

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

## Innehåll

Birkastans hemtjänst .....	2
Bromma hemtjänst - enhet Abrahamsberg .....	2
Bromma hemtjänst - enhet Blackeberg .....	2
Bromma hemtjänst - enhet Västerled Norra .....	2
Bromma hemtjänst - enhet Västerled Södra.....	2
Drottninggatans hemtjänst .....	3
Farsta Norra Hemtjänst .....	3
Farsta Södra Hemtjänst .....	3
Farsta Västra Hemtjänst .....	3
Farsta Östra Hemtjänst .....	3
Hammarby-Kärntorps hemtjänst .....	4
Hemtjänsten Hässelby gård.....	4
Hemtjänsten Hässelby strand .....	4
Hemtjänsten Råcksta Grimsta Nälsta Vinsta .....	4
Hemtjänsten Seniorboendet och Hässelby Villastad .....	5
Hemtjänsten Vällingby .....	5
Hemtjänst Östermalmstorg.....	5
Hjorthagens och Ekhagens hemtjänst.....	5
Hägerstens hemtjänst .....	5
Hemtjänsten Hässelby strand .....	5
Högdalens Hemtjänst .....	5
Johannes hemtjänst .....	6
Karlaplans hemtjänst.....	6
Liljeholmens hemtjänst .....	6
Spånga-Tensta Hemtjänst .....	6
Stureby Hemtjänst.....	7
Årsta Hemtjänst.....	7

## Uppföljning av Hemtjänst i kommunal/egen regi, Äldreomsorg 2008.

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning och avvikelser

### **Birkastans hemtjänst**

Väl fungerande hemtjänst med stabilitet i personalgruppen. Det saknas dock vissa rutiner vad gäller kost och nutrition. Muntliga rutiner finns.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast nästa års uppföljning:* Skriftliga rutiner och egenuppföljning för kost och nutrition behöver upprättas. Personalen bör genomgå utbildning i kost och nutrition samt livsmedelshygien. All personal bör ha legitimation väl synlig för brukaren.

### **Bromma hemtjänst - enhet Abrahamsberg**

Bromma hemtjänst har en gemensam värdegrund för arbetet: Värdigt bemötande, respekt för den enskilde, trygghetsskapande insatser samt kontinuitet med samma vårdgivare. Det finns demensteam i varje enhet, med medarbetare som i första hand arbetar med demenssjuka i eget hem.

Hemtjänstverksamheten har kompetent ledning. Enheten Abrahamsberg har inte haft någon personalomsättning det senaste året, vilket ger goda förutsättningar för kontinuitet i omsorgen. En stor andel av personalen har vårdutbildning och/eller lång erfarenhet av vårdarbete. Alla brukare har en kontaktperson och genomförandeplaner utarbetas tillsammans med brukaren. Enheten har skriftliga rutiner som stöd för arbetet.

### **Bromma hemtjänst - enhet Blackeberg**

Bromma hemtjänst har en gemensam värdegrund för arbetet: Värdigt bemötande, respekt för den enskilde, trygghetsskapande insatser samt kontinuitet med samma vårdgivare. Det finns demensteam i varje enhet, med medarbetare som i första hand arbetar med demenssjuka i eget hem.

Hemtjänstverksamheten har stabil och kompetent ledning. Enheten Blackeberg har inte haft någon personalomsättning det senaste året, vilket ger goda förutsättningar för kontinuitet i omsorgen. En stor andel av personalen har vårdutbildning och/eller lång erfarenhet av vårdarbete. Alla brukare har en kontaktperson och genomförandeplaner utarbetas tillsammans med brukaren. Enheten har skriftliga rutiner som stöd för arbetet.

### **Bromma hemtjänst - enhet Västerled Norra**

Bromma hemtjänst har en gemensam värdegrund för arbetet: Värdigt bemötande, respekt för den enskilde, trygghetsskapande insatser samt kontinuitet med samma vårdgivare. Det finns demensteam i varje enhet, med medarbetare som i första hand arbetar med demenssjuka i eget hem.

Hemtjänstverksamheten har stabil och kompetent ledning. Enheten Västerled Norra har inte haft någon personalomsättning det senaste året, vilket ger goda förutsättningar för kontinuitet i omsorgen. En stor andel av personalen har vårdutbildning och/eller lång erfarenhet av vårdarbete. Alla brukare har en kontaktperson och genomförandeplaner utarbetas tillsammans med brukaren. Enheten har skriftliga rutiner som stöd för arbetet.

### **Bromma hemtjänst - enhet Västerled Södra**

Bromma hemtjänst har en gemensam värdegrund för arbetet: Värdigt bemötande, respekt för den enskilde, trygghetsskapande insatser samt kontinuitet med samma vårdgivare. Det finns demensteam i varje enhet, med medarbetare som i första hand arbetar med demenssjuka i eget hem.

Hemtjänstverksamheten har stabil och kompetent ledning. Enheten Västerled Södra har haft mycket låg personalomsättning det senaste året - en anställd som gått i pension, vilket ger goda förutsättningar för kontinuitet i omsorgen. En stor andel av personalen har vårdutbildning och/eller lång erfarenhet av

vårdarbete. Alla brukare har en kontaktperson och genomförandeplaner utarbetas tillsammans med brukaren. Enheten har skriftliga rutiner som stöd för arbetet.

### **Drottninggatans hemtjänst**

Väl fungerande hemtjänst med inarbetade rutiner.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast nästa års uppföljning:* Enheten behöver förbättra sin struktur i den löpande sociala dokumentationen och notera händelser av betydelse på ett mer noggrant sätt. Enheten saknar egenuppföljning vad gäller kost- och nutrition hos brukarna.

### **Farsta Norra Hemtjänst**

Enheten präglas av en stabil och kompetent personalgrupp. Ett stort antal språk talas på enheten och enheten har ett team som har specialutbildning inom området demens. När det gäller dokumentation är den löpande dokumentationen omfattande och relevant. Till stor del finns skriftliga rutiner på enheten, dock saknas det skriftliga rutiner/planer inom delar av verksamheten.

*Följande avvikelser finns:* Plan för personalens kompetensutveckling. Genomförandeplaner ska finnas för samtliga brukare. Skriftlig rutin för rapportering av förändrat behov. Skriftlig redovisning/sammanställning av inkomna klagomål samt vidtagna åtgärder.

### **Farsta Södra Hemtjänst**

Farsta södra hemtjänst bedöms utifrån genomförd verksamhetsuppföljning vara en fungerande verksamhet. Personalgruppen är stabil, då stor del av personal arbetat i ett flertal år på enheten. Enheten har en ny enhetschef sedan cirka ett år tillbaka. Enheten är geografiskt uppdelad i tre team. På enheten finns personal som är specialutbildad inom demens. Dokumentationer är bristfällig då stor del av brukarna saknar genomförandeplaner. I övrigt krävs förbättringar/åtgärder inom vissa områden för att verksamheten ska leva upp till de krav som ställs.

*Följande avvikelser finns:* Genomförandeplaner finns ej för samtliga brukare. Ingen skriftlig rutin kring synpunkts- och klagomålshantering finns. Delar av egenuppföljning görs, dock saknas egenuppföljning inom vissa områden. Plan för personalens kompetensutveckling ska tas fram inom kort. Ingen skriftlig rutin finns för att uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodogör sig tillräckligt med näring och energi. Inget egenkontrollprogram finns avseende kosthantering.

### **Farsta Västra Hemtjänst**

Farsta Västra hemtjänst bedöms utifrån genomförd verksamhetsuppföljning vara en fungerande verksamhet. Enheten har god kännedom om samtliga brukare. Personalen är organiserad i områdesindelade team för att öka personalkontinuiteten hos brukarna. I övrigt är det låg omsättning och hög kompetens i personalgruppen. Enheten har ett dementeam. På enheten talas förutom svenska även finska, spanska och kurdiska. Dokumentationen motsvarar ställda krav. Inom vissa delar av verksamheten krävs dock förbättringar/åtgärder för att verksamheten ska leva upp till de krav som ställs.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 2009-02-28:* Personal som utför insatser till anhörig ska ha erforderlig kompetens samt behärska det svenska språket i såväl tal som skrift. Samtliga brukare, även de som enbart är beviljade serviceinsatser ska ha kontaktman. Rutiner ska finnas hur synpunkter och klagomål rapporteras in till nämnd. Rutiner kring egenuppföljning ska finnas.

### **Farsta Östra Hemtjänst**

Farsta Östra hemtjänst bedöms utifrån genomförd verksamhetsuppföljning vara en fungerande verksamhet. Personalen är organiserade i områdesindelade team för att öka personalkontinuiteten hos brukarna. På enheten finns personal som är specialutbildad i demens. Samtliga brukare har en egen kontaktperson. De skriftliga rutinerna på enheten är omfattande och grundliga. Dokumentationen är till

vissa delar bristfällig. I övrigt krävs förbättringar/åtgärder inom vissa områden för att verksamheten ska leva upp till de krav som ställs.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 2009-02-28:* Personal som utför insatser till anhörig ska ha erfarenhet för arbetet samt behärska svenska i tal och skrift. Samliga brukare ska ha genomförandeplaner. Skriftliga rutiner ska finnas för förändrat behov. Skriftliga rutiner kring egenuppföljning ska finnas på enheten. Skriftlig rutin ska finnas kring hur personalen ska uppmärksamma och vidta åtgärder om brukare inte tillgodogör sig tillräckligt med näring och energi

### **Hammarby-Kärrtorps hemtjänst**

Brukarna får enligt uppföljarnas bedömning en god omvårdnad där hänsyn tas till brukarnas behov. Vid uppföljningen gav personal och chefen känsla av trygghet för brukarna genom att visa på vilka arbetsätt och rutiner som gäller. Egenkontroll genom Qvalimax sker 2 gånger per år genom brukar och medarbetarundersökning med bra resultat. Det pågår ett utvecklingsarbete av Sol-dokumentationen genom införande av digital dokumentation av genomförandeplaner och journalföring. Egenkontroll för livshanteringen saknas.

*Förbättringsområden:* Egenkontroll för livsmedelshantering ska utvecklas samt fortsatt utveckling av Sol-dokumentationen med genomförandeplaner samt journalanteckningar.

### **Hemtjänsten Hässelby gård**

*Följande avvikelser finns:*

Personal: Individuella planer för personalens kompetensutveckling bör upprättas. Kunskaperna och behoven hos personal som utför insatser till egen anhörig/närstående behöver inventeras och följas upp.

Dokumentation: Genomförandeplaner saknas i vissa fall. Nuvarande rutiner vid upprättande av genomförandeplan säkerställer inte brukarinflytandet. Intrycket är att information ofta förmedlas muntligt inom personalgruppen utan att dokumenteras. När avvikelse finns dokumenterad saknas ofta uppgift om åtgärd. Rutiner och kunskaper kring dokumentation behöver förbättras.

Rutiner för egenuppföljning bör upprättas liksom ett egenkontrollprogram avseende kost.

### **Hemtjänsten Hässelby strand**

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 2009-06-30:*

Personal: Kunskaperna och behoven hos personal som utför insatser till egen anhörig/närstående behöver inventeras och följas upp.

Dokumentation: Förvaringen av dokumentation och personuppgifter kan förbättras.

Rutiner för egenuppföljning bör upprättas liksom ett egenkontrollprogram avseende kost.

### **Hemtjänsten Räcksta Grimsta Nälsta Vinsta**

En enhet med många förbättringsområden men där kvalitetshöjande arbete pågår på flera områden. Sedan föregående år har kunskaperna i svenska blivit bättre hos personalen. Individuella planer för personalens kompetensutveckling är under uppbyggnad. All personal har sedan förra årets uppföljning genomgått utbildning i kost och nutrition och enheten har byggt upp rutiner runt detta

*Följande avvikelser finns:* Kunskaperna och behoven hos personal som utför insatser till egen anhörig/närstående behöver inventeras och följas upp så snart som möjligt. Förvaringen/hanteringen av arbetsmaterial är också ett område som med enkla medel kan förbättras inom ett par månader.

Följande områden bör enheten arbeta med på sikt: Brukare med enstaka insatser bör få en kontaktman (t.ex. samordnaren). Rutiner och kunskaper kring dokumentation behöver förbättras. Rapporteringen av klagomål bör ses över. Ledningen bör försäkra sig om att samtliga i personalen fått utbildning om basala hygienrutiner och livsmedelshygien. Ett system för egenuppföljning bör tas fram för att möjliggöra upptäckt av problemområden och utveckling av kvaliteten.

## **Hemtjänsten Seniorboendet och Hässelby Villastad**

*Följande avvikelser finns:*

Personal: Individuella planer för personalens kompetensutveckling bör upprättas. Kunskaperna och behoven hos personal som utför insatser till egen anhörig/närstående behöver inventeras och följas upp.

Kontaktman: Även brukare med enstaka insatser bör få en kontaktman.

Dokumentation: Rutiner och kunskaper kring dokumentation behöver förbättras. Förvaringen av dokumentationen bör ses över så snart som möjligt.

Klagomål: information och rutiner kring klagomålshandlingen kan förbättras.

All personal bör få utbildning om basala hygienrutiner och livsmedelshygien.

Rutiner för egenuppföljning bör upprättas liksom ett egenkontrollprogram avseende kost.

## **Hemtjänsten Vällingby**

Intrycket är att enheten har förbättringsmöjligheter på många områden och att ett stort behov finns av att analysera den egna verksamheten och reflektera över arbetssätt. Sedan föregående år har kunskaperna i svenska förbättrats hos personalen och all personal har fått utbildning i kost och nutrition och enheten har vissa rutiner kring detta.

*Följande avvikelser finns:*

Ledningen bör säkerställa att all personal fått utbildning om basala hygienrutiner inom tre månader.

Kunskaperna och behoven hos personal som utför insatser till egen anhörig/närstående bör inventeras och följas upp så snart som möjligt. Förvaringen och hanteringen av dokumentation och arbetsmaterial är ett område som med relativt enkla medel kan förbättras inom ett par månader.

Följande punkter bör enheten förbättra på längre sikt: Brukare med enstaka insatser bör få en kontaktman (t.ex. samordnaren). Kunskap och rutiner kring dokumentation behöver förbättras. Individuella planer för personalens kompetensutveckling bör upprättas under 2009. Systemet för egenuppföljning behöver utvecklas för att möjliggöra upptäckt av problemområden och utveckling av kvaliteten.

## **Hemtjänst Östermalmstorg**

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast till nästa uppföljnings tillfälle :* Enheten ska utveckla arbetet med kontaktmannaskapet.

## **Hjorthagens och Ekhagens hemtjänst**

*Inga avvikelser finns.*

## **Hägerstens hemtjänst**

Hägerstens hemtjänst har en väl fungerande verksamhet med en liten omsättning av personalen. Flera bland personalen har arbetat i många år och är väl bekant med området.

## **Hemtjänsten Hässelby strand**

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 2009-06-30:* Personal: Kunskaperna och behoven hos personal som utför insatser till egen anhörig/närstående behöver inventeras och följas upp. Dokumentation: Förvaringen av dokumentation och personuppgifter kan förbättras. Rutiner för egenuppföljning bör upprättas liksom ett egenkontrollprogram avseende kost.

## **Högdalens Hemtjänst**

Högdalens Hemtjänst bedöms utifrån genomförd verksamhetsuppföljning vara en fungerande verksamhet. De flesta i personalgruppen har lång erfarenhet av arbete inom hemtjänst. Ingen personal har slutat under det senaste året. Personalomsättningen beror på att två av personalen varit barnlediga. Personalkontinuiteten hos brukarna bedöms vara mycket god. Är kontaktmannen i tjänst går den i

princip alltid till "sin" brukare. Genomförandeplaner finns för samtliga brukare. Enheten bedöms ha en väl genomarbetad kompetensutveckling för sin personalgrupp.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 2009-05-15:* Samtlig personal som utför insatser till anhörig/närstående ska inneha den kompetens som arbetet kräver, samt dokumentera och delta i de aktiviteter utföraren anordnar. Den löpande dokumentationen ska utvecklas. Redovisning över inkomna synpunkter och klagomål ska finnas. Regelbunden egenuppföljning ska finnas. Rutiner för att all personal ska uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodogör sig tillräckligt med näring och energi ska finnas. All personal ska genomgå utbildning avseende kost och nutrition för äldre.

### **Johannes hemtjänst**

Väl fungerande hemtjänst med stabilitet i personalgruppen. Nöjda kunder.

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

### **Karlaplans hemtjänst**

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast nästa års uppföljning:* Rutin för redovisning av synpunkter och klagomål.

### **Liljeholmens hemtjänst**

Liljeholmens hemtjänst 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.

### **Spånga-Tensta Hemtjänst**

Spånga-Tensta hemtjänst syns vara en väl fungerande enhet med välutbildad och engagerad personal med lång erfarenhet. Enhetschefen ser möjligheter och arbetar med att utveckla arbetslaget. Enheten behöver förbättra rutinerna kring att dokumentera klagomål.

*Följande brister fanns vid föregående uppföljning och ska vara åtgärdade senast 081231:*

Ledningssystemet i enlighet med SOSFS 2006:11 är inte komplett. - Åtgärdat

Genomförandeplaner saknas i många fall. - Åtgärdat

Brukare med endast städtjänster och/eller larm har inte någon utsedd kontaktperson. - Åtgärdat

All personal har inte genomgått utbildning avseende kost och nutrition för äldre samt livsmedelshygien. - Åtgärdat.

Utföraren är inte registrerad som livsmedelsföretagare hos miljöförvaltningen i Stockholms stad. - Åtgärdat

Egenkontrollprogram för livsmedelshantering saknas. - Åtgärdat.

All vårdpersonal har inte adekvat grundutbildning. - För närvarande saknar tre av timvikarierna inom hemtjänsten grundutbildning och erfarenhet längre än 5 år.

All personal behärskar inte det svenska språket i skrift. - För närvarande är det tre personer som inte fullt ut behärskar det svenska språket i skrift, men klarar att dokumentera det viktigaste i Mobil Om-sorg.

Genomgång och uppdatering av enhetens rutiner görs inte systematiskt. En del rutiner är inte skriftliga. - Alla rutiner kommer att vara uppdaterade och genomgångna under första kvartalet 2009.

Systemet för hantering av synpunkter och klagomål är inte implementerat så att det fungerar enligt vad som är bestämt. - Kvarstår fortfarande.

*Följande ytterligare avvikelser finns från denna uppföljning som ska vara åtgärdade senast: 091231: Kompetensutvecklingsplan saknas*

### **Stureby Hemtjänst**

Stureby hemtjänst bedöms utifrån genomförd verksamhetsuppföljning vara en fungerande verksamhet. Enheten utför insatser inom två olika typer av bostadsområden, ett flerfamiljsområde och ett villaområde. En stor del av personalen har lång erfarenhet av arbete inom hemtjänst. Enheten använder datasystemet Schemas för att planera det dagliga arbetet med brukarna. En person med erfarenhet av arbete som programmerare är anställd för att utföra detta arbete. Personalkontinuiteten hos brukarna prioriteras i den omfattning Schemas tillåter. Enheten brister i dokumentation enligt SoL (socialtjänstlagen). 10 % av dokumentationen granskades. Av den granskade dokumentationen fanns 50 % av genomförandeplaner och ca 35 % av den löpande dokumentationen. Dessa brister bedöms som allvarliga då helheten av dokumentationen är mycket värdefull för den enskildes rättssäkerhet. De genomförandeplaner som fanns på enheten var dock godkända av brukaren/god man/anhörig.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 2009-04-15: Gemensam plan för personalens kompetensutveckling ska finnas. Personal som utför insatser till anhörig/närstående ska inneha den kompetens som arbetet kräver, samt dokumentera och delta i de aktiviteter utföraren anordnar. Enheten ska arbeta med att eftersträva högre personalkontinuitet hos brukarna. Genomförandeplaner ska finnas för samtliga brukare. Den löpande dokumentationen ska utvecklas. System för synpunkts- och klagomålshantering ska utvecklas. Regelbunden egenuppföljning ska finnas. Rutiner för att all personal ska uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodogör sig tillräckligt med näring och energi ska finnas. Ett egenkontrollprogram gällande kost ska finnas. All personal ska genomgå utbildning avseende kost och nutrition för äldre samt avseende livsmedelshygien.*

### **Årsta Hemtjänst**

Årsta hemtjänst bedöms utifrån genomförd verksamhetsuppföljning vara en fungerande verksamhet. En stor del av personalen har lång erfarenhet av arbete inom hemtjänst. Enheten använder datasystemet Schemas för att planera det dagliga arbetet med brukarna. Personalkontinuiteten hos brukarna prioriteras i den omfattning Schemas tillåter. Enheten brister i dokumentation enligt SoL (socialtjänstlagen). 10 % dokumentationen granskades. Av den granskade dokumentationen fanns 13 % av genomförandeplaner och 19 % av den löpande dokumentationen. Dessa brister bedöms som allvarliga då helheten av dokumentationen är mycket värdefull för den enskildes rättssäkerhet. De genomförandeplaner som fanns på enheten var dock godkända av brukaren/god man/anhörig.

*Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 2009-06-15: En plan för personalens individuella kompetensutveckling ska finnas. Personal som utför insatser till anhörig/närstående ska inneha den kompetens som arbetet kräver, samt dokumentera och delta i de aktiviteter utföraren anordnar. Enheten ska arbeta med att eftersträva högre personalkontinuitet hos brukarna. Genomförandeplaner ska finnas för samtliga brukare. Den löpande dokumentationen ska utvecklas. System för synpunkts- och klagomålshantering ska finnas. Redovisning över inkomna synpunkter och klagomål ska finnas. Regelbunden egenuppföljning ska finnas. Rutiner för att all personal ska uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodogör sig tillräckligt med näring och energi ska finnas. Ett egenkontrollprogram gällande kost ska finnas. All personal ska genomgå utbildning avseende kost och nutrition för äldre samt avseende livsmedelshygien. All personal ska genomgå utbildning om basala hygienrutiner. Skriftliga rutiner ska finnas och tillämpas gällande hantering av egna medel.*