dag kommer kontaktpersonen åtminstone en av gångerna och övriga gånger en annan personal som redan är känd av brukaren.

Dokumentation utifrån bestämmelser i socialtjänstlagen

- ☒ Beställning finns som innehåller - i relation till aktuella insatser - bakgrundsfakta,

beskrivning av sociala förhållanden, sociala kontaktnät, intressen och uppgift om vilka insatser som ska utföras.

- ☐ Genomförandeplan finns som minst innehåller:
- Kontaktmannens namn
 - Ett veckoschema där insatsernas utformning beskrivs till innehåll och tid samt vilka av insatserna som ingår i kontaktmannens ordinarie arbetsuppgifter
 - Att information har getts om enhetens klagomålshantering
 - Datum för utförarens uppföljning av genomförandeplanen, med angivande av områden som är av speciell vikt att följa upp
 - Ansvarig arbetsledare
 - Underskrift av kontaktman, den enskilde eller då detta inte är möjligt anhörig/närstående eller god man.
- ☐ Löpande dokumentation finns om faktiska omständigheter och händelser av betydelse.
- ☐ Dokumentationen förvaras på ett betryggande sätt.

Kommentar

10 % av dokumentation granskades. Enheten har bristande dokumentation gällande både genomförandeplaner och den löpande dokumentationen. Den dokumentation som ej ligger i datorsystemet förvaras i pärmar som står i bokhyllor på enheten.

Rapportering av förändrat behov

- ☒ Rutin finns för rapportering av förändrat behov.

Kommentar

Brukarinflytande

- ☐ Den enskilde deltar vid upprättande av genomförandeplan.

Kommentar

De genomförandeplaner som fanns på enheten var godkända av brukaren/god man/anhörig.

Synpunkts- och klagomålshantering samt rapportering

- ☐ System finns för synpunkts- och klagomålshantering.
- ☒ Information finns så att den enskilde vet var han/hon ska vända sig för att

lämna synpunkter och klagomål.

- ☒ Rapportering av synpunkter och klagomål sker till den stadsdelsnämnd som beställt insatserna.
- ☐ Redovisning finns över inkomna synpunkter och klagomål och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

Kommentar

Tillämpningen av synpunkts- och klagomålshantering är ej systematiserad.

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

Egenuppföljning

- ☐ Det finns någon form av regelbunden egenuppföljning av verksamheten.

Kommentar

Enheten saknar regelbunden egenuppföljning.

Lex Sarah enligt 14 kap 2 § SoL

- ☒ Rutiner finns och tillämpas för anmälan enligt Lex Sarah.
- ☒ Utföraren ser till att beställande stadsdelsnämnd omedelbart får kännedom om anmälan enligt Lex Sarah.
- ☒ Ingen anmälan enligt Lex Sarah har skett under senaste året.

Om Lex Sarah anmälan gjorts ange antal och avseende vad:

Kommentar

Kost

- ☐ Rutiner finns för att personalen ska uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodoser sig tillräckligt med näring och energi.
- ☐ Ett egenkontrollprogram finns, anpassat efter aktuell verksamhet.
- ☐ All personal har genomgått utbildning avseende kost och nutrition för äldre, med hänsyn till arbetets utformning.
- ☐ All personal har genomgått utbildning avseende livsmedelshygien.
- ☐ Utföraren är registrerad som livsmedelsföretagare hos miljöförvaltningen i

Stockholms stad eller motsvarande i annan kommun.

Kommentar

Rutiner saknas för att personalen ska uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodogör sig tillräckligt med näring och energi.

Ett egenkontrollprogram saknas.

Personalen har ej genomgått utbildning avseende kost och nutrition för äldre ej heller avseende livsmedelshygien.

Utföraren är ej registrerad som livsmedelsföretagare.

Hygien

☒ Enheten arbetar med basala hygienrutiner i enlighet med vårdprogram för MRSA och utrustning (ex. engångshandskar, handsprit) för detta finns tillgängligt för personalen.

☒ All personal har utbildning om basala hygienrutiner.

Kommentar

Larm

☒ Åtgärdskedja för uttryckning på larm finns.

Kommentar

Hantering av egna medel och nycklar

☒ Rutiner finns och tillämpas för hantering av egna medel.

☒ Rutiner finns och tillämpas för hantering av nycklar.

Kommentar

Delegering från primärvården

☒ Rutiner finns för delegering från primärvården.



Personal som utför hälso- och sjukvårdsuppgifter har delegation från primärvården.

Kommentar