



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

### **Basuppgifter**

Utförare:

Carema Äldreomsorg AB - Farsta hemtjänst kundval.

Adress:

Munkforsplan 39, 123 47 Farsta

Verksamhetschef/enhetschef:

Patrik Andersson

Telefon:

08-555 554 74

Hemsida:

[www.sa-omsorg.se](http://www.sa-omsorg.se)

Antal brukare totalt:

122

Brukarna är från följande  
stadsdelsnämnder:

Farsta, Enskede- Årsta

Uppföljningen utförd av (ange namn, funktion och stadsdelsförvaltning):

Randi Rasch, Farsta sdf

Vid uppföljningen medverkade  
från utföraren:

Enhetschef Patrik Andersson samt två av tre gruppchefer: Roger Carlsson och Tomas

Lundgren

Datum för uppföljningen:

2007-05-29

## Sammanfattande bedömning

### Samlad bedömning av uppföljningen:

Enhetens styrka är att personalen har hög utbildning, stort engagement, gott bemötande gentemot brukaren och att omvårdnaden står i fokus. Det finns en person i företaget som sköter all städning och inköp ligger på underentreprenad. Enheten har en hälsoinspiratör för personalen.

Som utvecklingsområden anges att enheten vill bli bättre på att meddela förändringar i tider och andra förändringar till brukaren. Man vill öka tillgängligheten på telefon och arbeta med de nya genomförandeplanerna. Även kontaktmannaskapet ska förbättra genom att varje brukare ska få två kontaktpersoner.



**Inga avvikelser finns.**



**Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast :**

## 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:

Besök på enheten, intervju, granskning av dokument

## 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)
- 
- ☐ 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**

Planer för personalens kompetensutveckling är inte gjorda för året då enheten varit chefslös under längre tid. Ny chef kom till enheten på 40 % för två månader sedan. Kompetensutvecklingen är prioriterad.

### **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.
- ☒ De 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**

För att tillgodose olika tider för brukaren har personalen "önskeschema", två kontaktpersoner ska finnas för varje brukare för att kontinuiteten ska bli så bra som möjligt.

### **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**

I dag har enheten genomförandeplaner som mer är att likna vid arbetsscheman. Inom kort kommer dock arbetet i gång med att samtliga brukare ska få fullständiga genomförandeplaner. Dessa är nyutvecklade och ingår i företagets stora kvalitetssatsning.

**Rapportering av förändrat behov**

- ☒ Rutin finns för rapportering av förändrat behov.

**Kommentar****Brukarinflytande**

- ☒ Den enskilde deltar vid upprättande av genomförandeplan.

**Kommentar****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**

Enheten har kvalitetsråd en gång i månaden.

## Egenuppföljning

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

### Kommentar

Inom kort kommer enheten att börja jobba enligt nya kvalitetssystemet Qualimax. Detta innebär att egenkontroll kommer att äga rum tre gånger pr år fortsättningsvis.

## Lex Sarah enligt 14 kap 2 § SoL

- ☒ Rutiner finns och tillämpas för anmälan enligt Lex Sarah.
- ☒ Ingen anmälan enligt Lex Sarah har skett under senaste året.

### Kommentar

Om Lex Sarah anmälan gjorts ange antal och avseende vad.

## Kost

- ☒ Rutiner finns för nutritionsbedömning som bl.a. innehåller uppgifter om vad personalen ska vidta för åtgärder om en brukare inte tillgodogör sig tillräckligt med näring.
- ☒ Egenkontrollprogram anpassat för hemtjänsten finns som innehåller rutiner för grundläggande livsmedelshygien.
- ☒ All personal har genomgått utbildning avseende livsmedelshygien och nutrition.
- ☐ Utföraren är registrerad som livsmedelsföretagare hos miljöförvaltningen i Stockholm eller annan kommun.

### Kommentar

Enheten hämtar matlådor i Handens Kök, tillverkade av Dafgård, speciellt framtagna med tanke på äldres nutritionsbehov.  
P.A återkommer om registreringen

## Hygien

- ☒ Enheten arbetar med basala hygienrutiner i enlighet med vårdprogram för MRSA och



|                                     |                                                                                          |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | utrustning (ex. engångshandskar, handsprit) för detta finns tillgängligt för personalen. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | All personal har utbildning om basala hygienrutiner.                                     |
| <b>Kommentar</b>                    |                                                                                          |

## Larm

|                                     |                                             |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Åtgärdskedja för uttryckning på larm finns. |
| <b>Kommentar</b>                    |                                             |

## Hantering av egna medel och nycklar

|                                     |                                                          |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Rutiner finns och tillämpas för hantering av egna medel. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Rutiner finns och tillämpas för hantering av nycklar.    |
| <b>Kommentar</b>                    |                                                          |
| Ej aktuellt att hantera egna medel. |                                                          |

## Delegering från primärvården

|                                     |                                                                                    |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Rutiner finns för delegering från primärvården.                                    |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Personal som utför hälso- och sjukvårdsuppgifter har delegation från primärvården. |
| <b>Kommentar</b>                    |                                                                                    |