



Handläggare: Marie Janemar
Telefon: 08-508 18 049

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2008-05-22

Svar på skrivelse (s, v, mp) om kvalitet i hemtjänsten

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Sammanfattning

I en skrivelse till stadsdelsnämnden har socialdemokraterna, vänsterpartiet och miljöpartiet ställt frågor om kvalitet i hemtjänsten. Hur följer man i Farsta upp att brukarna får den hjälp som de fått beviljad? Om hjälpen uteblir på utsatt tid, hur ska då detta hanteras enligt avtal med utförarna? Hur har man bemött/ svarat på de klagomål man fått in till förvaltningen från brukarna?

Förvaltningen gör årligen verksamhetsuppföljningar av äldreomsorgen i Farsta. Det gäller såväl kommunala verksamheter som de som drivs på entreprenad eller är enskilt drivna. Alla hemhjälpbeslut är tidsbegränsade och i samband med nyprövning följs de upp. Vid utebliven insats ska utförarna, enligt avtalet, meddela en avvikelse till biståndsenheten. Biståndsenheten är den enhet som oftast får in synpunkter från brukarna. Där har man nyligen utarbetat en rutin för att hantera synpunkter och klagomål som tas emot.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom staben i samråd med avdelningen för äldreomsorg.

Bakgrund

Vid stadsdelsnämndens sammanträde 2008-04-24 lämnade (s), (v) och (mp) in en skrivelse om kvalitet i hemtjänsten.

Förvaltningens synpunkter och förslag

I en skrivelse till stadsdelsnämnden har socialdemokraterna, vänsterpartiet och miljöpartiet ställt frågor om kvalitet i hemtjänsten.

Förvaltningen gör årligen verksamhetsuppföljningar av äldreomsorgen i Farsta. Det gäller såväl kommunala verksamheter som de som drivs på entreprenad eller är enskilt drivna. Vad gäller de ickekommunala verksamheterna tilldelas förvaltningen årligen av äldrenämnden de enheter som förvaltningen har uppföljningsansvar för. Uppföljningen följer en mall gemensam för staden.

Inför uppföljningen tar de som gör uppföljningen del av de synpunkter och klagomål, såväl muntliga som skriftliga, som kommit till förvaltningens kännedom. Detta för att särskilt kunna bevaka dessa frågor vid uppföljningsbesöket. Likaså ligger förra årets uppföljning och brukarundersökningar till underlag vid besöket. Efter besöket ska enheten, om det så bedöms, lämna en åtgärdsplan med tidplan för när eventuella brister ska vara åtgärdade.

Förvaltningen har för avsikt att följa upp de brukarundersökningar som görs över hela staden med egna, mindre omfattande, brukarundersökningar i stadsdelen. Exempel på områden som är tänkta att vara i fokus är bemötande, tillgänglighet och tidspassning.

En viktig kvalitetsaspekt för den äldre är att hemtjänsten kan ha ett gott samarbete med vårdcentralerna. Stadsdelsdirektören har därför separata möten med de olika vårdcentralerna i stadsdelsområdet för att diskutera samarbetet.

De frågor som ställs i skrivelsen berör hur kvaliteten följs upp på individnivå.

Hur följer man i Farsta upp att brukarna får den hjälp som de fått beviljad?

Alla hemhjälpbeslut är tidsbegränsade och i samband med nyprövning följs de upp. Beslutet kan vara maximalt för ett år i taget. Detta gäller den typ av insats där bedömningen är att behovet är konstant över en längre tid, exempelvis endast städning. Vid andra tillfällen kan beslutet gälla i 3-4 veckor. Det kan exempelvis gälla när den äldre blivit allvarligt sjuk eller återkommer från sjukhusvistelse och

det är svårt att bedöma det framtida behovet. Samtliga utförare ska också ha rutiner för hur de signalerar ändrat behov av insatser till biståndsenheten.

Om hjälpen uteblir på utsatt tid, hur ska då detta hanteras enligt avtal med utförarna?

Enligt avtalet ska utförarna meddela en avvikelse till biståndsenheten om insatsen uteblir. Detta följs upp vid den ovan beskrivna verksamhetsuppföljningen.

Om insatsen uteblir återkommande eller är av allvarlig karaktär tar biståndsenheten kontakt med utföraren. Den äldre betalar inte för utebliven insats.

Hur har man bemött/ svarat på de klagomål man fått in till förvaltningen från brukarna?

Biståndsenheten är den enhet som oftast får in synpunkter från brukarna. Där har man nyligen utarbetat en rutin för att hantera synpunkter och klagomål som tas emot. Rutinen innebär att synpunkten, åtgärder och återkoppling dokumenteras. Inför verksamhetsuppföljningen tar de som ska göra uppföljningen del av dokumentationen.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Bilaga

Skrivelse om kvalitet i hemtjänsten (s), (v) och (mp).