



Handläggare: Ann-Sophie Rüder  
Telefon: 08/ 508 14 090

Till  
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

**Verksamhetsuppföljning inom  
äldreomsorgen- Bandhagen - Örby Hemtjänst,  
Enskededalens Hemtjänst, Gullmarsplans Hemtjänst,  
Högdalens Hemtjänst, Stureby Hemtjänst, Årsta  
Hemtjänst, Olivia Hemtjänst AB-söderort och Orion  
Omsorg AB.**

**Förvaltningens förslag till beslut**  
Rapporten godkännes.

Leif Sjöholm  
Stadsdelsdirektör

Lena Holmdahl  
Bitr. stadsdelsdirektör

Kristina Goldring  
Chef Beställaravdelningen

**Sammanfattning**

Följande verksamheter presenteras i detta tjänsteutlåtande: Bandhagen - Örby Hemtjänst, Enskededalens Hemtjänst, Gullmarsplans Hemtjänst, Högdalens Hemtjänst, Stureby Hemtjänst, Årsta Hemtjänst, Olivia Hemtjänst AB-söderort och Orion Omsorg AB.

**Ärendets beredning**

Ärendet har utarbetats inom beställaravdelningen.

Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens pensionärsråd 2012-02-03.

## Bakgrund

Beställaravdelningen svarar för uppföljningen av utförarenheterna inom äldreomsorgen.

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 att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndsområdena och verksamheter Stockholms stad har ramavtal med ska följas upp årligen.

Samtliga uppföljningar ska dokumenteras i mall framtagen av Äldreförvaltningen. Mallen har omarbetats och webbaserats för verksamhetsuppföljningar utförda från och med år 2009. Samtliga verksamhetsuppföljningar läggs in i ”Jämför service” på stadens hemsida. Medborgarna kan gå in på nätet och söka efter information i ”Jämför service” gällande äldreomsorgsverksamheter, både kommunala och enskilda, som tillhandahåller platser upphandlade av staden. Först ligger en beskrivning av enheten och därefter kan man ”klicka fram” en verksamhetsuppföljning. När det gäller vård och omsorgsboende kan man välja den inriktning man är intresserad av. Detta innebär att en enhet med både somatiska avdelningar (sjukhem) och demensavdelningar (gruppboende) kommer att följas upp genom olika mallar.

Åtgärdade avvikelser kommer att redovisas till förvaltningen, platsbesök kommer att utföras om avvikelser bedömts vara till fara för de brukare/boende enheten arbetar gentemot. Avdelningen för äldreomsorg kommer tillsammans med MAS att arbeta för att ge de enheter som har avvikelser stöd i sitt arbete med att åtgärda dessa. Äldreförvaltningen har huvudansvaret för verksamheter som drivs i privat regi. För privat verksamhet delges stadsdelsnämnden endast verksamhetsuppföljningen för kännedom. Stadsdelsnämnden kan ej fatta beslut om åtgärder för dessa verksamheter. Uppföljningsansvaret åvilar äldreförvaltningen som delegerat utförandet åt stadsdelsförvaltningen. Kommunstyrelsen är beslutsfattande gällande hävning av privata avtal. Vid eventuella fall där en enhet som drivs i privat regi har många och/eller allvarliga avvikelser diskuterar förvaltningen detta med äldreförvaltningen och beslut fattas huruvida äldreförvaltningen ska ta över ärendet.

Enligt Äldreförvaltningen ska 90 procent av det uppföljda området finnas för att det ska godkännas, annars saknas det. Verksamhetsuppföljningsgruppen inom avdelningen för äldreomsorg har i verksamhetsuppföljningsmallen dock försökt förtydliga om vissa delar av det uppföljda området funnits genom att skriva att det ”finns delvis” eller ”finns ej för samtliga brukare/boende”. Om andelen varit mycket låg uppges att det saknas. Verksamhetsuppföljningsmallen ska enligt äldreförvaltningen ses som ett mål att sträva efter att uppfylla. Arbetet sker med stöd från stadsdelarnas äldreomsorgsavdelningar och äldreförvaltningen.

**Bandhagen - Örby Hemtjänst** arbetar gentemot 245 brukare som är fördelade över två olika bostadsområden, ett flerfamiljsområde och ett villaområde.

Ledningen består av enhetschef och biträdande enhetschef.

Verksamhetsuppföljning utfördes den 4 oktober 2011 av verksamhetsuppföljare inom beställaravdelningen. En genomgång av verksamheten genomfördes tillsammans med enhetschef och biträdande enhetschef. Granskning har utförts av 10 % av SoL-dokumentationen (socialtjänstlagen).

**Enskededalens Hemtjänst** arbetar gentemot 156 brukare som är fördelade över två olika bostadsområden, ett flerfamiljsområde och ett villaområde.

Ledningen består av enhetschef och biträdande enhetschef.

Verksamhetsuppföljning utfördes den 2 november 2011 av verksamhetsuppföljare inom beställaravdelningen. En genomgång av verksamheten genomfördes tillsammans med enhetschef. Granskning har utförts av 10 % av SoL-dokumentationen (socialtjänstlagen).

**Gullmarsplans Hemtjänst** arbetar gentemot 228 brukare som är fördelade över ett flerfamiljsområde.

Ledningen består av enhetschef och biträdande enhetschef.

Verksamhetsuppföljning utfördes den 10 juni 2011 av verksamhetsuppföljare inom beställaravdelningen. En genomgång av verksamheten genomfördes tillsammans med enhetschef. Granskning har utförts av 10 % av SoL-dokumentationen (socialtjänstlagen).



**Högdalens Hemtjänst** arbetar gentemot 305 brukare som är fördelade över ett flerfamiljsområde.

Ledningen består av enhetschef och biträdande enhetschef.

Verksamhetsuppföljning utfördes den 11 oktober 2011 av verksamhetsuppföljare inom beställaravdelningen. En genomgång av verksamheten genomfördes tillsammans med enhetschef och biträdande enhetschef. Granskning har utförts av 10 % av SoL-dokumentationen (socialtjänstlagen).

**Stureby Hemtjänst** arbetar gentemot 185 brukare som är fördelade över två olika bostadsområden, ett flerfamiljsområde och ett villaområde.

Ledningen består av enhetschef och biträdande enhetschef.

Verksamhetsuppföljning utfördes den 5 september 2011 av verksamhetsuppföljare inom beställaravdelningen. En genomgång av verksamheten genomfördes tillsammans med enhetschef och biträdande enhetschef. Granskning har utförts av 10 % av SoL-dokumentationen (socialtjänstlagen).

**Årsta Hemtjänst** arbetar gentemot 276 brukare som är fördelade över ett flerfamiljsområde.

Ledningen består av enhetschef och biträdande enhetschef.

Verksamhetsuppföljning utfördes den 19 oktober 2011 av verksamhetsuppföljare inom beställaravdelningen. En genomgång av verksamheten genomfördes tillsammans med enhetschef och biträdande enhetschef. Granskning har utförts av 10 % av SoL-dokumentationen (socialtjänstlagen).

**Olivia Hemtjänst** - söderort är ett privat hemtjänstföretag och arbetar gentemot 69 brukare som bor inom Enskede – Årsta - Vantörs stadsdelsnämnds område.

Ledningen består av t.f. verksamhetschef och samordnare.

Verksamhetsuppföljning utfördes den 11 april 2011 av verksamhetsuppföljare inom beställaravdelningen. En genomgång av verksamheten genomfördes tillsammans med t.f. verksamhetschef och samordnare. Granskning har utförts av 10 % av SoL-dokumentationen (socialtjänstlagen).



**Orion Omsorg** är ett privat hemtjänstföretag och arbetar gentemot 26 brukare som är fördelade över fem stadsdelsnämnder.

Ledningen består av verksamhetschef och biträdande verksamhetschef.

Verksamhetsuppföljning utfördes den 11 april 2011 av verksamhetsuppföljare inom beställaravdelningen. En genomgång av verksamheten genomfördes tillsammans med verksamhetschef och biträdande verksamhetschef. Granskning har utförts av 10 % av SoL-dokumentationen (socialtjänstlagen).

### **Förvaltningens bedömning**

**Bandhagen - Örby Hemtjänst** bedöms ha god kunskap gällande brukarnas olika behov. Den sociala dokumentationen behöver utvecklas.

Följande avvikelser finns och ska vara åtgärdade senast vid 2012 års verksamhetsuppföljning:

Löpande dokumentation finns ej för samtliga brukare.

Genomförandeplaner finns enbart delvis.

Ett egenkontrollprogram för kost finns men följs ej fullt ut.

All personal har ej utbildning om basala hygienrutiner.

**Enskededalens Hemtjänst** bedöms ha god kännedom gällande brukarnas olika behov. Enheten behöver fokusera på arbetet med att utveckla genomförandeplaner.

Följande avvikelser finns och ska vara åtgärdade senast vid 2012 års verksamhetsuppföljning:

Löpande dokumentation finns ej för samtliga brukare.

Genomförandeplaner finns ej för samtliga brukare.

Egenkontrollprogram finns men fungerar ej fullt ut.

All personal har ej utbildning om basala hygienrutiner.

**Gullmarsplans Hemtjänst** arbete bedöms vara väl strukturerat. Enheten bedöms ha god kunskap om sina brukares olika behov. Samtlig personal bär identifikationskort med foto, vilket bedöms ge en ökad trygghet åt brukarna.

Följande avvikelser finns och ska vara åtgärdade senast vid 2012 års verksamhetsuppföljning:

Löpande dokumentation finns ej för samtliga brukare.  
Aktuella genomförandeplaner finns ej för samtliga brukare.

**Högdalens Hemtjänst** arbete bedöms vara väl strukturerat och organiserat. I den sociala dokumentationen kan man ofta utläsa att de lyssnat på hur brukaren vill ha sina insatser utförda. Enheten bedöms arbeta aktivt med att utveckla den sociala dokumentationen.

Följande avvikelser finns och ska vara åtgärdade senast vid 2012 års verksamhetsuppföljning:

Löpande dokumentation finns ej för samtliga brukare.  
Genomförandeplaner finns ej för samtliga brukare.  
All personal har ej utbildning om basala hygienrutiner.

**Stureby Hemtjänst** bedöms ha god kunskap om sina brukares olika behov. Samtlig personal bär identifikationskort med foto, vilket bedöms ge en ökad trygghet åt brukarna. All personal behärskar ej det svenska språket i skrift men enligt enhetschefen arbetar enheten aktivt med olika stödinsatser. Ledningen uppger att de arbetar kontinuerligt med utveckling och förbättring av dokumentationen. Enheten bedöms behöva lägga ytterligare fokus på området.

Följande avvikelser finns och ska vara åtgärdade senast vid 2012 års verksamhetsuppföljning:

Löpande dokumentation finns enbart delvis.  
Genomförandeplaner finns ej för samtliga brukare.  
Egenkontrollprogram finns men används ej fullt ut.  
All personal har ej utbildning om basala hygienrutiner.

**Årsta Hemtjänst** bedöms ha en god kunskap om sina brukares olika behov. Enheten måste fokusera på att utveckla den sociala dokumentationen

Följande avvikelser finns och ska vara åtgärdade senast vid 2012 års verksamhetsuppföljning:

Löpande dokumentation finns enbart delvis.  
Genomförandeplaner finns ej för samtliga brukare.  
Ett egenkontrollprogram gällande kost finns men används ej fullt ut.  
All personal har ej utbildning om basala hygienrutiner.

**Olivia Hemtjänst** – söderort bedöms ha god kunskap om brukarna och deras beviljade insatser. Det bedöms att ledningssystemet behöver implementeras bättre i verksamheten.

Följande avvikelser finns och ska vara åtgärdade senast vid 2012 års verksamhetsuppföljning:

Plan för personalens kompetensutveckling saknas.

Lokala rutiner för fel och brister saknas.

Redovisning av inkomna synpunkter och klagomål saknas.

Löpande dokumentation saknas i Parasol.

Ett egenkontrollprogram gällande kost saknas.

All personal har ej utbildning om basala hygienrutiner.

**Orion Hemtjänst** har få brukare men har god kännedom om dessa. Enheten behöver lägga mer fokus på den löpande dokumentationen. Mer fokus och kunskap bedöms behövas inom det ekonomiska området.

Följande avvikelser finns och ska vara åtgärdade senast vid 2012 års verksamhetsuppföljning:

Avvikelsehantering och fakturahantering fungerar ej tillfredställande.

Plan saknas för all personals kompetensutveckling.

Löpande dokumentation finns ej för samtliga brukare och den som finns behöver delvis utvecklas för att ge en aktuell bild av den enskilde.

All personal har ej fått utbildning om basala hygienrutiner.

För samtliga enheter gäller att vissa delar bör utvecklas för att uppföljda verksamheter ska fungera bättre.

Respektive enhets avvikelser redovisas i bilagor.

## **Förvaltningens förslag**

Förvaltningen föreslår att rapporten godkännes.

## **Bilaga**

1. Redovisning av avvikelser gällande hemtjänstenheterna Bandhagen – Örby, Enskededalen, Gullmarsplan och Högdalen.
2. Redovisning av avvikelser gällande hemtjänstenheterna Stureby, Årsta, Olivia och Orion.



Verksamhetsuppföljning inom äldreomsorgen- Bandhagen - Örby Hemtjänst, Enskededalens Hemtjänst, Gullmarsplans Hemtjänst, Högdalens Hemtjänst, Stureby Hemtjänst, Årsta Hemtjänst, Olivia Hemtjänst AB-söderort och Orion Omsorg AB.