



Handläggare: Christina Almqvist  
Telefon: 08-508 19 231

Till  
Farsta stadsdelsnämnd  
2010-01-21

## **Uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende – Farsta Norra, Farsta Södra, Farsta Västra och Farsta Östra Hemtjänst**

### **Förslag till beslut**

1. Stadsdelsnämnden godkänner uppföljningarna och överlämnar dem till äldrenämnden.
2. Nämnden uppdrar åt förvaltningen att begära att de kommunala hemtjänstutförarna Farsta Norra, Farsta Södra, Farsta Västra och Farsta Östra lämnar in åtgärdsplaner senast den 15 mars 2010.

Ulla Thorslund  
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

I Farsta stadsdelsområde finns det fyra kommunala hemtjänstenheter, Farsta Norra, Farsta Södra, Farsta Västra samt Farsta Östra. I enlighet med beslut i kommunfullmäktige har förvaltningen genomfört uppföljning av dessa enheter. Samtliga bedöms vara fungerande verksamheter. Dock krävs förbättringar/åtgärder inom vissa områden för att verksamheterna ska leva upp till de krav som ställs.

## Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom avdelningen för äldre i samverkan med staben. Uppföljningarna av de kommunala hemtjänstenheterna Farsta Norra, Farsta Södra, Farsta Västra och Farsta Östra har skett utifrån den modell för uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende som äldreförvaltningen tagit fram. De utfördes under sommaren och hösten 2009 av utvecklingsstrateg och administrativ sekreterare vid beställarenheten. Deltog gjorde enhetschefen vid respektive enhet. Uppföljningarna genomfördes med hjälp av intervjuer, 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 stadsdelområdet 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.

Syftet 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.

Vid förra årets uppföljningar påvisades avvikelser från ramavtalet enligt nedan:

### Farsta Norra

- 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

- 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 saknas.
- Ingen skriftlig rutin finns för att uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodosör sig tillräckligt med näring och energi.
- Inget egenkontrollprogram finns avseende kosthantering.

### **Farsta Västra**

- 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 för hur synpunkter och klagomål rapporteras till nämnden.
- Rutiner kring egenuppföljning ska finnas.

### **Farsta Östra**

- 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 tillgodosör sig tillräckligt med näring och energi.

Bristerna resulterade i att nämnden begärde in åtgärdsplaner. Farsta Västra och Farsta Östra lämnade åtgärdsplanerna till nämnden den 27 februari 2009 och Farsta Norra och Farsta Södra den 26 mars 2009.

## **Förvaltningens synpunkter och förslag**

### **Farsta Norra**

Bedömningen är att Farsta Norra Hemtjänst är en väl fungerande verksamhet. Enheten präglas av en stabil och kompetent personalgrupp. Ett stort antal språk talas och enheten har ett team som har specialutbildning inom området demens. I övrigt krävs förbättringar/åtgärder inom vissa områden för att verksamheten ska leva upp till de krav som ställs.

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

- Skriftlig rutin för förändrat behov saknas.
- Plan för all personals kompetensutveckling saknas.
- Genomförandeplaner finns inte för samtliga brukare.

Förvaltningen kan vidare konstatera att verksamheten vid årets uppföljning även avviker från ramavtalet på följande områden:

- Genomförandeplanerna motsvarar inte kraven som ställs.

### **Farsta Södra**

Farsta Södra Hemtjänst bedöms utifrån genomförd verksamhetsuppföljning vara en fungerande verksamhet. Personalgruppen är stabil, då en stor del av personalen har arbetat i ett flertal år på enheten. Enheten är geografiskt uppdelad i tre team och har personal som är specialutbildad inom demens. Dokumentationen är bristfällig då en 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.

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

- Genomförandeplaner finns inte för samtliga brukare

Förvaltningen kan vidare konstatera att verksamheten vid årets uppföljning även avviker från ramavtalet på följande områden:

- Rutin för rapportering av förändrat behov saknas.
- Genomförandeplanerna motsvarar inte de krav som ställs.
- Löpande dokumentationen behöver fortsätta förbättras.

### **Farsta Västra**

Farsta Västra Hemtjänst bedöms utifrån genomförd verksamhetsuppföljning vara en fungerande verksamhet. Personalen är organiserad i områdesindelade team för att öka personalkontinuiteten hos brukarna. I övrigt är det låg omsättning och hög kompetens i personalgruppen, som bland annat omfattar ett demensteam. På enheten talas förutom svenska även finska, spanska och kurdiska. Inom vissa delar av verksamheten krävs dock förbättringar/åtgärder för att verksamheten ska leva upp till de krav som ställs.

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

- Personal som utför insatser till anhörig/närstående dokumenterar inte i enlighet med socialtjänstlagen och stadens riktlinjer.

Förvaltningen kan vidare konstatera att verksamheten vid årets uppföljning även avviker från ramavtalet på följande områden:

- Genomförandeplaner finns inte för alla brukare.
- Genomförandeplanerna behöver utvecklas för att motsvara ställda krav.

- Inga skriftliga rutiner finns för att personalen ska uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodoser sig tillräckligt med näring.

### **Farsta Östra**

Farsta Östra Hemtjänst bedöms utifrån genomförd verksamhetsuppföljning vara en fungerande verksamhet. Personalen är organiserad i områdesindelade team för att öka personalkontinuiteten hos brukarna. På enheten finns personal som är specialutbildad inom demens. Samtliga brukare har en egen kontaktperson. De skriftliga rutinerna på enheten är omfattande och grundliga. I övrigt krävs förbättringar/åtgärder kring genomförandeplaner för att verksamheten ska leva upp till de krav som ställs.

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

- Genomförandeplaner finns inte för samtliga brukare.

Förvaltningen kan vidare konstatera att verksamheten vid årets uppföljning även avviker från ramavtalet på följande områden:

- Genomförandeplanernas innehåll motsvarar inte de krav som ställs.

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner uppföljningarna och överlämnar dem till äldrenämnden. Förvaltningen föreslår dessutom att nämnden uppdrar åt förvaltningen att begära att en åtgärdsplan avseende ovanstående brister lämnas in senast den 15 mars 2010. I åtgärdsplanen ska framgå hur och när bristerna ska åtgärdas.

### **Bilagor**

Uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende i Stockholms stad – kommunala hemtjänstenheter i Farsta

1. Uppföljning av Farsta Norra
2. Uppföljning av Farsta Södra
3. Uppföljning av Farsta Västra
4. Uppföljning av Farsta Östra