



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

Basuppgifter

Utförare och enhet:	Farsta Västra Hemtjänst
Adress:	Nykroppagatan 2, 123 46 FARSTA
Verksamhetschef/enhetschef:	Anja Kuittinen
Telefon:	08-508 19 623
Hemsida:	www.stockholm.se/farsta
Antal brukare totalt:	180
Brukarna är från följande stadsdelsnämnder:	Farsta
Uppföljningen utförd av:	Christina Almqvist, administrativ sekreterare
Vid uppföljningen medverkade från utföraren:	Anja Kuittinen, enhetschef
Datum för uppföljningen:	2008-10-17

Sammanfattande bedömning

Samlad bedömning av uppföljningen:

Farsta Västra hemtjänst bedöms utifrån genomförd verksamhetsuppföljning vara en fungerande verksamhet. Enheten har god kännedom om samtliga brukare. Personalen är organiserade i områdesindelade team för att öka personalkontinuiteten hos brukarna. I övrigt är det låg omsättning och hög kompetens i personalgruppen. Enheten har ett demensteam. På enheten talas förutom svenska även finska, spanska och kurdiska. Dokumentationen motsvarar ställda krav. Inom vissa delar av verksamheten krävs dock förbättringar/åtgärder för att verksamheten ska leva upp till de krav som ställs.

☐ Inga avvikelser finns.

☒ Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 2009-02-28:

Personal som utför insatser till anhörig ska ha erforderlig kompetens samt behärska det svenska språket i såväl tal som skrift.

Samtliga brukare, även de som enbart är beviljade serviceinsatser ska ha kontaktman.

Rutiner ska finnas hur synpunkter och klagomål rapporteras in till nämnd.

Rutiner kring egenuppföljning ska finnas.

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, observation samt dokumentgranskning.

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: 30

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 3 %

- ☒ 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

När det gäller personal som utför insatser till anhörig är det svårt att bedöma om erforderlig kompetens finns. Det finns brister i att behärska det svenska språket i såväl tal som skrift hos personal som utför insatser till anhöriga, vilket bidrar till brister i dokumentation. Vidare deltar personal som utför insatser till anhörig inte i möten och utbildningar, trots att de bjuds in.

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

Av de brukare som enbart är beviljade serviceinsatser har inte alla kontaktman.

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 kontaktsman, 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

En personal ansvarar för att se till att samtliga brukare har genomförandeplan. Den löpande dokumentationen bedöms vara god.

Rapportering av förändrat behov

- ☒ Rutin finns för rapportering av förändrat behov.

Kommentar

Brukarinflytande

- ☒ Den enskilde deltar vid upprättande av genomförandeplan.

Kommentar

Tillsammans med kontaktperson och anhöriga vid behov.

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

Synpunkts- och klagomålsblankett samt information kring klagomålshantering lämnas vid första hembesöket. Enheten samlar klagomålen i en pärm och har en stående punkt på APT då de går igenom inkomna synpunkter. Oklart hur rapporteringen sker vidare till nämnden.

Egenuppföljning

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

Kommentar

Uppföljning av den egna verksamheten finns på en rad områden, dock inga skriftliga rutiner kring detta.

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

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

Åtgärdskedja finns. Samtliga larm följs upp inom 24 timmar.

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