



Uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende i Stockholms stad

Basuppgifter

Utförare och enhet:	Din Hemtjänst
Adress:	Östmarksgatan 5, 123 42 FARSTA
Verksamhetschef/enhetschef:	Nina Holmlund, vik. Anna Granlund
Telefon:	08-604 23 30
Hemsida:	www.dinhemtjanst.se
Antal brukare totalt:	79
Brukarna är från följande stadsdelsnämnder:	Enskede-Årsta, Farsta, Hägersten-Liljeholmen, Skarpnäck, Skärholmen samt Vantör.
Uppföljningen utförd av:	Marie Janemar, utvecklingsstrateg och Christina Almqvist, administrativ sekreterare
Vid uppföljningen medverkade från utföraren:	Anna Granström, tf enhetschef
Datum för uppföljningen:	2008-02-19

Sammanfattande bedömning

Samlad bedömning av uppföljningen:

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.

Inga avvikelser finns.

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.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 12 december 2005 om en uppföljningsmodell för hemtjänst, ledsagning och avlösning. Av beslutet framgår att modellen även ska tillämpas för vård och omsorgsboende. Beslutet innebär bl.a. att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndsområdena och verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med ska följas upp årligen. Resultaten av uppföljningarna ska rapporteras till äldreförvaltningen och sammanställas i en rapport till Kommunfullmäktige vartannat år.

Syfte

Syftet med uppföljningen är att få kunskap om vilka styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden som finns. När det gäller de verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med är det en avtalsuppföljning.

Metod

Metod för uppföljningen har varit:

Intervju, observationer samt granskning av dokument.

Personal och ledning

Ledning

Minst en av dem som är ansvarig för driften av verksamheten (verksamhetschef/enhetschef) har:

- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- Minst 36 månaders praktisk erfarenhet av arbete heltid inom äldreomsorgen, exempelvis som omsorgspersonal eller som arbetsledare
- Dokumenterad relevant utbildning, d.v.s. socionomutbildning med inriktning mot äldre och funktionshindrade, ålderdomshemsföreståndarutbildning, social servicelinje, sjuksköterskeutbildning eller annan eftergymnasial utbildning som ger likvärdiga kunskaper.

Personal

Totalt antal anställda på den uppföljda enheten: 17

Personalens anställningsform:

- 100 % av personalen är tillsvidare anställda
- Minst 75 % av personalen är tillsvidare anställda
- Minst 50 % av personalen är tillsvidare anställda
- Minst 25 % av personalen är tillsvidare anställda
- Mindre än 25 % av personalen är tillsvidare anställda

Personalens kompetens totalt (oavsett anställningsform):

- 100 % har 5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 90 % har 5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 80 % har 5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Under 80 % har 5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)

Personalomsättningen det senast året är 28,5 %

- Plan finns för personalens kompetensutveckling.
- Rutiner finns för introduktion av nyanställda.
- All personal behärskar det svenska språket i tal.

- All personal behärskar det svenska språket i skrift.
- Vid behov finns tillgång till vikarier.
- Personalen bär identifikation med dennes och utförarens namn som är synlig för brukaren.

Personal som utför insatser till egen anhörig/närstående

- Det finns ingen personal som utför insatser till egen anhörig/närstående.
- Det finns personal som utför insatser till egen anhörig/närstående. Personalen:
 - har erforderlig kompetens och erfarenhet för arbetet
 - behärskar det svenska språket i tal och skrift
 - dokumenterar arbetet i enlighet med socialtjänstlagen och stadens riktlinjer för dokumentation. Utföraren ansvarar för den anställda får erforderligt stöd för detta
 - deltar i de aktiviteter som utföraren anordnar för annan personal, t.ex. utbildningar och möten.

Kommentar

De i ledningen som har dokumenterad relevant utbildning är för närvarande sjukskriven respektive föräldraledig. Det finns ingen plan för personalens kompetensutveckling.

Kontaktmannaskap

- Det finns en kontaktman för varje brukare.
- När kontaktmannen är i tjänst är det denne som i första hand utför vård- och omsorgsinsatserna och är ansvarig för planering av insatser.
- Den enskilde har möjlighet att byta kontaktman.
- Utföraren arbetar för att uppnå kontinuitet för brukarna, dvs. minimerar antalet personal hos brukaren och håller överenskomna tider.

Kommentar

Dokumentation utifrån bestämmelser i socialtjänstlagen

- Beställning finns som innehåller - i relation till aktuella insatser - bakgrundsfakta, beskrivning av sociala förhållanden, sociala kontaktnät, intressen och uppgift om vilka insatser som ska utföras.
- Genomförandeplan finns som minst innehåller:
 - Kontaktmannens namn
 - Ett veckoschema där insatsernas utformning beskrivs till innehåll och tid samt vilka av insatserna som ingår i kontaktmannens ordinarie arbetsuppgifter
 - Att information har getts om enhetens klagomålshantering

- Datum för utförarens uppföljning av genomförandeplanen, med angivande av områden som är av speciell vikt att följa upp
- Ansvarig arbetsledare
- Underskrift av kontaktman, den enskilde eller då detta inte är möjligt anhörig/närstående eller god man.

- Löpande dokumentation finns om faktiska omständigheter och händelser av betydelse.
- Dokumentationen förvaras på ett betryggande sätt.

Kommentar

Genomförandeplan upprättas i samband med hembesök efter att hemtjänsten är beställd.

Rapportering av förändrat behov

- Rutin finns för rapportering av förändrat behov.

Kommentar

Inga skriftliga rutiner finns kring rapportering av förändrat behov.

Brukarinflytande

- Den enskilde deltar vid upprättande av genomförandeplan.

Kommentar

Finns inte dokumenterat.

Synpunkts- och klagomålshantering samt rapportering

- System finns för synpunkts- och klagomålshantering.
- Information finns så att den enskilde vet var han/hon ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål.
- Rapportering av synpunkter och klagomål sker till den stadsdelsnämnd som beställt insatserna.
- Redovisning finns över inkomna synpunkter och klagomål och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

Kommentar

Inga system/skriftliga rutiner finns för synpunkts- och klagomålshantering. Vidare finns inte heller skriftliga rutiner kring hur rapportering av synpunkter och klagomål sker till ansvarig

stadsdelsnämnd. Ingen redovisning finns av inkomna synpunkter och klagomål eller hur de åtgärdats.

Egenuppföljning

- Det finns någon form av regelbunden egenuppföljning av verksamheten.

Kommentar

Checklistor för att följa upp arbetsmiljön finns. I övrigt finns ingen form av regelbunden egenuppföljning. Vid förra årets uppföljningen framkom att en brukarenkät skulle genomföras under året, vilket ej skett.

Lex Sarah enligt 14 kap 2 § SoL

- Rutiner finns och tillämpas för anmälan enligt Lex Sarah.
- Utföraren ser till att beställande stadsdelsnämnd omedelbart får kännedom om anmälan enligt Lex Sarah.
- Ingen anmälan enligt Lex Sarah har skett under senaste året.

Om Lex Sarah anmälan gjorts ange antal och avseende vad:

Kommentar

Kost

- Rutiner finns för att personalen ska uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodgör sig tillräckligt med näring och energi.
- Ett egenkontrollprogram finns, anpassat efter aktuell verksamhet.
- All personal har genomgått utbildning avseende kost och nutrition för äldre, med hänsyn till arbetets utformning.
- All personal har genomgått utbildning avseende livsmedelshygien.
- Utföraren är registrerad som livsmedelsföretagare hos miljöförvaltningen i Stockholms stad eller motsvarande i annan kommun.

Kommentar

Inga skriftliga rutiner finns kring hur personalen ska uppmärksamma att de äldre tillgodgör sig tillräckligt med näring och energi. Inga egenkontrollprogram finns när det gäller kostfrågor. All personal har inte genomgått utbildning avseende kost och nutrition för äldre.

All personal har inte genomgått utbildning avseende livsmedelshygien, dock finns ett skriftligt informationsmaterial.
De äldre kan välja var de vill ha färdiglagad mat levererad ifrån, t.ex. restauranger i Farsta centrum.

Hygien

- Enheten arbetar med basala hygienrutiner i enlighet med vårdprogram för MRSA och utrustning (ex. engångshandskar, handsprit) för detta finns tillgängligt för personalen.
- All personal har utbildning om basala hygienrutiner.

Kommentar

Hygienutrustning finns dels i bilen, dels i lokalen. Omkring hälften av personalen har utbildning om basala hygienrutiner.

Larm

- Åtgärdskedja för uttryckning på larm finns.

Kommentar

Sköter larmhantering själv dagtid och kvällstid, ska vara på plats inom 30 minuter. Nattetid ansvarar Attendo care för larmen.

Hantering av egna medel och nycklar

- Rutiner finns och tillämpas för hantering av egna medel.
- Rutiner finns och tillämpas för hantering av nycklar.

Kommentar

Delegering från primärvården

- Rutiner finns för delegering från primärvården.
- Personal som utför hälso- och sjukvårdsuppgifter har delegation från primärvården.

Kommentar

Inga rutiner finns för delegering från primärvården. Formell delegering finns i omkring hälften av fallen, där man hanterar läkemedel.