



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

Basuppgifter

Utförare och enhet:	Carema Äldreomsorg AB - Farsta Hemtjänst
Adress:	Kilsgatan 21, 123 44 FARSTA
Verksamhetschef/enhetschef:	Patrik Andersson
Telefon:	08-555 554 74, 0733 77 57 99
Hemsida:	www.sa-omsorg.se
Antal brukare totalt:	123
Brukarna är från följande stadsdelsnämnder:	Farsta
Uppföljningen utförd av:	Marie Janemar, utvecklingsstrateg och Christina Almqvist, administrativ sekreterare
Vid uppföljningen medverkade från utföraren:	Patrik Andersson, verksamhetschef och Roger Karlsson, gruppchef
Datum för uppföljningen:	2008-04-25

Sammanfattande bedömning

Samlad bedömning av uppföljningen:

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.

Inga avvikelser finns.

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.

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:

Intervjuer, observationer samt dokumentgranskning.

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: 27

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 0,04 %

- 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

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

Minst två kontaktpersoner utses till varje brukare.

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

Carema är uppkopplat till Stockholms stads datasystem Paraplyet och får alla beställningar via datorn. Genomförandeplanerna innehåller i stort sett allt som krävs, dock saknas om information givits till brukaren om enhetens klagomålshantering. I övrigt är den löpande dokumentationen något enheten arbetar med kontinuerligt för att förbättra.

Rapportering av förändrat behov

- Rutin finns för rapportering av förändrat behov.

Kommentar

Muntliga rutiner kring rapporterat behov finns, dock är ej rutinerna skriftliga.

Brukarinflytande

- Den enskilde deltar vid upprättande av genomförandeplan.

Kommentar

På flera genomförandeplaner saknas underskrift av brukaren.

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

Samtliga brukare har en egen pärm i hemmet där information kring synpunkts- och klagomålshantering finns. En gång per månad går enheten igenom eventuella avvikelser.

Egenuppföljning

- Det finns någon form av regelbunden egenuppföljning av verksamheten.

Kommentar

En omfattande uppföljningsmall går igenom tre gånger per år. Uppföljningsmallen är framtagen av Carema centralt och används i hela verksamheten. En gång per år följer enheten upp verksamheten med en kvalitetsenkät till samtliga brukare och personal. Enheten använder sig av signeringslistor för att kontrollera läkemedelshanteringen.

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

Skriftligt dokument finns som samtliga medarbetare tar del av och undertecknar.

Kost

- Rutiner finns för att personalen ska uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodogör 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

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

Larm

- Åtgärdskedja för uttryckning på larm finns.

Kommentar

Skriftliga rutiner kring larmhantering finns.

Hantering av egna medel och nycklar

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

Kommentar

Enheten uppmanar brukarna att i största möjligaste mån använda sig av betalkort med kod vid inköp och dylikt. De har ingen summa som gräns för inköp, utan anser att brukaren har rätt att göra inköp för den summa brukaren önskar. Om brukaren ej är adekvat tar de alltid kontakt med anhöriga.

Delegering från primärvården

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

Kommentar

Enheten tillhör samma företag som vårdcentralen i Farsta och har ett tätt samarbete med dem.