

## Uppföljning av hemtjänst i privat regi, Äldreomsorg 2008.

## Innehåll

Aleris Äldreomsorg/Skinnaviken och Hornstulls hemtjänst .....	3
Aleris äldreomsorg AB/Tessingården .....	3
Aleris Vita Bergens hemtjänst .....	3
Alerta Omsorg AB .....	3
All-Tid Hemtjänst.....	3
Aman Vård och Omsorg .....	3
Atlas & Bore AB .....	4
Attendo Care AB/Kungsholmen Väst och Öst .....	4
Attendo Care/Kundval i Nacka, Skarpnäck och Farsta .....	4
Attendo Care AB/Innerstaden .....	4
Attendo Care AB, Söderort.....	5
Attendo Care AB Kundval Västerort.....	5
Bamboo Care Team HB.....	5
Beta Städtjänst AB.....	5
Big Care AB .....	5
Bildning och Vård i Stockholm AB .....	5
Blomsterfonden .....	5
Borgerskapets Hemtjänst.....	5
Care Allomsorg AB.....	6
Care Rent International AB.....	6
Carema Hemtjänst Arbetargatan .....	6
Carema hemtjänst/Essinge.....	6
Carema Äldreomsorg AB, Hässelby-Vällingby .....	7
Carema Äldreomsorg AB .....	7
Carema Äldreomsorg AB/Farsta Hemtjänst .....	7
Curo Hemtjänst AB .....	7
Din Hemtjänst.....	7
Enklare Vardag i Sverige AB.....	8
Ersta diakoni Hemtjänst .....	8
Finska Herrgården .....	8
Finskt seniorboende AB, Västerort .....	8
First Class Company.....	8
Hemstyrkan Ekonomisk förening .....	8
HOMe's AB .....	9
Homemaid Hemservice AB.....	9
HSB Omsorg AB Kungsholmen .....	9
HSB omsorg AB/Södermalms hemtjänst.....	9
HushållsNära Tjänster AB.....	9
Högalids Hemsjukvård AB .....	9

I Care Assistance by A-M AB.....	9
Lövholmens Hemtjänst.....	10
Mångkulturell hemtjänst.....	10
Mälarvård .....	10
MälarVård AB .....	10
Nordisk hemservice .....	10
Olivia Vård och Omsorg AB/St Eriksgatan .....	11
Olivia Vård och omsorg AB/Södermalm och söderort .....	11
Olivia Vård och Omsorg AB/Upplandsgatan.....	11
Olivia Vård och Omsorg AB/Östermalm.....	11
OmsorgsCompaniet i Norden AB .....	11
Partnerskap för vård AB.....	12
Proffskraft i Stockholm AB.....	12
Rosanum hemvård AB .....	12
Selma och Oskar .....	12
Sisu Seniorservice AB.....	12
Spindek Vårdpool AB.....	12
Stiftelsen Isaak Hirsch Minne, hemtjänst/Igeldammsgatan .....	12
Stiftelsen Isaak Hirsch Minne/Karlbergsvägen.....	13
Sällskapet Vänner till Pauvres Honteux, Fredhällshusen.....	13
Sällskapet Vänner till Pauvres Honteux, Nockebyhem.....	13
Sällskapet Vänner till Pauvres Honteux, Nockebyhus .....	13
Södermalms hemtjänst AB.....	13
Södermalmskyrkan.....	13
Tps Vårdteam .....	14
Vård och Omsorgsteamet i Norden AB .....	14
Vårdpilen AB.....	14
Värdig Assistans.....	14
Äldreliv i Stockholm AB .....	14

## **Uppföljning av Hemtjänst i privat regi, Äldreomsorg 2008.**

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning med utvecklingsområden

### **Aleris Äldreomsorg/Skinnarviken och Hornstulls hemtjänst**

ISO-cerifierad och rutinsäkrad större hemtjänstorganisation med kunskap om och ansvar för sitt uppdrag i hemtjänsten.

### **Aleris äldreomsorg AB/Tessingården**

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast till nästa uppföljningstillfälle: Skriftliga rutiner ska upprättas för samtliga områden enligt avtal*

### **Aleris Vita Bergens hemtjänst**

ISO-cerifierad och rutinsäkrad större hemtjänstorganisation med kunskap om och ansvar för sitt uppdrag i hemtjänsten.

### **Alerta Omsorg AB**

Företaget ger intryck av att på ett seriöst sätt vilja verka för att motsvara de krav som ställs utifrån avtalet och för att utföra god omsorg. Under året har ett aktivt arbete genomförts för upprättande av genomförandeplaner för samtliga brukare.

Löpande dokumentation i form av daganteckningar behöver utvecklas för samtliga brukare och dokumenteras i ParaSol. Egenuppföljning av verksamheten behöver genomföras.

### **All-Tid Hemtjänst**

Den samlade bedömningen vid uppföljningen är att All-Tid Hemtjänst drivs av engagemang. Företaget är nystartat och har vuxit snabbt under året. Ledningen uttrycker en vilja och ambition att utföra en bra verksamhet dock saknas till stor del skriftliga rutiner. Ledningen saknar dokumenterad relevant utbildning och dokumentationen är bristande.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 15 oktober 2008:*

Skriftliga rutiner gällande introduktion för nyanställda

Skriftliga rutiner gällande rapportering av förändrat hjälpbehov

Skriftliga rutiner gällande klagomålshantering

Genomförandeplaner som motsvarar kraven

Skriftligt system kring egenuppföljning

Skriftliga rutiner kring tillämpningen av Lex Sarah

Egenkontroll avseende kostfrågor

Skriftliga rutiner gällande kost och kosthantering

Skriftliga rutiner gällande larm

### **Aman Vård och Omsorg**

#### Besök 1

Verksamhetsuppföljning har genomförts vid två olika tillfällen under 2008. Ledningsstrukturen i företaget har av olika skäl förändrats. Vid granskningsbesöken var verksamhetschef och andra personer i ledningen nyanställda och var endast i valda delar insatta i verksamhetens innehåll. Dessutom pågick en flytt mellan två lokaler.

Dokumentationen består av enstaka genomförandeplaner samt daganteckningar i pappersform som förvaras i lokalen. Förvaltningen har inte varit behjälplig med uppkoppling till paraplssystemet vilket bidrar till att verksamheten saknar dokumentation i ParaSol. Dokumentation och användning av stadens dokumentationssystem kommer enheten med stöd av förvaltningen att arbeta vidare med.

Förändringar i ledningstrukturen har bidragit till att verksamheten har behov av att tydliggöra strukturer och rutiner. Förvaltningen planerar ett nytt besök efter sommaren.

### Besök 2

Ledningen har en ambition att uppfylla de krav som ställs i avtalet. Vid granskningen av dokumentationen i september månad fanns genomförandeplaner för så gott som samtliga brukare. Däremot behöver brukarnas delaktighet vidareutvecklas. Daganteckningar finns i pappersform men behöver föras i ParaSol ett område som verksamheten behöver arbeta vidare med. Egenkontroll för verksamheten behöver genomföras samt personalens utbildning i hygienrutiner behöver genomföras.

### **Atlas & Bore AB**

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast till nästa uppföljningstillfälle: Skriftliga rutiner ska upprättas för samtliga relevanta områden enligt avtal*

### **Attendo Care AB/Kungsholmen Väst och Öst**

Attendo hemtjänst förvärvade Respecta Hemtjänst den 15 oktober 2007. Respecta hade då en åtgärdsplan med ett flertal brister att åtgärda. Respecta skulle ha inkommit med en skriftlig redovisning 31 december samma år. Stadsdelsförvaltningen besökte Attendo 19 december och kom då överens med utföraren om att de skulle få inkomma med åtgärdsplan 29 februari 2008. Reguljär uppföljning genomfördes 27 mars 2008. Förvaltningen kunde då konstatera att flertalet av bristerna ännu inte är åtgärdade. Attendo genomförde egenuppföljning i december 2007 som utgår från tre synvinklar - kund, kvalitet och medarbetare - och ger ett resultat i procent. Attendo fick i egenuppföljningen 31 %. En ny egenuppföljning ska genomföras inom kort.

Enheten saknar fortfarande enhetsspecifika rutiner i de flesta fall. Attendo som företag har övergripande rutiner men de är inte lokalt anpassade. Från årskiftet delades enheten upp i två fristående delar - öst och väst - med var sin chef. Chefernas ambition är hög men på grund av stort behov att strukturera det dagliga arbetet har arbetet med rutiner kommit i andra hand. Enheten har lämnat en åtgärdsplan utifrån de brister som fanns hos Respecta: Brister i dokumentation. Rutin för egenuppföljning. ID-kort saknas. Utbildning ska genomföras i livsmedelshygiene och nutrition samt i basala hygienrutiner. Personal som utför insatser till anhörig/närstående ska delta i arbetsplatsträffar och utbildas i dokumentation.

Dessa brister ska enligt utförarens plan vara åtgärdade vid olika tidpunkter under 2008. Utöver tidigare åtgärdsplan tillkommer avvikelser enligt nedan. Förvaltningen kommer att göra uppföljningsbesök under året.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 30 juni 2008:*

Plan för kompetensutveckling saknas. Enhetsspecifika rutiner saknas för introduktion av nyanställda samt delegering från primärvården. Rutiner för egna medel och nycklar ska förankras och följas. Alla kunder ska ha utsedd kontaktperson. Systematisk synpunkts- och klagomålshantering ska finnas. Egenkontrollprogram för livsmedelstillsyn ska finnas och enheten ska vara registrerad som livsmedelsföretagare. Kylväskor måste införskaffas

### **Attendo Care/Kundval i Nacka, Skarpnäck och Farsta**

Enheten har rutiner för verksamheten, har kvalitetssystem och rutiner för hemtjänstföretag.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 2009 12 02:*

Kompetensutvecklingsplan är under framtagande, utbildning och egenkontrollprogram för kost och nutrition är under utarbetande.

### **Attendo Care AB/Innerstaden**

Enheten har en väl utformad dokumentation och mycket skriftliga rutiner, anpassade efter verksamheten.

### **Attendo Care AB, Söderort**

Attendo Care AB hemtjänst i söderort har en väl fungerande enheten. Det finns utarbetade rutiner som finns tillgänglig för all personal. Genomförandeplaner finns och den sociala dokumentationen förvaras på ett betryggande sätt.

### **Attendo Care AB Kundval Västerort**

Verksamheten har ledning med dokumenterad utbildning och god kompetens. Enheten har en låg andel tillsvidareanställd personal och ca. 70 procent av personalen har vårdutbildning och/eller lång erfarenhet av vårdarbete. Alla brukare har en kontaktperson och enheten har skriftliga rutiner som stöd i arbetet. Vid granskningen framkom att brukaren inte alltid varit delaktig när genomförandeplanen utformats.

Förbättringsområden: Öka andelen tillsvidareanställd personal. Öka andelen personal med formell kompetens. Utveckla och förbättra dokumentationen.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast vid nästa uppföljningstillfälle:* Brister i rutinen för att utarbeta genomförandeplan tillsammans med brukaren, vilket minskar brukarens delaktighet i hur och när hemtjänstinsatserna ska genomföras.

### **Bamboo Care Team HB**

Nytt företag med hög kompetensgrund som har få kunder. De har skapat strukturer, rutiner och grunden för kvalitetssäkring redan från verksamhetsstarten.

### **Beta Städtjänst AB**

Mångårigt städbolag som är kunniga, väl medvetna och erfarna kring sitt uppdrag och som även gör andra uppdrag såsom underentreprenörer och sanering åt enheter och förvaltningar i Stockholms stad. Visade god kunskap har säkra rutiner om de olika typerna av uppdrag.

### **Big Care AB**

Big Care AB har tidigare endast haft ett fåtal anställda i Hässelby-Vällingby. Dessa har vårdat egna anhöriga/närstående. Från och med 1 augusti 2008 har företaget startat upp en hemtjänstgrupp. Intrycket är en ordnad och välfungerande enhet. Med hänsyn till att enheten är ny och har fått många brukare på kort tid så finns vissa förbättringsområden.

*Följande avvikelser finns:* Ledningen bör försäkra sig om att samtliga anställda fått utbildning avseende kost och nutrition samt livsmedelshygien och basala hygienrutiner. För att säkerställa kontinuitet och kvalitet bör ett mål under 2009 vara att höja andelen tillsvidareanställda samt att höja andelen personal med formell kompetens. Genomförandeplanerna bör ses över så att de uppfyller de krav som staden ställt upp. System för egenuppföljning bör tas fram för att möjliggöra upptäckt av problemområden och utveckling av kvaliteten.

### **Bildning och Vård i Stockholm AB**

Sedan föregående verksamhetsuppföljning har en ny enhetschef anställts. Förbättringsåtgärder har vidtagits och rutiner har skapats. Genomförandeplaner behöver upprättas i samråd med brukare, daganteckningar behöver föras i parasol. Systematisk egenkontroll kan utvecklas.

### **Blomsterfonden**

Ett kundval som återkommit till Södermalm och till de bostäder Blomsterfonden har i Stockholms stad. Har en större verksamhet i Danderyds kommun och kan därför använda hela organisationens erfarenhet, strukturer och rutiner för sin verksamhet i Stockholms stad.

### **Borgerskapets Hemtjänst**

En nystartad hemtjänstverksamhet som hör till en väletablerad boendeverksamhet. De uppvisade god kunskap och säkra rutiner: De arbetar vidare med att successivt bygga sin kvalitetsäkrade hemtjänst samtidigt som verksamheten växer. De har flest kunder i sina seniorboenden och utför mer serviceinsatser än omvårdnad då de flesta kunderna är nya.

### **Care Allomsorg AB**

En medelstor verksamhet som nischat sitt uppdrag till att arbeta med avlösning och ledsagning för funktionshindrade men tar uppdrag utöver kärnverksamheten för att uppnå en helhet för brukaren. Kunnig ledning som tog sitt uppdrag på allvar och som hade byggt upp en verksamhet utifrån brukarnas behov av stöd.

Arbetar med att utveckla den löpande dokumentationen, skall börja dokumentera i Paraplyet. Care Allomsorg utför till största delen avlösning och ledsagning enligt LSS, ledsagning enligt SoL, har fyra assistansärenden, och några hemtjänstärenden. Utför även med separatavtal boendestöd för en brukare. Personalen har få brukare och vissa uppdrag har varat i många år.

### **Care Rent International AB**

Ledningen har goda ambitioner att driva en verksamhet med kvalitet. Genomförandeplaner och dagan-teckningar finns i pappersform, användning av stadens dokumentations program behöver enheten arbeta vidare med. Genomförandeplaner ska upprättas i ParaSol.

### **Carema Hemtjänst Arbetargatan**

Verksamheten finns i en trevlig och välkomnande lokal. Tillgängligheten är god och personalen är trevlig och serviceinriktad. Enheten arbetar aktivt med benchmarking och ständigt förbättringsarbete är utmärkande. Kundantalet har ökat avsevärt sedan föregående uppföljning. Enheten har åtgärdat föregående års avvikelser och upprättat skriftliga enhetsspecifika rutiner utifrån sitt arbetssätt. Dokumentationen har förbättrats, en mentor finns för närvarande frikopplad på heltid för att utbilda och stödja personalen i arbetet med att försätta utveckla dokumentationen.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast inom 6 månader:*

Anhöriganställda ska dokumentera

Fortsatt utveckling och förbättring av SoL dokumentation, det ska framgå i dokumentationen vem som är kontaktperson.

Utbildning i nutrition och livsmedelshygien.

### **Carema hemtjänst/Essinge**

Personalläget är stabilt och kontinuiteten är god, Enheten har arbetat med fortsatt utveckling av rutiner, arbetssätt och dokumentation. Rutinpärmen måste kompletteras med ytterligare enhetsspecifika rutiner och de uppmuntras att ta kontakt med Caremas enhet på Arbetargatan för erfarenhetsutbyte. För att förbättra dialogen vid uppföljningen bör enhetens representanter ha förberett sig genom att gå igenom föregående års protokoll och åtgärder.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 081231:*

- I genomförandeplanerna ska kontaktpersonens namn alltid framgå och de bör bli mer individuellt utformade, det ska framgå vad - hur - när hjälpen ska ges. Uppföljning av genomförandeplanerna måste genomföras i enlighet med angivet uppföljningsdatum. - Kompetensutvecklingsplan ska upprättas.

- Signeringslistor för egenkontroll av livsmedelshantering ska upprättas, ny termometer ska inköpas och kylskåpet städas.

- In- och utkvittering av nycklas ska säkras.

Enheten ska inkomma med skriftlig redovisning av hur bristerna är åtgärdade senast 081231

## **Carema Äldreomsorg AB, Hässelby-Vällingby**

En, i huvudsak, välfungerande enhet med vissa förbättringsområden.

*Följande avvikelser finns:* Ledningen bör snarast försäkra sig om att alla anställda genomgått utbildning i basala hygienrutiner och livsmedelshygien. Samtliga brukare ska under 2009 få aktuella genomförandeplaner. Samtliga brukare bör få en kontaktman. Rutiner och kunskap kring anmälan enligt Lex Sarah behöver förbättras. På längre sikt bör utföraren arbeta för att förbättra dokumentationen ytterligare.

## **Carema Äldreomsorg AB**

Väl fungerande hemtjänst med inarbetade rutiner.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast vid nästa års uppföljning:* Personalen bör genomgå utbildning i kost, nutrition och livsmedelshygien.

## **Carema Äldreomsorg AB/Farsta Hemtjänst**

Den samlade bedömningen vid uppföljningen är att Carema - Farsta Hemtjänst har fokus på kontinuitet och tillgänglighet. Enheten har en person anställd som sköter städningen hos brukarna. Uppföljning av verksamheten är välutvecklad och på många områden finns skriftliga rutindokument. Enheten upplevs aktivt arbeta med förbättringsarbete.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 15 oktober 2008:* Framgå i genomförandeplanen att information givits kring klagomålshantering. Skriftliga rutiner kring rapportering av förändrade behov. Plan för kompetensutveckling för personalen. Egenkontroll avseende kostfrågor. Utbilda personalen i nutrition för äldre.

Förvaltningen kräver att en åtgärdsplan avseende ovanstående brister, lämnas in senast den 15 oktober 2008. I åtgärdsplanen ska framgå hur och när bristerna ska åtgärdas.

## **Curo Hemtjänst AB**

Verksamhetens motto är trygghet, respekt, integritet, kontinuitet och hjälp till självhjälp. Verksamheten har en ledning med dokumenterad relevant utbildning och god kompetens. All personal har vårdutbildning och/eller lång erfarenhet av vårdarbete och enheten har inte haft någon personalomsättning det senaste året. Alla brukare har en kontaktperson och genomförandeplaner utarbetas tillsammans med brukaren. Enheten har skriftliga rutiner som stöd för arbetet. Förbättringsområden: Utarbeta ett egenkontrollprogram för hantering av mat och livsmedel inom enheten. Samla den sociala dokumentationen i den sociala akten.

## **Din Hemtjänst**

Den samlade bedömningen vid uppföljningen är att Din Hemtjänst Stockholm AB har fokus på kontinuitet och tillgänglighet. Det nära arbetet med de äldre upplevs vara gott med engagerad personal. Företaget har vuxit snabbt sedan starten 2006. Då personalgruppen varit liten har muntliga rutiner fungerat, men med en större personalgrupp krävs skriftliga rutiner, vilket till stor del saknas idag. För närvarande finns en tillförordnad enhetschef, utan formell utbildning till följd av att ordinarie enhetschef är föräldraledig och vikarierande enhetschef är sjukskriven.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 15 maj 2008:*

Skriftliga rutiner kring rapportering av förändrade behov.

System för hantering av synpunkter och klagomål.

Skriftliga rutiner kring egenuppföljning.

Egenkontroll avseende kostfrågor.

Skriftliga rutiner kring läkemedelsdelegering.

Förvaltningen kräver att en åtgärdsplan avseende ovanstående brister, lämnas in senast den 15 maj 2008. I åtgärdsplanen ska framgå hur och när bristerna ska åtgärdas.

### **Enklare Vardag i Sverige AB**

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast till nästa uppföljningstillfälle:* Skriftliga rutiner ska upprättas för samtliga relevanta områden enligt avtalet.

### **Ersta diakoni Hemtjänst**

En hemtjänst som behärskar sitt uppdrag och kompetens om sitt ansvarsområde. De behöver teckna ner sina rutiner och därmed synliggöra sin verksamhet. Erstas hemtjänst är en del av hela vården och omsorgen som Ersta bedriver för äldre. Hemtjänsten expanderade till taket för avtalet under 2007.

### **Finska Herrgården**

Väl fungerande hemtjänst som satsar på att ge brukarna det lilla extra. Har en ideell verksamhet med volontärer, mestadels yngre pensionärer, som besöker brukarna efter önskemål.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast vid nästa års uppföljning:* Personalen bör genomgå utbildning i kost och nutrition för äldre samt livsmedelshygien. Enheten bör arbeta med att upprätta system för att ta emot och hantera klagomål samt att kunna redovisa dessa.

### **Finskt seniorboende AB, Västerort**

Intrycket är en i huvudsak välfungerande, strukturerad enhet som har en bra inställning till sitt uppdrag.

*Följande avvikelser finns:*

Enheten bör registreras som livsmedelsföretagare snarast.

Under 2009 bör enheten arbeta särskilt med följande områden:

Dokumentation, alla brukare ska ha en aktuell genomförandeplan, den löpande dokumentationen kan förbättras, åtgärder dokumenteras t.ex. inte alltid vid avvikelse. Ett egenkontrollprogram avseende kost bör tas fram. Klagomålshanteringen bör ses över, rapportering sker i dagsläget oftast inte till stadsdelsförvaltningen.

### **First Class Company**

Välfungerande hemtjänst med mycket nöjda kunder.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast vid nästa års uppföljning:* Systematisk redovisning av inkomna synpunkter och klagomål ska upprättas.

Plan för personalens kompetensutveckling ska upprättas.

Personalen bör genomgå utbildning i kost och nutrition samt livsmedelshygien.

Egenkontrollprogram ska upprättas, avseende kost och nutrition.

### **Hemstyrkan Ekonomisk förening**

Hemstyrkans hemtjänst har en fungerande verksamhet med en liten omsättning av personalen. Flera bland personalen har arbetat i många år och är väl bekant med området. Genomförandeplaner finns och den sociala dokumentationen förvaras på ett betryggande sätt.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 081130:* Personalen var inte informerad om rutiner för Lex Sarah. Detta bör göras snarast.



## **HOME´s AB**

Nystartat företag, sedan ett år tillbaka, vars nisch är tvåspråkig hemtjänst som behärskar slaviska språk. Uppvisade god struktur och genomtänkta rutiner som de håller på och vidareutvecklar nu när de flyttat till ett "riktigt" kontor. Har få kunder med mer omfattande omvårdnadsbehov.

## **Homemaid Hemservice AB**

Mindre utförare av hemtjänst som är en del av ett större företag vilket ger hushållsnära tjänster. Företaget Homemaid's huvudinriktning är att ge service. Diskussion pågår inom företaget om hemtjänstens kommande roll i företaget.

## **HSB Omsorg AB Kungsholmen**

HSB Omsorg har ny ledning och en stabilare personalgrupp vilket märktes tydligt vid besöket. Enheten har sedan föregående uppföljning bättre struktur och ordning i verksamheten. De har arbetat med att åtgärda brister och avvikelser men deras tidigare tidplan har förskjutits till januari 2009. Enheten har inför ett system, Avista, för att kvalitetssäkra insatser. Systemet bygger på att personalen registrerar besök och insats hos kund via mobiltelefon och ett chip som sitter invid kundens ytterdörr i hallen. Systemet infördes våren 2008 och ska utvärderas efter ett år.

### *Följande avvikelser finns*

- Enheten måste upprätta enhetsspecifika rutiner samt dela upp dessa i personal- respektive verksamhetsrutiner.
- All personal ska förses med identitetshandling som regelmässigt ska uppvisas för kunderna.
- SoL-dokumentationen ska förbättras och genomförandeplanerna ska utvecklas.
- Rapportering av klagomål och synpunkter ska ske till stadsdelsförvaltningen 3 ggr per år.
- Utbildning i kost, nutrition och livsmedelshygien ska genomföras.
- Egenkontrollprogram för livsmedelshantering ska upprättas.
- Utbildning i basala hygienrutiner för nyanställd personal ska genomföras.

Enheten ska senast 090115 inkomma med hur ovanstående punkter har åtgärdats.

## **HSB omsorg AB/Södermalms hemtjänst**

En stor hemtjänstenhet som hör till en större äldreomsorgskoncern och som därmed har nytta av bolagets resurser gällande rutiner, strukturstöd, uppföljning och kompetensutveckling.

## **HushållsNära Tjänster AB**

Enheten är välstrukturerad med tydligt dokumenterade rutiner.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast: nästa uppföljningstillfälle: Rutin för delegering finns, men behöver anpassas till aktuell verksamhet. Arbetet med genomförandeplanerna behöver utvecklas så att planerna innehåller uppgifter om kontaktpersonen samt att planerna under-tecknas av den enskilde*

## **Högalids Hemsjukvård AB**

ISO-certifierat hemsjukvårdsföretag som även har fått uppdraget att ge hemtjänst till äldre och personer med funktionsnedsättning i ett helhetsperspektiv. Håller på och bygger upp sin hemtjänst. Har skapat en god grundstruktur för sitt nya ansvarsområdet. Arbetar i geografiska team. De som utför hemtjänst är undersköterskor.

## **I Care Assistance by A-M AB**

Verksamheten startade 1/4-08 och har muslimsk inriktning. Verksamhetschefen har lärarutbildning och arbetar fortfarande som lärare. De personer i verksamhetsledningen med erfarenhet av vård- och omsorg är inte de som utåt ansvarar för verksamheten. Verksamheten ger att strukturerat intryck och

verksamhetscheferna arbetar med rutiner och utveckling av verksamheten och personalen. Den utbildning i kost och nutrition, basala hygienrutiner samt livsmedelshygien de anställda fått är förmedlad av verksamhetscheferna.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 091231:*

Skriftlig rutin för att personalen ska uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodogör sig tillräckligt med näring och energi saknas.

Nyckelhanteringen är inte säker. Larmnycklarna förvaras hemma hos verksamhetscheferna som också rycker ut på larm. Nycklarna ska vara kodade och förvaras i låsta skåp, kodlistan ska inte förvaras på samma ställe.

Personalen bär inte identifikation med dennes och utförarens namn som är synlig för brukaren.

All vårdpersonal har inte adekvat grundutbildning eller 5 års erfarenhet av omsorgsarbete.

### **Lövholmens Hemtjänst**

Den samlade bedömningen vid uppföljningen är att Lövholmens Hemtjänst har fokus på kontinuitet och tillgänglighet. Det nära arbetet med de äldre upplevs vara gott med engagerad personal.

Lövholmens Hemtjänst har varit verksam ett drygt år och vuxit rejält under denna tid. Många rutiner finns skriftliga, även om en del saknas. Företaget upplevs vara engagerat och intresserat av att utveckla och förbättra sin verksamhet.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 15 oktober 2008:*

Framgå i genomförandeplanen att information givits kring klagomålshantering.

Skriftliga rutiner kring rapportering av förändrade behov.

Skriftliga rutiner kring egenuppföljning.

Egenkontroll avseende kostfrågor.

Skriftliga rutiner kring läkemedelsdelegering.

Förvaltningen kräver att en åtgärdsplan avseende ovanstående brister, lämnas in senast den 15 oktober 2008. I åtgärdsplanen ska framgå hur och när bristerna ska åtgärdas.

### **Mångkulturell hemtjänst**

Mångkulturell hemtjänst är ett ny startat företag med få brukare. Företaget ger intryck av att på ett seriöst sätt vilja verka för att motsvara de krav som ställs för att kunna utföra god omsorg. Företaget har ett nära samarbete med Bildning och Vård i Stockholm.

### **Mälarvård**

Mälarvårds hemtjänst har haft kontinuitet personal och inte haft några personalförändringar det senaste året. Enheten har tydliga skriftliga rutiner och en bra dokumentation.

### **MälarVård AB**

MälarVårds styrka är kontinuitet genom en stabil personalgrupp med lång erfarenhet samt låg personalomsättning. Verksamheten ger ett seriöst intryck med fokus på god kvalite med brukaren i centrum.

Vid uppföljningsbesöket saknades ett flertal genomförandeplaner. Aktuella genomförandeplaner behöver upprättas för samtliga brukare i samråd med denne samt underskrivna av båda parter.

### **Nordisk hemservice**

Medelstor utförare som ger ett ansvarsfullt och kompetens intryck då de har god erfarenhet och arbetar med säkerställd (mätt) kontinuitet. Fått många fler uppdrag och ser över arbetsrutinerna för att klara den större verksamheten. Har även LSS-uppdrag och hanterar dessa enligt LSS.

### **Olivia Vård och Omsorg AB/St Eriksgatan**

Olivias hemtjänst har en ljus och trevlig lokal på S:t Eriksgatan. Utföraren arbetar aktivt med att minimera antal vårdbiträden hos kunden. Brukare med stora omvårdnadsinsatser ska totalt dag- och kvällstid högst möta fem olika vårdbiträden. Enheten förefaller vara välstrukturerad men saknar i många fall skriftliga enhetsspecifika rutiner som är kända av samtlig personal. Dokumentationen måste förbättras. Personalen måste utbildas i hur och vad som ska dokumenteras. Genomförandeplaner saknas fortfarande i vissa fall trots att personen i fråga haft hjälp en längre tid.

#### *Följande avvikelser finns*

En enhetsspecifik rutinpärm ska upprättas och förankras i personalgruppen. Dokumentationen måste utvecklas och säkras. Den ska förvaras brandsäkert. Utbildning i kost och nutrition och livsmedelshygien ska genomföras. Utbildning i basala hygienrutiner ska genomföras. Delegeringar ska vara aktuella och underskrivna av vårdbiträden och distriktssköterska.

Enhetens ska inkomma med skriftlig redovisning av hur bristerna ska åtgärdas senast 081130. Stadsdelsnämndens uppföljare kommer att följa upp åtgärdsplanen.

### **Olivia Vård och omsorg AB/Södermalm och söderort**

Nystartad hemtjänst som hör till ett större hemtjänstföretag Olivia Vård och Omsorg AB vilka är etablerade på ett flertal kommuner i Stockholmsområdet. Deras specialinriktning är hemtjänstkunder med stora omvårdnadsbehov och maximerad personkontinuiteten genom särskild personalplanering. De uppvisar en välstrukturerad verksamhet, har ett utbyggt ledningssystem och kommit långt i sitt kvalitetsarbete. Kommande utvecklingsprojekt inriktas på kost i hemmet.

### **Olivia Vård och Omsorg AB/Upplandsgatan**

Ett fåtal kunder har de senaste månaderna bytt utförare, från Olivia till annan utförare. Vissa klagomål har inkommit till förvaltningen vad gäller mindre brister; till exempel personal som ej passat tider och att det varit många olika personer som besökt brukarna. Ledningen arbetar hårt med förbättringar och ser allvarligt på sin Lex Sarah-anmälan. Olivia har hittills varit en mycket väl fungerande och omtyckt hemtjänst, men upplevs just nu som något ostabil.

Åtgärder som rör en Lex Sarah-anmälan. Uppföljning från Norrmalms stadsdelförvaltning sker fortlöpande och ärendet beräknas vara helt åtgärdat i april 2008.

### **Olivia Vård och Omsorg AB/Östermalm**

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast till nästa uppföljning:* Skriftliga rutiner ska upprättas för samtliga relevanta områden enligt avtal.

### **OmsorgsCompaniet i Norden AB**

Uppförljarnas bedömning är att brukarna får en god omvårdnad där hänsyn tas till brukarnas behov. Utföraren har som devis "omsorg med omtanke" att ge det lilla extra. Biståndshandläggarna inom beställarenheten säger att det är lätt att samarbeta med utföraren. Brukar och medarbetar enkät utförd 2007. Stickprovskontroll av Sol-dokumentationen och rutiner gjordes vid besöket. Samordnaren dokumenterar i Sol-dokumentationen. Dokumentationen finns i låsbara skåp. Bra rutiner finns för introduktion av nyanställda, systematiskt arbetsmiljöarbete, kunskap om hjälpmedel och uppföljning av brukarnas hjälpbehov och utförda hjälpinsatser. Utbildningar som ska påbörjas under året är demensutb, första hjälpen, förflyttningsteknik, ergonomi. Utföraren har hög personalomsättning .

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast vid 2009 års uppföljning:* Soldokumentationen med genomförandeplan behöver utvecklas med mål och delmål för brukarna. Utföraren har hög personalomsättning och detta behöver åtgärdas med åtgärdsplan till nästa uppföljning.

### **Partnerskap för vård AB**

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast till nästa uppföljningstillfälle:*  
Skriftliga rutiner ska upprättas på samtliga relevanta områden enligt avtal

### **Proffskraft i Stockholm AB**

Verksamheten har en ledning med dokumenterad adekvat utbildning och kompetens. Drygt 78 procent av personalen har adekvat utbildning och/eller lång erfarenhet av vård och omsorg. Alla brukare har en kontaktperson och genomförandeplaner utarbetas tillsammans med brukaren. Enheten har skriftliga rutiner som stöd i arbetet.

Förbättringsområden: Höja andelen personal med formell kompetens. Personalens utbildning i kost och nutrition samt livsmedelshygien behöver stärkas. Genomförandeplanerna kan utvecklas och den sociala dokumentationen förbättras.

### **Rosanum hemvård AB**

Enheten bedriver hemtjänst främst i Nacka, har en kund i Enskede Årsta Vantör. Bedriver även en dagverksamhet för dementa och hemsjukvård i Sickla.

Utvecklingsområden är: Utbildning i kost/ nutrition samt kompetensutvecklingsplaner. Dessa är under framtagande av enheten. Ska vara åtgärdade senast 2009 12 02.

### **Selma och Oskar**

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast till nästa uppföljningstillfälle:* Skriftliga rutiner ska upprättas för samtliga relevanta områden enligt avtal.

### **Sisu Seniorsservice AB**

Det har varit en stor omsättning i ledningsgruppen, vilket har skapat en oklarhet i vem som ansvarar för vad inom ledningen. Enheten behöver arbeta med att utveckla sina rutiner och göra rutinerna kända hos personalen. Enheten har vid återbesöket den 1 juni presenterat de flesta begärda kompletteringarna

### **Spindek Vårdpool AB**

*Följande avvikelser finns:* Rutinen för Lex Sarah ska tas fram till 2009-04-31, övriga skriftliga rutiner enligt avtal ska tas fram till nästa uppföljningstillfälle.

### **Stiftelsen Isaak Hirsch Minne, hemtjänst/Igeldammsgatan**

Stiftelsen Isaak Hirsch Minne äger fastigheter med 150 lägenheter på Kungsholmen och utför hemtjänst till 35 av sina hyresgäster. Vår bedömning är att verksamheten är välfungerande och ledningen är engagerad och utvecklingsinriktad. Enheten har väl utvecklade rutiner och arbetssätt för kost och nutrition. Enheten behöver förtydliga och komplettera sina enhetsspecifika rutiner. SoLdokumentation förs, men behöver utvecklas.

*Följande avvikelser finns*

Handlingsplan för när all anställd personal har erhållit för utbildning i basala hygienrutiner och kost och nutrition för äldre.

*Följande avvikelser finns*

- Enheten ska upprätta en skriftlig plan för personalens kompetensutveckling.
- Dokumentation ska förvaras brandsäkert. SoLdokumentationen behöver utvecklas och personalen måste känna till vilka regler som gäller för dokumentation.
- Enhetsspecifik rutinpärm ska kompletteras och förtydligas med rutiner för Lex Sarah, hantering av nycklar, delegering från primärvården samt hantering av egna medel.
- Personal som utför hälso- och sjukvårdsuppgifter ska ha skriftlig delegering från primärvården

Enheten ska senast 090115 inkomma med hur ovanstående punkter har åtgärdats.

### **Stiftelsen Isaak Hirsch Minne/Karlbergsvägen**

Mycket väl fungerande hemtjänst. Stabil personalgrupp som är bra på att hålla sin kontinuitet mot brukarna. Mycket nöjda brukare.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast vid nästa års uppföljning:* Personalen bör få kännedom om vad Lex Sarah innebär och vilka rutiner som tillämpas.

### **Sällskapet Vänner till Pauvres Honteux, Fredhällshuset**

Sällskapet Vänner till Pauvres Honteux är en ideell förening som driver verksamhet i två fastigheter i Fredhäll. I hyran ingår viss service samt middag. När man behöver mer insatser ansöker man om hemtjänst hos kommunens biståndshandläggare. Av 131 boende har 16 beviljad hemtjänst. Verksamhetens gemensamma lokaler ger ett trivsamt intryck. Verksamheten har en stabil personal som garanterar god kontinuitet.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast till 2009 års uppföljning:* Verksamheten måste fortsätta arbetet med att förbättra och utveckla sin SoL-dokumentation framför allt vad gäller genomförandeplanernas utformning. Genomgång och uppdatering av enhetsspecifika rutiner ska genomföras.

### **Sällskapet Vänner till Pauvres Honteux, Nockebyhem**

Nockebyhem inom SVPH är en form av seniorboende där middagsmålet och viss service som städning och fönsterputsning ingår i hyran. SVPH:s ledord är trygghet, glädje, omtanke, respekt och kontinuitet. Hemtjänsten utförs av SVPH:s egen personal och vänder sig enbart till boende i Nockebyhem. Verksamheten har en ledning med dokumenterad relevant utbildning och god kompetens. En stor andel av hemtjänstpersonalen har vårdutbildning och/eller lång erfarenhet av vårdarbete och enheten har inte haft någon personalomsättning det senaste året. Alla brukare har en kontaktperson och genomförandeplaner utarbetas tillsammans med brukaren. Enheten har skriftliga rutiner som stöd för arbetet.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 31 mars 2009:* Brister i tillämpningen av 14 kap 2 § SoL enligt SOSFS 2008:10 (s).

### **Sällskapet Vänner till Pauvres Honteux, Nockebyhus**

Nockebyhus inom SVPH är en form av seniorboende där middagsmålet och viss service som städning och fönsterputsning ingår i hyran. SVPH:s ledord är trygghet, glädje, omtanke, respekt och kontinuitet. Hemtjänsten utförs av SVPH:s egen personal och vänder sig enbart till boende i Nockebyhus. Verksamheten har en ledning med dokumenterad relevant utbildning och god kompetens. En stor andel av hemtjänstpersonalen har vårdutbildning och/eller lång erfarenhet av vårdarbete och enheten har inte haft någon personalomsättning det senaste året. Alla brukare har en kontaktperson och genomförandeplaner utarbetas tillsammans med brukaren. Enheten har skriftliga rutiner som stöd för arbetet.

### **Södermalms hemtjänst AB**

En tidigare kommunal hemtjänst som avknoppats och blivit anslutna som kundval. De arbetar med geografiska upptagningsområden som täcker ungefär halva Södermalm och är uppdelade i tre geografiska enheter. Är en verksamhet som kommit långt med att säkra sitt åtagande med rutiner och kvalitetsmässiga uppföljningar. Arbetar nu med att anpassa sina rutiner till att vara en företag med gemensamma rutiner.

### **Södermalmskyrkan**

God och praktiskt inriktad verksamhet som väl känner till äldreomsorgens ansvarsområde. De håller på och utvecklar och förbättrar det administrativa systemet gällande rutiner, dokumentation och kvalitet.

### **Tps Vårdteam**

Mycket välfungerande hemtjänst med engagerad chef. Liten firma med nöjda kunder.

### **Vård och Omsorgsteamet i Norden AB**

Enheten har främst kunder i Nacka men ett 50 tal i staden. Samlad bedömning är att det finns rutiner, egenkontrollprogram, kvalitetssystem i enlighet med kravspec på hemtjänstföretag inom kundvalsstyret.

Inga noterade avvikelser. Har väl utvecklade rutinbeskrivningar för hela verksamheten med regelbunden egen uppföljning av verksamheten.

### **Vårdpilen AB**

Vårdpilen har inriktning mot multisjuka brukare. Än så länge är enheten mycket liten, men vill få fler kunder. All personal har undersköterskeutbildning.

### **Värdig Assistans**

Värdig Assistans hemtjänst har en väl fungerande enhet. Det finns utarbetade rutiner som finns tillgänglig för all personal. Genomförandeplaner finns och den sociala dokumentationen förvaras på ett betryggande sätt."

### **Äldreliv i Stockholm AB**

Äldreliv beskriver att verksamheten har en gemensam värdegrund som bygger på respekten för varje människas integritet och självbestämmande. Verksamhetschefen, som tillträdde i januari 2008, har kompetens och lång erfarenhet av äldreomsorg. En stor andel av personalen har vårdutbildning och / eller lång erfarenhet av vårdarbete. Enheten har haft låg personalomsättning det senaste året. Alla brukare har en kontaktperson och genomförandeplaner utarbetas tillsammans med brukaren. Enheten har skriftliga rutiner som stöd för arbetet.

*Förbättringsområden:* Personalens utbildning i kost och nutrition behöver stärkas.