



HÄSSELBY-VÄLLINGBY STADSDELSFÖRVALTNING

ÄLDREOMSORGEN

Elisabeth Landström

Telefon: 508 05 072

DNR 1.2.1. – 048 - 2010

TJÄNSTEUTLÅTANDE
23 DECEMBER 2010

SID 1 (12)

SAMMANTRÄDE 15 FEBRUARI 2010

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Redovisning av verksamhetsuppföljning av kommunal och privat hemtjänst etablerad inom Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning år 2010

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens verksamhetsuppföljning av såväl kommunal hemtjänst som privat hemtjänst inom Hässelby Vällingby och överlämnar den till äldreförvaltningen.

Leif Spjuth
stadsdelsdirektör

Annica Dominus
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade den 12 december 2005 om en uppföljningsmodell för äldreomsorgen som innebär att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndens verksamhetsområde ska följas upp av respektive äldreomsorgs ledningsgrupp. Följande verksamhetsuppföljningar presenteras i detta tjänsteutlåtande:

Big Care AB, Carema äldreomsorg AB, FSB Finsk hemtjänst AB, Hemtjänsten centrala Vällingby, Hemtjänsten Hässelby gård, Hemtjänsten Hässelby seniorboende, Hemtjänsten Hässelby strand, Hemtjänsten Råcksta/Grimsta/Vinsta, Lege Visitten AB, OmsorgsCompaniet i Norden AB, Omsorgshuset AB, Proffskraft i Stockholm AB.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg och inom förvaltningens stab. Ärendet behandlas i samverkansgrupp den 3 februari 2011. Ärendet behandlas i lokala pensionärsrådet den 7 februari 2011.

Ärendet

Kommunfullmäktige beslutade den 12 december 2005 om en uppföljningsmodell för äldreomsorgen som innebär att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndens verksamhetsområde ska följas upp av respektive förvaltning. Uppföljningarna avser enheternas följsamhet avseende lagar, föreskrifter, avtal och riktlinjer samt kvalitet.

Staden har tagit fram en mall för uppföljningen som från och med 2007 ska användas vid alla uppföljningar. Resultatet rapporteras från och med 2009 in i ett webbaserat system "Jämför service" som finns tillgängligt för allmänheten via stadens hemsida. Syftet med uppföljningarna är att få kunskaper om vilka styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden som finns. Tillsammans med brukarundersökningen som görs minst vartannat år ger uppföljningen en uppfattning om kvaliteten inom verksamheten.

Verksamhetsuppföljningarna har skett under september-december 2010 av utvecklingssekreterare inom äldreomsorgen i Hässelby Vällingby stadsdelsförvaltning. Metoden för uppföljningarna har varit intervjuer med ledning och personal, kontroller av styrdokument och arbetsscheman, observationer i verksamhetens lokaler samt stickprovskontroller av dokumentationen. Några enheter har avvikelser som ska åtgärdas under året. Något nytt platsbesök eller omedelbar åtgärd bedöms inte nödvändig då avvikelserna inte bedömts att vara till fara för hemtjänstmottagarna, snarare utvecklingsområden för verksamheterna. Förvaltningen har dock påtalat att avvikelserna ska var åtgärdade senast innan nästa verksamhetsuppföljning 2011.

Redovisning

Big Care AB

Verksamheten har sin lokal på Friherregatan i Hässelby. Ledningen består av en verksamhetschef, en enhetschef och två gruppchefer. Verksamheten har totalt 212 kunder och 46 personer anställda vilket omräknat till helårsanställda utgör 25 heltider. Minst 50 % av personalen är tillsvidareanställda och cirka 25 % av

personalen har vårdutbildning. All personal behärskar svenska språket i tal och skrift. Verksamheten blev ISO certifierad i rutiner och ledningssystem maj 2010. Verksamheten har ännu inte börjat dokumentera i stadens datasystem "Parasol". Dokumentationens förs i pappersform som överensstämmer med Stockholms stads riktlinjer. I alla granskade ärenden fanns genomförandeplan, med undantag för de kunder som har anhöriganställd. Vid förra årets stickprovskontroll saknades genomförandeplaner i fyra av tio granskade ärenden.

All personal kommer att få utbildning i kost och nutrition under november-december 2010, då detta var något som bedömdes som avvikelse vid förra årets uppföljning. En repetition av basala hygienrutiner kommer att ske samtidigt.

Enligt 2010 års brukarundersökning har Big Care 85 % till helheten sett nöjda kunder vilket är en minskning från föregående år med sex procentenheter. 82 % är nöjda med personalens kunskaper och färdigheter, vilket är sex procentenheter mer än genomsnittet för staden, men en minskning från föregående års mätning med 18 procentenheter.

67 % uppgav att de är nöjda med maten och måltidssituationen vilket är en minskning med 19 procentenheter. 65 % uppger det oftast är samma personer som hjälper, vilket inte går att jämföra med föregående år, då frågan inte ställdes vid 2009 års brukarundersökning.

Samlad bedömning::

Kontaktpersonens namn saknas på genomförandeplaner. För de kunder där hjälpmedel behövs vid förflyttningar ska personalen ha introducerats i förflyttningstekniken. Kunder med anhöriganställd saknar genomförandeplan och regelbunden social dokumentation av vikt.

Carema hemtjänst

Verksamheten har två lokaler inom förvaltningen, en på Friherregatan i Hässelby och en på Vällingbyvägen i Vällingby. Verksamheten leds av en verksamhetschef och två gruppchefer på vardera lokal. Verksamheten har sammanlagt 138 kunder och 26 anställda vilket utgör 20,77 i helårsanställningar. Minst 75 % av personalen är tillsvidareanställd och cirka 40 % av personalen har vårdutbildning.

Utbildningssatsningar pågår och till våren 2011 beräknas 60 % av personalen vara utbildade. All personal har fått utbildning i basala hygienrutiner och livsmedelshygien. Utbildningar i kost och nutrition pågår. Det finns ett kostombud i varje verksamhetslokal. Personalen utbildas i social dokumentation och arbete med att all personal ska ha tillgång till Parasol pågår. All personal behärskar svenska språket både i tal och skrift.

Genomförandeplaner finns dokumenterade i Parasol men den sociala dokumentationen sker fortfarande på papper. I genomförandeplanen finns numera dokumenterat en uppgörelse med kunden hur de anställda ska agera ifall kunden inte öppnar dörren. Denna rutin tillkom efter en Lex Sarah anmälan sommaren 2010, då en kund inte öppnade dörren och förmodades vara på sjukhus men i själva verket hade avlidit i hemmet.

Enligt 2010 års brukarundersökning har Carema hemtjänst 73 % till helheten sett nöjda kunder vilket är en minskning från föregående år med fyra procentenheter. 71 % är nöjda med personalens kunskaper och färdigheter vilken är en minskning med 18 procentenheter från 2009. 56 % är nöjda med maten och måltids-situationen vilket är en ökning med tio procentenheter från föregående år. 54 % uppger att det oftast är samma personer som hjälper.

Samlad bedömning

Inga avvikelser finns. Sedan föregående år har verksamheten arbetat med att förbättra den sociala dokumentationen som var förra årets avvikelse. Samtliga granskade ärenden har aktuell genomförandeplan i Parasol. Omvårdnadspersonalen dokumenterar fortfarande den sociala dokumentationen på papper. Verksamheten arbetar dock för att all personal ska få behörighet till Parasol.

FSB Finsk hemtjänst

Verksamheten har två lokaler inom förvaltningen, en lokal på Maltesholmsvägen 147 i Hässelby och en lokal på Gudmundrågatan 10 i Vällingby. Ledningen utgörs av en enhetschef och två samordnare på vardera lokal. Verksamheten har sammantaget 114 kunder och 27 anställda vilket omräknat till helårsanställning utgör 20.59 heltidsanställningar. På enheten i Vällingby är 100 % av personalen tillsvidareanställda och på enheten i Hässelby är 75 % tillsvidareanställda. Minst 80 % av all personal har vårdutbildning. All personal har fått utbildning i kost, nutrition, livsmedelshygien och basala hygienrutiner.

Verksamheten kommer att börja dokumentera i Parasol under 2011. Genomförandeplaner finns i alla granskade fall utformade enligt Stockholms stads riktlinjer. Den sociala dokumentationen förs på papper. All personal behärskar svenska språket i tal och skrift. Inga avvikelser fanns vid föregående års verksamhetsuppföljning.

Enligt 2010 års brukarundersökning har FSB hemtjänst 82 % till helheten sett nöjda kunder vilket är en sänkning med två procentenheter från föregående år.

73 % är nöjda med personalens kunskaper och färdigheter vilket är en minskning med sju procentenheter. 73 % uppger att de är nöjda med maten och måltidssituationen vilket är samma som från föregående år. 62,5 % uppgav att det oftast är samma personer som hjälper.

Samlad bedömning

Inga avvikelser finns. Verksamheten är väl fungerande och stabil med bra rutiner och egenkontroll. Verksamheten använder en IT-lösning som gör att alla kundbesök registreras genom mobiltelefon och sträckkodsläsare. Samordnare har därmed daglig kontroll att alla kunder har fått hjälp inom tidsmarginalen. Enhetschefen kan också ta ut rapporter hur länge personalen varit hos en kund och om det varit samma personal som hjälpt, så att kontinuiteten hållits. Verksamheten har egen larm- och nattpatrull och säljer sina tjänster till tio andra utförare.

Hemtjänsten centrala Vällingby

Verksamheten som är belägen på Lyckselevägen i Vällingby har 208 kunder och 33 tillsvidareanställd personal (27,42 helårsanställda). Ledningen består av en enhetschef och två samordnare. Verksamheten har sedan föregående års uppföljning bytt enhetschef och har åtgärdat de avvikelser som fanns då. All personal bär identifikationshandling synligt för brukarna, även timanställda. Verksamheten har skriftliga rutiner tillgängliga och ledningssystem i enlighet med SOSFS 2006:11 (SoL) är färdigställt.

Enheten har tre kostombud och alla anställda har fått vidareutbildning inom kost och nutrition. Enheten har ett väl fungerande demens- och psykiaritteam som har bra personalkontinuitet. Vid stickprovskontroll av den sociala dokumentationen hade alla brukare genomförandeplan och regelbunden social dokumentation av vikt, vilket var en brist vid föregående års uppföljning. Egenkontroll av sekretesshandlingar genomförs dagligen. Personalen får kvittera ut dagens arbetskort och redovisa att den återlämnas vid dagens slut. Enhetens fyra anhöriganställda har möten med enhetschefen fyra gånger per år, vilket också är en förbättring mot föregående år. De anhöriganställda har fått introduktion gällande dokumentationsarbete, basala hygienrutiner, kost och nutrition. All personal har fått utbildning i basala hygienrutiner, vilket var en brist vid föregående års uppföljning. Hygienområdet är prioriterat och tas upp vid möten och som tema på planeringsdagar.

Enligt 2010 års brukarundersökning har Vällingby hemtjänst 72 % till helheten sett nöjda kunder vilket är en minskning med sju procentenheter. 71 % är nöjda med personalens kunskaper och färdigheter, vilket är en ökning med fyra procentenheter. 59 % uppger att de är nöjda med maten och måltidssituationen

vilket är en minskning med fem procentenheter. 66 % uppger att det oftast är samma personer som hjälper.

Samlad bedömning

Inga avvikelser finns. En väl fungerande verksamhet som har åtgärdat de avvikelser som fanns vid föregående års verksamhetsuppföljning.

Hemtjänsten Hässelgårdens seniorboende

Verksamheten har 55 kunder boende på Hässelgårdens seniorboende. Lokalen är belägen på bottenvåningen i fastigheten. 21 personer är anställda, alla tillsvidare (19,66 helårsanställningar). Minst 90 % av personalen har vårdutbildning. Endast en person saknar utbildning. Två personer går på "Språksam" på grund av bristande kunskaper i svenska språket.

All personal har fått utbildning i kost och nutrition, livsmedelshygien samt basala hygienrutiner. Verksamheten har ett kostombud samt ett Parasolombud som stöttar sina kollegor i kost- respektive dokumentationsfrågor. All dokumentation sker i Parasol och i alla granskade fall fanns genomförandeplaner upprättade på rätt sätt. Vid förra årets uppföljning saknades genomförandeplan och löpande dokumentation i hälften av de granskade ärendena.

Enligt 2010 års brukarundersökning har Hässelgårdens seniorboende hemtjänst 77 % till helheten sett nöjda kunder vilket är en ökning med 18 procentenheter.

66 % är nöjda med personalens kunskaper och färdigheter vilket är en minskning med tre procentenheter. 60 % uppger att de är nöjda med maten och måltidssituationen vilket är en ökning med 20 procentenheter. 64 % uppger att det oftast är samma personer som hjälper.

Samlad bedömning

Inga avvikelser finns. En väl fungerande verksamhet med bra rutiner och erfaren personal som tar egna initiativ. Alla avvikelser som fanns vid förra årets uppföljning är åtgärdade. Ledningssystemet är färdigställt, individuella planer för personalens kompetensutveckling finns och all personal bär synlig identifikation även praktikanter och volontär. Verksamheten har bra administrativa rutiner och egenkontroll som borde spridas till övriga enheter i egen regi.

Hemtjänsten i Hässelby strand

Verksamheten är belägen på Persikogatan 80 och har upptagningsområde i Hässelby strand och en del av Hässelby villastad. Verksamheten har 210 kunder och 47 anställda personer vilket utgör 37 helårsarbetare. Ledningen består av en enhetschef och en samordnare. Minst 75 % av personalen är tillsvidareanställda

och minst 50 % av personalen har vårdutbildning. Tio anställda är anmälda till "Språksam" för att tillgodogöra sig tillräckliga kunskaper i svenska språket för att sedan erbjudas vårdutbildning. Så gott som all personal har utbildning i kost, nutrition och livsmedelshygien. Kostombud finns på enheten. All personal har fått utbildning i basala hygienrutiner. Enheten har arbetat aktivt med den sociala dokumentationen och färdigställt ledningssystemet under året.

Enligt 2010 års brukarundersökning har Hässelby strand hemtjänst 77 % till helheten sett nöjda kunder vilket är en ökning med fyra procentenheter. 74 % är nöjda med personalens kunskaper och färdigheter vilket är en minskning med sex procentenheter. 80 % uppgav att de är nöjda med maten och måltidssituationen vilket är en minskning med 20 procentenheter. 69 % uppger att det oftast är samma personer som hjälper.

Samlad bedömning

Vid stickprovskontroller av dokumentationen saknas genomförandeplaner i två av tio granskade fall, vilket dock är en förbättring från föregående års uppföljning då 2/3 av de granskade ärendena saknade genomförandeplan. I de fall där genomförandeplaner finns saknas planerad uppföljning inom tidsramen man angett. De kunder som endast har serviceinsatser har varken genomförandeplan eller kontaktperson, vilket även var en bedömd avvikelse från föregående år. Den sociala dokumentationen av vikt är bristfällig och saknas i många fall helt. De tre personer som är anhöriganställda har endast sporadisk kontakt med enhetschefen. De medverkar inte vid möten eller utbildningar.

Hemtjänsten Råcksta/Grimsta/Vinsta

Verksamheten som är belägen på Jämtlandsgatan 151 i Vällingby har 232 kunder och 39 anställda personer (35,5 helårsarbetare), alla tillsvidareanställda. 87 % av de anställda har vårdutbildning. Alla anställda har klarat språktestet för vidareutbildning. Ledningen består av en enhetschef och två samordnare. Enheten har ett demensteam med en demenskoordinator som utbildar och handleder personalen. Kontinuiteten är god och demensteamet anlitar inga underleverantörer för att hålla kontinuiteten bättre. All personal har utbildning i kost, nutrition, livsmedelshygien och basala hygienrutiner. Alla granskade akter har genomförandeplaner korrekt upprättade, inklusive de fyra ärenden som har anhöriganställd, vilket är en klar förbättring från föregående år då ungefär 2/3 saknade genomförandeplan.

Enligt 2010 års brukarundersökning har Råcksta, Grimsta, Vinsta hemtjänst 80 % till helheten sett nöjda kunder vilket är samma som föregående år. 73 % är nöjda med personalens kunskaper och färdigheter vilket är en minskning med tio

procentenheter. 80 % uppger att de är nöjda med maten och måltidssituationen vilket är en ökning med två procentenheter. 63 % uppger att det oftast är samma personer som hjälper.

Samlad bedömning

Inga avvikelser finns. En väl fungerande verksamhet med bra rutiner och egenkontroll. Personalen har vårdutbildning och många även lång erfarenhet inom yrket. En del personal är vidareutbildad inom demensområdet och ingår i ett specifikt demensteam där personalkontinuiteten hos kunderna är hög. Bra egenkontroll för att dokumentation förs på rätt sätt och så att goda exempel sprids i arbetsgruppen.

Hemtjänsten i Hässelby gård

Verksamheten som är belägen i Hässelby gårds centrum har 250 kunder och 34 anställda vilket utgör 31,80 på helårsbasis. 100 % av personalen är tillsvidareanställda och minst 80 % har vårdutbildning. Tre personer har bristande kunskaper i svenska språket. Alla tre är dock anmälda till "Språksam" för att sedan kunna erbjudas vårdutbildning. Plan finns för all personals kompetensutveckling, vilket saknades vid förra årets uppföljning. Enheten har anhöriganställda. Alla har erbjudits delta på möten och internutbildningar. All personal har fått utbildning i kost, nutrition, livsmedelshygien och basala hygienrutiner. Enheten har bra rutiner och egenkontroll för livsmedelshygien angående leveranser av kalla matlådor.

Sedan föregående år har verksamheten arbetat aktivt med dokumentationen och alla kunder har vid stickprovskontroll aktuell genomförandeplan, vilket inte var fallet vid föregående års aktgranskning. Dock är den sociala dokumentationen av vikt fortfarande bristfällig. Synpunkter och klagomål sammanställs och går igenom på enheten i enlighet med ledningssystemet SOSFS 2006:11 (SoL), vilket inte gjordes vid förra årets uppföljning.

Enligt 2010 års brukarundersökning har Hässelby gård hemtjänst 75 % till helheten sett nöjda kunder vilket är en ökning med en procentenhet. 75 % är nöjda med personalens kunskaper och färdigheter vilket är en minskning med fem procentenheter. 56 % uppger att de är nöjda med maten och måltidssituationen vilket är en minskning med 23 procentenheter. 69 % uppger att det oftast är samma personer som hjälper.

Samlad bedömning

Verksamheten har två utvecklingsområden som bör prioriteras. Den sociala dokumentationen förekommer endast sporadiskt och i vissa fall inte alls. Verksamheten bör ta ställning till vad man ska dokumentera och när. Individuell plan för personals kompetensutveckling saknas. Den muntliga genomgång man gör idag vid medarbetarsamtal bör dokumenteras.

Lege Visitten hemtjänst

Verksamheten är nyetablerad och har därför bara bedrivit hemtjänst sedan maj 2010. Flertalet av kunderna har sedan tidigare kontakt med verksamheten då de även ansvarar för hemsjukvården i Hässelby. Verksamheten har 26 kunder och 14 personer anställda. Fyra personer är fast anställda och arbetar dagtid och tio personer är timvikarier som arbetar kvällar och helger. Verksamheten har anlitat en annan utförare som ansvarar för trygghetslarm under nattetid.

All personal utom tre har vårdutbildning. Två av de fast anställda arbetar som undersköterskor på vårdcentralen och är också samordnare. Verksamhetschefen är också chef för vårdcentralen. Enhetschef är en av distriktssköterskorna. Vårdpersonalen har medicinsk kompetens då de även utför hemsjukvård på delegation. All personal har utbildning i kost, nutrition, livsmedelshygien och basala hygienrutiner.

Personalen har ännu inte börjat dokumentera i Parasol men har nyligen fått behörighet. Samtliga granskade ärenden hade genomförandeplaner som dock saknade uppgifter om information om synpunkts och klagomålshantering delgivits kund samt om den enskilde själv varit delaktig vid upprättandet av genomförandeplanen. Inom företaget finns ett väl utarbetat kvalitetssystem.

Enligt 2010 års brukarundersökning har Lege Visitten hemtjänst 67 % till helheten sett nöjda kunder och 76 % hade också svarat att de var nöjda med personalens kunskaper och färdigheter. 70 % uppgav att de är nöjda med maten och måltidssituationen och 65 % uppgav att det oftast är samma personer som hjälper. Legevisitten omfattades inte av 2009 års brukarundersökning.

Samlad bedömning

Verksamheten bör börja dokumentera i Parasol, som de nu har tillgång till, för att dokumentationen ska ske enligt Stockholms stads riktlinjer.

Omsorgshuset AB-Väst

Verksamheten som är belägen på Kvarnhagsplan i Hässelby har 25 kunder och 12 anställda (8 helårsanställda), hälften kvinnor och hälften män. Mindre än 25 % är tillsvidareanställda. På helger tjänstgör återkommande timanställd personal. Minst 80 % av personalen har adekvat vårdutbildning. En personal går språkutbildning för att bättra på svenska språket i tal.

Verksamhetens ledning består av en verksamhetschef och en samordnare som även arbetar ute i vården ibland. Samordnaren har även kontakt med de kunder som endast har trygghetslarm, en gång per månad. Personalen handleds av distriktssköterska i kost, nutrition och livsmedelshygien. Samordnaren som är utbildad kock ger tips och idéer angående kost och en kostpärm finns i verksamhetslokalen. Dokumentation förs i pappersform då verksamheten ännu inte kommit igång att dokumentera i Parasol. Alla granskade akter hade genomförandeplaner som överrensstämmer med Stockholms stads riktlinjer. Den sociala dokumentation förs dagligen för de kunder som haft hjälpinsatser. Föregående års avvikelse om dokumentationen hos anhöriganställd är inte längre aktuell då enheten inte längre har någon sådan anställningsform.

Enligt 2010 års brukarundersökning har Omsorgshuset hemtjänst 80 % till helheten sett nöjda kunder vilket är en minskning med sex procentenheter. 78 % är nöjda med personalens kunskaper och färdigheter vilket är en minskning med fyra procentenheter. 71 % uppger att de är nöjda med maten och måltidssituationen vilket är en ökning med tre procentenheter. 68 % uppger att det oftast är samma personer som hjälper.

Samlad bedömning

Inga avvikelser finns. En liten och välfungerande verksamhet med bra rutiner. Verksamheten anmodas dock att börja dokumentera i Parasol när de fått behörighet.

OmsorgsCompaniet i Norden AB- västerort

Verksamheten som är relativt nyetablerad belägen på Lyckselevägen i Vällingby har 74 ärenden och 25 anställda (17,88 helårsanställda). Minst 75 % av personalen är tillsvidareanställda och minst 90 % har adekvat vårdutbildning. All personal behärskar svenska språket i tal och skrift. Ledningen består av en verksamhetschef och en enhetschef. Verksamheten har sex anhöriganställda som följs upp av en centralt anställd koordinator inom företaget. Enhetschefen träffar också de

anhöriganställda en gång per vecka. Personalen har fått utbildning i kost och nutrition. Information om livsmedelshygien ges vid introduktion för nyanställda. Verksamheten har börjat dokumentera i Parasol. Det är dock endast ledningen som har behörighet att dokumentera i Parasol ännu så länge. Omvårdnadspersonalen dokumenterar därför i pappersform. Alla granskade akter hade en aktuell genomförandeplan, dock saknades enhetschefens och kontaktmannens namn i de flesta fallen. Verksamheten har ett bra ledningssystem med bra struktur och egenkontroll. Ingen verksamhetsuppföljning gjordes förra året då företaget var nyetablerat.

Enligt 2010 års brukarundersökning har OmsorgsCompaniet hemtjänst 82 % till helheten sett nöjda kunder vilket är en minskning med fem procentenheter. 79 % är nöjda med personalens kunskaper och färdigheter vilket är en ökning med tio procentenheter. 85 % uppger att de är nöjda med maten och måltidssituationen vilket är en ökning med tio procentenheter. 72 % uppger att det oftast är samma personer som hjälper.

Samlad bedömning

Namn på enhetschef och kontaktperson saknas på de flesta genomförandeplaner. Verksamheten bör arbeta för att dokumentera händelser av vikt i Parasol.

Proffskraft i Stockholm AB- Hässelby-Vällingby

Verksamheten som är belägen i Grimsta i Vällingby har 19 kunder och 15 anställda (14,50 helårsanställda). 100 % av personalen är tillsvidareanställda och minst 70 % har adekvat vårdutbildning. Två av personalen saknar utbildning. All personal behärskar svenska språket i tal och skrift. Kvälls- och nattpatrullen utgår från verksamheten i Bromma. Verksamheten har två anhöriganställda som kontorschefen håller regelbunden kontakt med. Genomförandeplaner finns för bägge ärenden. Verksamheten anlitar inga underleverantörer och personalkontinuiteten är god. All personal har fått utbildning i kost, nutrition och livsmedelshygien, vilket var en avvikelse vid förra årets uppföljning. Verksamheten har bra ledningssystem och rutiner samt god egenkontroll genom checklistor att personalen tagit till sig informationen. Verksamheten har inte börjat dokumentera i Parasol ännu. De väntar på IP-nummer. Genomförandeplanerna görs i pappersform och är utformade enligt Stockholms stads riktlinjer. Alla granskade ärenden har aktuell genomförandeplan vilket är en förbättring från föregående år då genomförandeplan saknades i några av de granskade ärendena.

Enligt 2010 års brukarundersökning har Proffskraft hemtjänst 88 % till helheten sett nöjda kunder vilket är en ökning med 13 procentenheter. 100 % är nöjda med personalens kunskaper och färdigheter vilket är en ökning med 23 procentenheter.



100 % uppger att de är nöjda med maten och måltidssituationen vilket är en ökning med 27 procentenheter. 56 % uppger att det oftast är samma personer som hjälper.

Samlad bedömning

Verksamheten har inte individuella utvecklingsplaner för anställda, vilket är ett utvecklingsområde.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens verksamhetsuppföljningar avseende år 2010 av hemtjänst i kommunal regi och hemtjänst i privat regi och överlämnar den till äldreförvaltningen.
