



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

Basuppgifter

| | |
|---|---|
| Utförare och enhet: | Lövholmens Hemtjänst |
| Adress: | Pepparvägen 21, 123 56 FARSTA |
| Verksamhetschef/enhetschef: | Verksamhetschef, Janet Segmen Verksamhetschef, Sandra Bettosch |
| Telefon: | 08-508 50 150, 0708 12 82 19 |
| Hemsida: | www.lovholmens.se |
| Antal brukare totalt: | Totalt 46 i Stockholms stad 18 |
| Brukarna är från följande stadsdelsnämnder: | Enskede-Årsta-Vantör och Farsta |
| Uppföljningen utförd av: | Marie Janemar, utvecklingsstrateg och Christina Almqvist, administrativ sekreterare |
| Vid uppföljningen medverkade från utföraren: | Verksamhetschef och verksamhetsansvarig |
| Datum för uppföljningen: | 2008-04-15 |

Sammanfattande bedömning

Samlad bedömning av uppföljningen:

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 verksamma 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.

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.

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.

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: 10

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 %

- 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

Gruppchefen som företrädesvis är aktiv i Nacka är den i ledningen som har dokumenterad relevant utbildning.

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

Då en ny brukare väljer Lövhölmens hemtjänst arbetar ledningen för att direkt hitta en lämplig kontaktperson till brukaren. De har som mål att ha max tre personal som alternerar hos brukaren.

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

Samtliga genomförandeakter är inlåsta i arkivskåp. Samtliga akter innehåller beställning och genomförandeplan. I genomförandeplanerna saknas i ett flertal fall underskrift från brukare. Det framkommer inte om information kring finns synpunkt- och klagomålshantering givits till brukaren. I övrigt finns allt som krävs med i genomförandeplanerna. Det finns även en rapportbok där den sociala journalföringen sker dagligen.

Rapportering av förändrat behov

- Rutin finns för rapportering av förändrat behov.

Kommentar

Inga skriftliga rutiner finns för rapportering av förändrat behov, dock dokumenteras förändrade behov i journalanteckningarna som sedan verksamhetsansvarig rapporterad vidare till ansvarig biståndshandläggare.

Brukarinflytande

- Den enskilde deltar vid upprättande av genomförandeplan.

Kommentar

Genomförandeplanerna görs av kontaktpersonen efter brukarens önskemål i brukarens hem.

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

I samband med välkomstmöte då brukaren valt Lövholmens hemtjänst ges muntlig information kring synpunkt-och klagomålshantering, dock finns det ingen skriftlig information. I övrigt finns skriftliga rutiner kring hur synpunkter och klagomål ska hanteras och dokumenteras.

Egenuppföljning

- Det finns någon form av regelbunden egenuppföljning av verksamheten.

Kommentar

Såväl verksamhetschef som verksamhetsansvarig är själva ute och arbetar hios brukarna och följer på så sätt upp verksamheten. I övrigt saknas skriftliga rutiner och metoder kring egenuppföljning.

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

Skriftliga rutindokument där samliga medarbetare får skriva under att de tagit del av och förstått rutinerna.

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

All personal har utbildning och erfarenhet av att arbeta med kost i äldres hem, dock har inte personalen genomgått någon specifik utbildning avseende kost och nutrition. Personalen har fått skriftlig och muntlig information kring livsmedelshygien, dock har de inte genomgått någon specifik utbildning kring livsmedelshygien.

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

Samtlig personal får information kring basala hygienrutiner såväl muntligt som skriftligt. De skriftliga rutinerna är uppsatta på väggen i personallokalen.

Larm

- Åtgärdskedja för uttryckning på larm finns.

Kommentar

Lövholmens hemtjänst svarar själv på larm, dygnet runt och skriftliga rutiner kring larm 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

Skriftliga rutiner finns för hur egna medel samt nycklar ska hanteras.

Delegering från primärvården

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

Kommentar

Alla fastanställda har delegation och muntliga rutiner finns, dock saknas skriftliga rutiner.