



Handläggare: Paula Bergman
Telefon: 08-508 18 000

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2010-11-23

Uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende – Hökarängens Hemtjänst

Förslag till beslut

Stadsdelnämnden lägger anmälan till handlingarna.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

Hökarängens Hemtjänst bedöms utifrån genomförd verksamhetsuppföljning vara en väl fungerande verksamhet. Samtlig personal är heltidsanställda och under året har ingen personalomsättning skett. Dokumentationen motsvarar i stort sett kraven som ställs. Visst utvecklings- och förbättringsarbete krävs för att enheten ska leva upp till samtliga krav som ställs.

Förvaltningen kommer att begära in en åtgärdsplan från Personalkooperativet Hökarängens Hemtjänst Ekonomisk Förening i vilken det ska framgå när och hur påtalade brister ska vara åtgärdade. Planen ska vara förvaltningen tillhanda 6 december 2010.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom avdelningen för äldre i samverkan med staben. Uppföljningen har skett utifrån den modell för uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende som äldreförvaltningen tagit fram. Den utfördes den 8 oktober av enhetschef vid staben och administrativ sekreterare vid beställarenheten. Vid uppföljningen deltog verksamhetschef från Personalkooperativet Hökarängens 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 från uppföljningarna 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. Eftersom äldrenämnden ansvarar för dessa avtalsupphandlingar får stadsdelsnämnderna uppföljningar och åtgärdsplaner enbart för kännedom.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Den samlade bedömningen är att Hökarängens Hemtjänst är en välfungerande verksamhet. Samtlig personal är heltidsanställda och ingen personalomsättning har skett under året. Enheten har väl utarbetade rutiner. Dokumentationen motsvarar i stort sett kraven som ställs.

Inom följande områden finns avvikelser som bör åtgärdas och/eller förbättras:

- Samtliga brukare ska ha genomförandeplaner.
- I genomförandeplanerna ska finnas datum för utförarens uppföljning.
- Underskrift av kontaktman saknas på en del av genomförandeplanerna.
- Information om enhetens klagomålshantering ska förbättras.

Förvaltningen kommer att begära in en åtgärdsplan från Personalkooperativet Hökarängens Hemtjänst i vilken det ska framgå när och hur påtalade brister ska vara åtgärdade. Planen ska vara förvaltningen tillhanda 6 december 2010.

Bilaga

Uppföljning av Personalkooperativet Hökarängens Hemtjänst