

Handläggare
Rana Saegh
Telefon: 08-508 24 511**Till**
Skärholmens stadsdelsnämnd
Öppna delen

Anmälan av verksamhetsuppföljningar gällande hemtjänst på uppdrag av Äldrenämnden 2013

Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden beslutar att verksamhetsuppföljningarna läggs till handlingarna.

Kerstin Sandström
StadsdelsdirektörLena Thorson
Avdelningschef, Socialtjänsten

Sammanfattning

Dessa uppföljningar genomförs på uppdrag av Äldreförvaltningen och rapporteras digitalt till Äldreförvaltningen.

Till denna uppföljning är det följande utförare som presenteras:

Utförarens namn	Datum för uppföljning	Typ av verksamhet
AB MTG-Humanus Omsorg	2013-05-20	Hemtjänst
ADA hemtjänst och personlig assistans AB	2013-10-01	Hemtjänst
Alla tiders hemtjänst i Stockholm AB	2013-06-19	Hemtjänst
AU BIST Global AB	2013-11-15	Hemtjänst
Bamboo Care Team HB	2013-02-19	Hemtjänst
Dedicare Assistans AB	2013-08-05	Hemtjänst
FSB Finsk hemtjänst AB	2013-06-18	Hemtjänst
Homsan AB	2013-09-27	Hemtjänst
Inblasa AB	2013-04-18	Hemtjänst
Omsorgsjouren Sverige AB	2013-06-26	Hemtjänst
Omsorgskraft Sverige AB	2013-09-20	Hemtjänst
RTFL - Rätt till fullvärdigt liv AB	2013-05-07	Hemtjänst
Serv U	2013-07-25	Hemtjänst
Sisu Herrgården AB	2013-09-16	Hemtjänst
Skärholmens hemtjänst	2013-06-24	Hemtjänst
Ängla Omsorg i Stockholm AB	2013-10-03	Hemtjänst

Bakgrund

Stockholms stads kommunfullmäktige beslutade 12 december 2005 om en uppföljningsmodell för hemtjänst, ledsagning och avlösning. Av beslutet framgår det att modellen även ska tillämpas för vård- och omsorgsboende.

Verksamhetsuppföljningarna görs på uppdrag av Äldrenämnden och Socialnämnden som sammanställer dessa i en rapport till kommunfullmäktige en gång vartannat år. Stadsdelsförvaltningarna redovisar verksamhetsuppföljningarna digitalt. Resultatet presenteras på Stockholms stads hemsida.

Ärendet

Under 2013 har det genomförts 16 verksamhetsuppföljningar. Dessa verksamhetsuppföljningar redovisas till stadsdelsnämnden.

Verksamhetsuppföljningarna presenteras utförare för utförare och är en sammanfattande text. Ingen verksamhetsuppföljning har gjorts hos *Sam AsAAD Service AB* och *Tillits-teamet Sverige AB* efter samråd med Äldreförvaltningen, eftersom verksamheternas avtal har upphört att gälla.

AB MTG-Humanus Omsorg – privat regi

Verksamhetsuppföljningen genomfördes 2013-05-20 gällande hemtjänst. Utföraren har avtal med Äldrenämnden. Utföraren har vid uppföljningen 12 kunder från Stockholms stad.

Den samlade bedömningen är att företaget har bra struktur. Tydliga rutiner och checklistor finns. Löpande dokumentation är bristfällig, dock har mycket förbättrats jämfört med förra året. Viktigt att all personal har tillgång till ParaSol. Utbildning gällande dokumentation behövs. Genomförandeplaner finns för samtliga kunder dock behöver dessa utvecklas och utformas mer personligt. I genomförandeplanerna bör beskrivas ”hur” insatserna ska utföras. Företaget anlitar OmsorgsCompagniet för larmuttryckning. Komplettering gällande rutin för nyckelhanteringen med sin underleverantör har inkommit 2013-06-10. Utföraren uppfyller Stockholms stads krav utifrån gällande avtal. Ny uppföljning ska ske under våren/sommaren 2014.

ADA hemtjänst och personlig assistans AB – privat regi

Verksamhetsuppföljningen genomfördes 2013-10-01 gällande hemtjänst. Utföraren har avtal med Äldrenämnden. Utföraren har vid uppföljningen inga kunder från Stockholms stad.

ADA hemtjänst har startat januari 2012. Företaget har inga kunder i Stockholms stad än. Företaget har jobbat fram lokala rutiner,

checklistor och blanketter, dock behöver dessa utvecklas. Viss komplettering har inkommit till uppföljaren. Utföraren uppfyller Stockholms stads krav utifrån gällande avtal. Ny uppföljning ska ske under våren/sommaren 2014.

Alla tiders hemtjänst i Stockholm AB – privat regi

Verksamhetsuppföljningen genomfördes 2013-06-19 gällande hemtjänst. Utföraren har avtal med Äldrenämnden. Utföraren har vid uppföljningen 12 kunder från Stockholms stad.

Det här är verksamhetens första uppföljning. Verksamheten är nystartad och har fyra heltidsanställda. Två chefer är inräknade som anställda eftersom de också utför insatser hos kunderna. Rutiner, checklistor, kompetensutveckling m.m. finns. Chefer är måna om att verksamheten bedrivs i god kvalitet både gällande insatser och gällande administration. Genomförandeplaner av god kvalitet och löpande dokumentation finns i nio av de tio granskade akterna. Rutiner för egenkontroll finns, men uppföljaren rekommenderar att de skrivs om så att de blir lättlästa. Personalens kompetensutveckling finns både i generella planer och individuella planer. Kvalitetsberättelse och enhetens värdegrundsarbete saknas, men chefen säger att de kommer att finnas till nästa års uppföljning. Utföraren uppfyller Stockholms stads krav utifrån gällande avtal. Ny uppföljning ska ske under våren/sommaren 2014.

AU BIST Global AB – privat regi

Verksamhetsuppföljningen genomfördes 2013-11-15 gällande hemtjänst. Utföraren har avtal med Äldrenämnden. Utföraren har vid uppföljningen 22 kunder från Stockholms stad.

Den här är första verksamhetsuppföljning i företaget. Verksamheten är startad 2011. Verksamheten har fått fram en del rutiner och checklistor, dock behöver de flesta rutinerna utvecklas och kompletteras och blir mer lokala. Många rutiner saknas. Genomförandeplaner och löpande dokumentation har stora brister som måste förbättras. Utföraren uppfyller till viss del Stockholms stads krav utifrån gällande avtal. Ny uppföljning ska ske under våren 2014.

BAMBOO Care Team HB – privat regi

Verksamhetsuppföljningen genomfördes 2013-02-19 gällande hemtjänst. Utföraren har avtal med Äldrenämnden. Utföraren har vid uppföljningen 36 kunder från Stockholms stad.

Den samlade bedömningen är att Bamboo har fått en god struktur vad det gäller rutiner och system. 2012 års uppföljning visade på

brister i ledningssystemet enligt SOSFS 2011:9, detta är åtgärdat till 2013 års uppföljning. Genomförandeplanerna behöver utvecklas och utformas efter varje unik persons behov. Plan för personalens kompetensutveckling har kompletterats 2013-03-04. I planen skrivs att 20 undersköterskor och vårdbiträden skall gå på utbildning om fallprevention. Utföraren uppfyller Stockholms stads krav utifrån gällande avtal. Ny uppföljning ska ske under våren 2014.

Dedicare Assistans AB – privat regi

Verksamhetsuppföljningen genomfördes 2013-08-05 gällande hemtjänst. Utföraren har avtal med Äldrenämnden. Utföraren har vid uppföljningen 17 kunder från Stockholms stad.

Dedicare Assistans AB hette tidigare Assistansen S&M AB. Företaget har jobbat bra med att ta fram rutiner, checklistor m.m. Löpande dokumentation i ParaSoL brister. Personalen journalför på papper som inte överförs till ParaSoL. Chefen säger att målet är att personalen ska dokumentera i ParaSoL. Alla begärda kompletteringar har inkommit till uppföljaren inom angiven tid. Genomförandeplaner finns för alla granskade akter. Dock fattas ”när” hjälpen ska utföras i de flesta akter. Uppföljaren uppmanar utföraren att man skriver ungefärligt klockslag när hjälpen ska utföras. Utföraren uppfyller Stockholms stads krav utifrån gällande avtal. Ny uppföljning ska ske under våren/sommaren 2014.

FSB Finsk hemtjänst AB – privat regi

Verksamhetsuppföljningen genomfördes 2013-06-18 gällande hemtjänst. Utföraren har avtal med Äldrenämnden. Utföraren har vid uppföljningen 147 kunder från Stockholms stad.

Den samlade bedömningen är att FSB är en väletablerad utförare som är verksam i hela staden men ändå arbetar mycket utifrån varje stadsdels perspektiv. Tydliga rutiner och bra avvikelserapportering finns. Genomförandeplanerna är av god kvalitet. Löpande dokumentation behöver utvecklas. Uppföljaren ser att löpande dokumentation fattas helt och hållet i vissa ärenden. Löpande dokumentation kommer att följas upp vid nästa års uppföljning.

Nyckelhanteringsrutin med andra leverantörer, kvalitetsarbete och enhetens värdegrundsarbete saknades vid uppföljningstillfället. Uppföljaren och utföraren kommer överens om att dessa kompletteras senast 2013-07-31. Begärda kompletteringar har ej inkommit.

Chefen säger att de inte kräver adekvat utbildning vid anställning av omvårdnadspersonal eftersom det inte är lätt att hitta dessa personer. Många av personalen har dock deltagit vid

omvårdnadslyftet. FSB har rutiner gällande nyckelhantering. Men eftersom de är underleverantörer till andra utförare gällande larmutryckning behöver de komplettera med rutin och ansvarsförtydligande mellan sig och andra utförare. Begärda kompletteringar har ej inkommit. Utföraren uppfyller Stockholms stads krav utifrån gällande avtal. Ny uppföljning ska ske under våren/sommaren 2014.

Homsan AB – privat regi

Verksamhetsuppföljningen genomfördes 2013-09-27 gällande hemtjänst. Utföraren har avtal med Äldrenämnden. Utföraren har vid uppföljningen 1 kund från Stockholms stad.

Den samlade bedömningen är att Homsan började erbjuda hemtjänst januari 2013. Företaget har bra rutiner, checklistor m.m. Homsan anlitar Dedicare som underleverantör gällande hemtjänst och för utryckning på larm. Utföraren uppfyller Stockholms stads krav utifrån gällande avtal. Ny uppföljning ska ske under hösten 2014.

INBLASA AB – privat regi

Verksamhetsuppföljningen genomfördes 2013-04-18 gällande hemtjänst. Utföraren har avtal med Äldrenämnden. Utföraren har vid uppföljningen 48 kunder från Stockholms stad.

Den samlade bedömningen är att företaget har ett utarbetat ledningssystem som har utvecklats lite. Det finns löpande dokumentation, men den kan utvecklas och förbättras med fokus på åtgärder utifrån vad som är dokumenterat. Genomförandeplanerna kan utvecklas och göras mer personliga utifrån den enskildes specifika behov. Efter att Äldreförvaltningen gjorde en inspektion i verksamheten har många rutiner utvecklats. Utföraren uppfyller Stockholms stads krav utifrån gällande avtal. Ny uppföljning ska ske under våren/sommaren 2014.

Omsorgsjouren Sverige AB – privat regi

Verksamhetsuppföljningen genomfördes 2013-06-26 gällande hemtjänst. Utföraren har avtal med Äldrenämnden. Utföraren har vid uppföljningen 25 kunder från Stockholms stad.

Den samlade bedömningen är att företaget har bra struktur med tydliga rutiner och checklistor. Chefen där säger att de anställer endast personer som har adekvat utbildning och behärskar svenska, även om det är anhöriganställning. Löpande dokumentation brister. Utförarchef inkommer med synpunkter 2013-07-03 att de dokumenterar ”faktiska omständigheter och händelse av vikt”. Uppföljarens bedömning är att det är viktigt att omsorgspersonal

blir mer vana att dokumentera även om det inte finns avvikelser.
Personalen planeras gå på en dokumentationsutbildning.
Dokumentationen kommer att följas upp vid nästa års uppföljning.

Aktuella genomförandeplaner finns i alla granskade akter.
Innehållet i genomförandeplanerna behöver dock utvecklas och bli mer personligt genom t.ex. att det beskrivs "hur" hjälpen ska utföras och ungefärligt klockslag för "när" hjälpen ska utföras. Namn på kontaktman och dennes underskrift måste finnas i genomförandeplanen. Genomförandeplanerna följs upp vid nästa års uppföljning. Enligt kvalitetsberättelsen deltar/ska delta personal i utbildning om värdegrund, basal hygien, Lex Sarah, demens m.m. Utföraren uppfyller Stockholms stads krav utifrån gällande avtal. Ny uppföljning ska ske under våren/sommaren 2014.

Omsorgskraft Sverige AB – privat regi

Verksamhetsuppföljningen genomfördes 2013-09-20 gällande hemtjänst. Utföraren har avtal med Äldrenämnden. Utföraren har vid uppföljningen 1 kund från Stockholms stad.

Omsorgskraft har startats 2012 och detta är företagets första verksamhetsuppföljning. Företaget har jobbat fram rutiner och checklistor. Löpande dokumentation görs på papper och förs in sedan i ParaSol. Utföraren uppfyller Stockholms stads krav utifrån gällande avtal. Ny uppföljning ska ske under hösten 2014.

RTFL - Rätt Till Fullvärdigt Liv AB – privat regi

Verksamhetsuppföljningen genomfördes 2013-05-07 gällande hemtjänst. Utföraren har avtal med Äldrenämnden. Utföraren har vid uppföljningen 50 kunder från Stockholms stad.

Den samlade bedömningen är RTFL har fått en god struktur vad det gäller rutiner och system. Vissa rutiner behöver brytas ner till lokala rutiner för RTFL. Genomförandeplanerna behöver utvecklas med tydligare beskrivningar av hur insatserna ska genomföras. RTFL ska boka tid med stadsdelens paraplyansvarig för utbildning i avvikelshantering.

RTFL har meddelat skriftligt 2012-12-18 om upptäckt brist i efterlevnad av rutin. I meddelandet skrivs att företagets rutin gällande rekrytering av personal till barn inte följts, genom att det inte har begärts in utdrag från belastningsregistret. I samma meddelande skrivs att ledningen har krävt att alla medarbetare som jobbar med barn lämnar in utdrag från belastningsregistret snarast, annars blir personal omplacerad.

Utföraren uppfyller Stockholms stads krav utifrån gällande avtal. Ny uppföljning ska ske under våren/sommaren 2014.

Serv U – privat regi

Verksamhetsuppföljningen genomfördes 2013-07-25 gällande hemtjänst. Utföraren har avtal med Äldrenämnden. Utföraren har vid uppföljningen 7 kunder från Stockholms stad.

Serv U och Inblasa AB har samma chef och därför hade båda hemtjänstföretagen samma rutiner, ledningssystem m.m. vid 2012 års uppföljning. Vid årets uppföljning har Serv U hunnit skaffa sig en hel del egna rutiner och checklistor. Serv U kommer vid nästa års uppföljning inte att ha några gemensamma rutiner med Inblasa, enligt chefen. Det finns ingen omvårdnadspersonal som är tillsvidare anställd. Löpande dokumentation saknas i alla granskade ärenden. Genomförandeplaner finns i alla akter som dock behöver bli mer personliga genom att skriva ”när” och ”hur” hjälpen ska utföras. Utföraren uppfyller Stockholms stads krav utifrån gällande avtal. Ny uppföljning ska ske under våren/sommaren 2014.

Sisu Herrgården AB – privat regi

Verksamhetsuppföljningen genomfördes 2013-09-16 gällande hemtjänst. Utföraren har avtal med Äldrenämnden. Utföraren har vid uppföljningen 52 kunder från Stockholms stad.

Sisu Herrgården är ett företag som kan erbjuda finskspråkig personal. Vid uppföljningstillfälligt har företaget bra rutiner, checklistor m.m. Genomförandeplan saknas i alla granskade akter. I vissa akter hittar man att den senaste genomförandeplanen är från 2011 eller 2012. I vissa andra har genomförandeplan saknats helt och hållet. Gällande den sociala dokumentationen ges uppföljaren inte möjlighet till att granska den eftersom utföraren saknar dator. Uppföljaren önskar få dokumentation på annat sätt än dator men har aldrig fått dem. Alla andra begärda kompletteringar har inkommit inom angiven tid. Utföraren uppfyller Stockholms stads krav till viss del utifrån gällande avtal. Ny uppföljning ska ske under hösten 2014.

Skärholmens hemtjänst – kommunal regi

Verksamhetsuppföljningen genomfördes 2013-06-24 gällande hemtjänst. Utföraren har vid uppföljningen 269 kunder från Stockholms stad.

Den samlade bedömningen är att verksamheten utvecklas och förbättras varje år. Tydliga rutiner och checklistor finns. Stor förbättring ser man gällande genomförandeplaner och löpande

dokumentation, dock är det fortfarande ett förbättringsområde. Löpande dokumentation behöver utvecklas innehållsmässigt och skrivas oftare. Genomförandeplaner är av ganska god kvalitet och finns i samtliga granskade akter. Svenska språket brister hos många anställda. Stora brister i svenska språket och i kompetensen finns hos anhöriganställda, utbildning behövs. Ny uppföljning ska ske under våren/sommaren 2014.

ÄnglaOmsorg AB – privat regi

Verksamhetsuppföljningen genomfördes 2013-10-03 gällande hemtjänst. Utföraren har avtal med Äldrenämnden. Utföraren har vid uppföljningen 11 kunder från Stockholms stad.

ÄnglaOmsorg har startat sin verksamhet i Stockholms stad våren 2013. Företaget har bra rutiner, checklistor och blanketter. Genomförandeplan finns i alla granskade ärenden, dock behöver de utvecklas genom att det beskrivs hur hjälpen ska utföras och att ungefärligt klockslag anges. Löpande dokumentation är ett utvecklingsområde som verksamheten behöver jobba med. Utföraren uppfyller Stockholms stads krav utifrån gällande avtal. Ny uppföljning ska ske under hösten 2014.

Ärendets beredning

Verksamhetsuppföljningarna är genomförda av metodutvecklaren på Beställarenheten, ibland tillsammans med biträdande enhetschef och/eller biståndshandläggare.

Verksamhetsuppföljningarna sker med hjälp av intervju med verksamhetschef, omsorgspersonal och administration, besök i verksamheten samt rutin- och dokumentationsgranskning. Kompletteringar sker via e-post med metodutvecklaren.

Bilagor¹

1. Verksamhetsuppföljning, AB MTG-Humanus Omsorg
2. Verksamhetsuppföljning, ADA hemtjänst och personlig assistans AB
3. Verksamhetsuppföljning, Alla tiders hemtjänst i Stockholm AB
4. Verksamhetsuppföljning, AU BIST Global AB
5. Verksamhetsuppföljning, Bamboo Care Team HB
6. Verksamhetsuppföljning, Dedicare Assistans AB
7. Verksamhetsuppföljning, FSB Finsk hemtjänst AB
8. Verksamhetsuppföljning, Skärholmens hemtjänst
9. Verksamhetsuppföljning, Homsan AB
10. Verksamhetsuppföljning, INBLASA AB

11. Verksamhetsuppföljning, Omsorgsjouren Sverige AB
12. Verksamhetsuppföljning, Omsorgskraft Sverige AB
13. Verksamhetsuppföljning, RTFL - Rätt Till Fullvärdigt Liv AB
14. Verksamhetsuppföljning, Serv U
15. Verksamhetsuppföljning, Sisu Herrgården AB
16. Verksamhetsuppföljning, ÄnglaOmsorg AB

¹Bilagorna är inte utskickade utan finns som läsexemplar på Bodholmsplan 2, plan 8 hos registrator.