



Handläggare: Barbara Bernhardsson
Telefon: 08-508 19 249

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2012-08-30

Uppföljning av privata utförare av hemtjänst – AB Ellas Hemtjänst

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lägger anmälan av förvaltningens uppföljning av AB Ellas Hemtjänst till handlingarna.

Steinunn Á Håkansson
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

Alla utförare av hemtjänst följs upp årligen. Uppföljningen av privata utförare som har ramavtal med staden utförs av stadsdelsförvaltningarna på uppdrag av äldrenämnden, som ansvarar för avtalen.

I detta tjänsteutlåtande redovisas förvaltningens uppföljning av AB Ellas Hemtjänst. Verksamheten drivs i Farsta och man har ett femtiotal kunder. Verksamheten bedöms vara fungerande. Det finns emellertid några områden som behöver förbättras. På förvaltningens begäran har utföraren lämnat in en åtgärdsplan som beskriver hur bristerna ska åtgärdas. Förvaltningen bedömer att planen är tillräcklig för att säkerställa att bristerna åtgärdas.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom avdelningen för äldre.

Bakgrund

Alla verksamheter inom vård- och omsorgsboende, hemtjänst, ledsagning och avlösning som är belägna inom stadsdelsområdet och verksamheter som staden har ramavtal med ska följas upp årligen. Syftet är att få kunskap om enheternas styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden. Uppföljningarna sker utifrån den mall som äldreförvaltningen har tagit fram. Mallen styr vilka aspekter i verksamheten som ska granskas, så att uppföljningarna blir jämförbara över hela staden.

När det gäller privata utförare som staden har ramavtal med är det en avtals-uppföljning, som utförs av stadsdelsförvaltningarna på uppdrag av äldrenämnden. Eftersom äldrenämnden är ansvarig får stadsdelsnämnderna uppföljningar och åtgärdsplaner enbart för kännedom.

Resultatet av alla uppföljningar rapporteras till äldrenämnden och sammanställs i en rapport till kommunfullmäktige vartannat år. Det publiceras också på "Jämför service" på Stockholms stads hemsida.

Uppföljningen

Förvaltningen genomförde en uppföljning vid AB Ellas Hemtjänst den 26 april 2012. Från utföraren deltog verksamhetschefen och ekonomiansvarig.

Uppföljningen genomfördes i form av intervju, observationer och dokumentgranskning.

Verksamheten är relativt ny. Den startade i april 2011 och man har idag ett femtiotal kunder. Det finns några områden som behöver förbättras:

- Rutiner för hantering av fel och brister behöver utvecklas.
- Rutiner för hantering av synpunkter och klagomål behöver utformas.
- En del genomförandeplaner behöver kompletteras.
- En lokal rutin för hantering av egna medel behöver upprättas.

Förvaltningen har därför begärt att utföraren utarbetar en åtgärdsplan som visar hur man arbetar för att komma tillrätta med bristerna.

En åtgärdsplan har lämnats in i tid. Planen beskriver vad som ska åtgärdas inom samtliga utvecklingsområden.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen bedömer att utföraren med hjälp av planen kommer att kunna åtgärda de påtalade bristerna. Arbetet med åtgärdsplanen kommer att följas fortlöpande av förvaltningen.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden lägger anmälan till handlingarna.

Bilagor

1. Uppföljning
2. Åtgärdsplan