



Handläggare: Christina Almqvist
Telefon: 08-508 19 231

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2009-10-22

Åtgärdsplan samt ny uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende – Stora Sköndals hemtjänst

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner åtgärdsplanen och överlämnar den för kännedom till äldrenämnden.
2. Nämnden godkänner förvaltningens uppföljning och överlämnar den till äldrenämnden.
3. Nämnden uppdrar åt förvaltningen att begära att Stora Sköndals hemtjänst lämnar in en ny åtgärdsplan senast den 13 november 2009.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

Efter tidigare genomförd uppföljning har Stora Sköndals Hemtjänst på stadsdelsnämndens begäran lämnat in en åtgärdsplan avseende de brister som uppmärksammades. Förvaltningen har därefter genomfört en ny uppföljning och gör bedömningen att entreprenören bedriver en fungerande verksamhet. Personalen har hög utbildningsnivå och antalet tillsvidareanställda har ökat sedan förra året. I övrigt krävs fortfarande ett omfattande utvecklings- och förbättringsarbete för att verksamheten ska leva upp till de krav som ställs.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom avdelningen för äldre i samverkan med staben. Stora Sköndals Hemtjänst har på nämndens begäran lämnat in en åtgärdsplan med anledning av de brister som påtalades vid förvaltningens förra uppföljningstillfälle i oktober 2008.

Därefter har en ny uppföljning genomförts utifrån den modell för uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende som äldreförvaltningen tagit fram. Den utfördes den 1 juni 2009 av utvecklingsstrateg och administrativ sekreterare vid beställarenheten. Deltog gjorde enhetschef för Stora Sköndals hemtjänst. Uppföljningen genomfördes med hjälp av intervju, observationer samt dokumentgranskning.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 12 december 2005 om en uppföljningsmodell för vård- och omsorgsboende, hemtjänst, ledsagning och avlösning. Beslutet innebär bland annat att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsområdet och verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med ska följas upp årligen. Resultaten rapporteras till äldrenämnden och sammanställs i en rapport till kommunfullmäktige vartannat år. Resultaten läggs från och med 2009 in i en webbaserad mall som kommer att nås via länk från "Jämför service" på Stockholms stads hemsida.

Syftet med uppföljningarna 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.

Den tidigare uppföljningen av Stora Sköndals Hemtjänst påvisade avvikelser från ramavtalet inom följande områden.

- Ingen plan för kompetensutveckling finns.
- Den löpande dokumenteringen är bristfällig och samtliga brukare har inte genomförandeplaner.
- Ingen skriftlig rutin finns då det gäller rapportering av förändrat behov.
- System kring synpunkts- och klagomålshantering är under utveckling.
- Inga skriftliga rutiner finns gällande egenkontroll.
- Samtlig personal har inte genomgått utbildning avseende kost och nutrition för äldre eller utbildning avseende livsmedelshygien.

Bristerna resulterade i krav från nämnden på att en åtgärdsplan skulle lämnas in senast den 29 maj 2009.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningens bedömning utifrån den inlämnade åtgärdsplanen och den senaste uppföljningen är att Stora Sköndals hemtjänst är en fungerande verksamhet. Personalen har hög utbildningsnivå och antalet tillsvidareanställda har ökat sedan förra året. I övrigt krävs ett omfattande utvecklings- och förbättringsarbete för att verksamheten ska leva upp till de krav som ställs.

Inom följande områden finns avvikelser från ramavtalet som kvarstår från det förra uppföljningstillfället och som snarast behöver åtgärdas och/eller förbättras:

- Rutin för rapportering av förändrat behov finns inte.
- Inget egenkontrollprogram avseende kost finns.
- Inga rutiner finns för hantering av egna medel.

Förvaltningen kan vidare konstatera att verksamheten även avviker från ramavtalet på följande områden.

- Plan för all personals kompetensutveckling finns inte.
- Ledningssystem enligt SOSFS 2006:11¹ finns övergripande, men inte på enhetsnivå.
- Genomförandeplaner finns inte för samtliga brukare.
- Genomförandeplanerna motsvarar inte de uppställda kraven.
- Den löpande dokumentationen behöver förbättras.
- Rutiner för anmälan enligt Lex Sarah behöver uppdateras.
- Inga rutiner finns för att personal ska uppmärksamma och vidta åtgärder om enskild inte tillgodogör sig tillräckligt med näring.

Förvaltningen bedömer med viss tvekan att enheten kommer att kunna åtgärda de brister som uppmärksammats i samband med uppföljningen av verksamheten.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner den inlämnade åtgärdsplanen från maj 2009 och överlämnar den för kännedom till äldrenämnden.

Förvaltningen föreslår vidare att nämnden godkänner den senaste uppföljningen och överlämnar den till äldrenämnden, samt ger förvaltningen i uppdrag att begära en åtgärdsplan avseende kvarstående och nya brister senast den 13 november 2009. I åtgärdsplanen ska framgå hur och när bristerna ska åtgärdas.

¹ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt socialtjänstlagen (SoL), lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).



Bilagor

1. Åtgärdsplan efter tidigare uppföljningstillfälle, Stora Sköndals hemtjänst
2. Uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende i Stockholms stad – Stora Sköndals hemtjänst