



Handläggare: Paula Bergman
Telefon: 08-508 19 000

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2010-10-21

Uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende – All-Tid Hemtjänst & Service

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lägger anmälan till handlingarna.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

I enlighet med beslut i kommunfullmäktige har förvaltningen genomfört en uppföljning av All-Tid Hemtjänst & Service. När det gäller dokumentationen har en viss förbättring skett sedan förra uppföljningen. Dock saknas det fortfarande till stor del skriftliga rutiner. Utveckling/förbättring krävs även på andra områden för att motsvara de krav som finns.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom avdelningen för äldre i samverkan med staben. Uppföljningen har skett utifrån den modell för uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende som äldreförvaltningen tagit fram och utfördes den 3 september 2010 av administrativ sekreterare vid beställarenheten och enhetschef. Vid uppföljningen deltog verksamhetschef från All-Tid Hemtjänst & Service. Uppföljningen genomfördes med hjälp av intervju, observationer samt dokumentgranskning.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 12 december 2005 om en uppföljningsmodell för vård- och omsorgsboende, hemtjänst, ledsagning och avlösning. Beslutet innebär bland annat att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsområdet och verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med ska följas upp årligen. Resultaten rapporteras till äldrenämnden och sammanställs i en rapport till kommunfullmäktige vartannat år. Resultaten från uppföljningarna läggs från och med 2009 in i en webbaserad mall som kommer att nås via länk från "Jämför service" på Stockholms stads hemsida.

Syftet med uppföljningarna 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.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Vid årets uppföljning framkom att viss förbättring skett vad gäller dokumentationen. Inom följande områden finns avvikelser från avtalet som kvarstår från förra årets uppföljning och som snarast behöver åtgärdas och/eller förbättras:

- Minst en av dem som är ansvariga för den dagliga driften ska ha dokumenterad relevant utbildning och kunskap om lagar, förordningar och föreskrifter
- Ledningssystem i enlighet med SOSFS 2006:11 ska finnas.¹

¹ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt socialtjänstlagen (SoL), lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

- Rutin för rapportering av förändrat behov ska finnas.
- Plan för personalens kompetensutveckling ska finnas.
- Den löpande dokumentationen behöver förbättras.
- Förvaring av dokumentation ska förvaras enligt föreskrifter.
- Genomförandeplaner ska finnas till samtliga brukare och innehållet ska motsvara uppsatta krav.
- System för synpunkt- och klagomålshantering ska finnas.

Förvaltningen kan vidare konstatera att verksamheten vid årets uppföljning även avviker från ramavtalet på följande områden:

- Det ska finnas rutin hur beställande stadsdelsnämnd får kännedom om anmälan enligt Lex Sarah.
- Det ska finnas kostrutin hur man uppmärksammar och vidtar åtgärder vid kostförändringar hos den enskilde.
- Ett eget kontrollprogram ska finnas.
- All personal ska ha utbildning om basala hygienrutiner.
- Larm ska utvecklas, åtgärdskedja finns endast på dagtid.
- Rutiner för hantering av egna medel ska finnas.

Förvaltningen ser allvarligt på att det kvarstår avvikelser från förra uppföljningen och att nya avvikelser tillkommit. Förvaltningen kommer i samråd med äldreförvaltningen att kalla All-Tid Hemtjänst till ett möte för att diskutera lämpliga åtgärder.

Bilaga

Uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende i Stockholms stad – All-Tid Hemtjänst & Service