



Handläggare: Inger Lindkvist
Telefon: 08-508 23 678

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2012-03-22

Verksamhetsuppföljningar avseende utförare inom kundvalsmodellen för hemtjänst - Rapport

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Maria Mannerholm
stadsdelsdirektör

Lars Wennberg
avdelningschef

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljningar avseende stadsdelens tilldelade utförare inom kundvalsmodellen för hemtjänst genomfördes hösten 2011 enligt den stadsgemensamma uppföljningsmallen.

Analys av resultaten visar att enheterna sammanfattningsvis är väl fungerande och med tydliga rutiner, förutom 08-hemtjänst där avtalet är hävt. Några enheter har kommit långt i sin dokumentation och har uppdaterade genomförandeplaner i ParaSoL, men för flera enheter är genomförandeplaner och löpande dokumentation ett förbättringsområde.



Bakgrund

Kommunfullmäktige har beslutat om en stadsgemensam uppföljningsmall för äldreomsorgens verksamheter. Beslutet innebär bl. a att alla verksamheter, oavsett regiform, ska följas upp årligen utifrån en stadsgemensam mall för respektive verksamhet. Uppföljningsansvaret avseende privata verksamheter med ramavtal har fördelats mellan stadens stadsdelsförvaltningar. Resultaten av uppföljningarna ska rapporteras till äldreförvaltningen för sammanställning i en rapport till Kommunfullmäktige.

Stadsdelsförvaltningarna redovisar verksamhetsuppföljningarna till äldreförvaltningen genom en webblänk. Uppföljningarna länkas därefter av äldreförvaltningen till www.stockholm.se/jamfor
Uppföljningarna lämnas till stadsdelsnämnden för kännedom.

Uppföljningens genomförande

Verksamhetsuppföljningarna är genomförda av administrativ sekreterare för uppföljning inom äldreomsorg i Hägersten-Liljeholmen.

Ordinarie uppföljningsbesök är förankrat. Inför uppföljningsbesöket kontaktas enheten och informeras om uppföljningen. Uppföljningsmallen skickas inte ut. Metod för uppföljningen är intervju, dokumentationsgranskning och eventuellt observation. Dokumentationsgranskningen genomförs genom stickprovskontroll/slumpmässigt urval. Den skriftliga rapporten delges utföraren för sakgranskning innan rapporten slutförs.

08-Hemtjänst

08 hemtjänst med lokal i Segeltorp har haft avtal sedan sommaren 2010 och har nu 5 kunder, ingen från stadsdelen. Paraplysystemet har enbart använts för att ta emot beställningar, kunder har inte fått några räkningar och ingen dokumentation har genomförts varken i ParaSol eller på papp. Företaget hänvisar till okunskap. Företaget uppger att de har lokala rutiner för introduktion av nyanställda, ledningssystem, lokala rutiner för fel och brister samt anmälan enligt lex Sara och lokala rutiner för hantering av egna medel och nycklar. Skriftliga dokument har efterfrågats men inte inkommit trots påminnelser.

Avvikelse/brister

Ärendet är lämnat till Äldreförvaltningen för ställningstagande till åtgärder.
Avtalet hävt 2011-12-19.

Aldersons Fönsterputs AB

Aldersons fönsterputs är ett städföretag som utför enbart städning i kundvalet. Företaget har 18 kunder i kundvalet, varav fem stycken från stadsdelen, men är



också underleverantör till flera andra hemtjänstutförare. Företaget är ISO-certifierat. Har viss personal som bara jobbar med kundval och hemtjänst. Företaget har inte kunnat få Paraplysystemet att fungera utan går en gång i månaden till stadsdelens paraplyansvariga och sköter avstämning med beställaren. Nästa uppföljning blir den årliga 2012.

Attendo Care AB – söderort

Attendos hemtjänst, med lokal i Liljeholmen har 233 kunder, varav 181 stycken från stadsdelen. Enheten har tydliga rutiner.

Antal helårsanställda på enheten är 49 och minst 75 % av personalen är tillsvidareanställda. Utbildningsnivån är relativt låg (minst 50 % är vårdbiträde/undersköterska) och all personal behärskar svenska språket i tal och skrift. Rutiner finns för fel och brister, lex Sara, synpunkter och klagomål, dokumentation, mat och måltider, hantering av egna medel och nycklar samt delegering från primärvården.

Genomförandeplaner dokumenteras i ParaSol och löpande dokumentation på papper. Förbättringsarbete av dokumentationen pågår med stöd till personal som inte har datavana. God ordning på dokumentationen i varje kunds mapp.

Attendo Älvsjö svarar för nattpatrull kl 22–07.30.

Nästa uppföljning blir den årliga 2012.

Carema Care AB (fd Mälarvård)

Carema care AB hemtjänst med lokaler vid Axelsbergs centrum har 127 kunder, varav 108 stycken från stadsdelen.

Antal helårsanställda på enheten är 18,6 och minst 75 % av personalen är tillsvidareanställda. Utbildningsnivån är relativt hög (minst 80 % är vårdbiträde/undersköterska) och all personal behärskar svenska språket i tal. Rutiner finns för fel och brister, lex Sara, synpunkter och klagomål, mat och måltider, hantering av egna medel och nycklar samt delegering från primärvården. Verksamheten har efter påtalande uppdaterat alla genomförandeplaner och dokumenterat dem i ParaSol.

Carema har en gemensam nattpatrull för larmutryckningar kl 22–07.30

Aktuella avvikelser/brister åtgärdade. Nästa uppföljning blir den årliga 2012.

CHISPA AB

CHISPA Hemtjänst har 4 kunder, varav 2 stycken från stadsdelen och ligger samlokaliserat med CHISPA dagverksamhet i Ekensberg, Gröndal. Företaget är ett tvåspråkigt (spanska och svenska) familjeföretag, där i dagläget det är de två ägarna som utför hemtjänstinsatserna. Enheten är förberedd för fler kunder med



ledningssystem och lokala rutiner inför nyanställning. Enheten anlitar HSB Omsorg för larmutryckningar dygnet runt.

Verksamhetens genomförandeplaner saknade information om klagomålshantering, ansvarig arbetsledare och underskrifter, vilket åtgärdades inom 14 dagar efter första uppföljningsbesöket. Likaså åtgärdades enhetens personalidentifikation med namn och utförare.

Aktuella avvikelser/brister åtgärdade. Nästa uppföljning blir den årliga 2012.

FSB Finsk hemtjänst AB - Hägersten-Liljeholmen

Finsk hemtjänst i Hägersten-Liljeholmen har 57 kunder, alla från stadsdelen och har precis flyttat in i ny lokal i Örnberg. Enheten är strukturerad med tydliga och överskådliga rutiner och ett väl utvecklat kvalitetssystem.

Antal helårsanställda på enheten är 18,84 och minst 75 % av personalen är tillsvidareanställda. Minst 70 % av personalen har adekvat utbildning (är vårdbiträde/undersköterska) och all personal behärskar svenska språket i tal och skrift. Rutiner finns för fel och brister, lex Sara, synpunkter och klagomål, mat och måltider, dokumentation, hantering av egna medel och nycklar samt delegering från primärvården.

Enheten har egen patrull för larmutryckningar. Verksamhetens mobila telefonisystem möjliggör information om var närmaste medarbetare finns för tillfället, vilket är tillfredsställande ur kvalitets- och säkerhetssynpunkt samt skapar förutsättningar till en flexibel verksamhet. Systemet ger också utrymme för att följa medarbetarnas dagliga arbete, genom att lagra vilka insatser som har utförts och hos vem.

Nästa uppföljning blir den årliga 2012.

Hemstyrkan i Stockholm AB

Hemstyrkans hemtjänst har 110 kunder, alla från stadsdelen och ligger väletablerad i Västertorp sedan många år. Enheten har två verksamhetschefer och personal med lång erfarenhet.

Antal helårsanställda på enheten är 25,49 och minst 50 % av personalen är tillsvidareanställda. Utbildningsnivån är relativt låg (under 50 % är vårdbiträde/undersköterska) och all personal behärskar svenska språket i tal och skrift. Rutiner finns för fel och brister, lex Sara, synpunkter och klagomål, dokumentation, mat och måltider, hantering av egna medel och nycklar.

Enheten har ett utarbetat introduktionsprogram för nyanställda med checklista och fem filmer. Filmerna finns alltid tillgängliga i verksamhetens lokal. Verksamheten levererar inga matlådor till sina kunder utan maten lagas alltid hemma hos kunden. Enheten anlitar Omsorgshuset i Stockholm AB för larmutryckningar kl 22-07.

Verksamheten gör genomförandeplaner i ParaSol och har påbörjat arbetet med att föra den löpande dokumentationen digitalt i ParaSol.



HSB Omsorg AB – södra förorterna

HSB Omsorgs hemtjänst – södra förorterna flyttade ut från Södermalm under förra året och blev ett eget kontor med lokaler i Västberga industriområde. Enheten har 136 kunder från 6 olika stadsdelar, varav 18 stycken från stadsdelen, vilket medför kontakter med många beställarenheter där rapporteringen, paraplyhanteringen och faktureringen kan behöva utvecklas.

Antal helårsanställda på enheten är 16,75 och all personal är tillsvidareanställd. Utbildningsnivån är relativt hög (minst 80 % är vårdbiträde/undersköterska) och all personal behärskar svenska språket i tal och skrift. Rutiner finns för fel och brister, lex Sara, synpunkter och klagomål, dokumentation, mat och måltider, hantering av egna medel och nycklar.

Enheten har påbörjat arbetet med att dokumentera genomförandeplaner i ParaSol, fortfarande finns mycket av dokumentationen på papper. Haft svårigheter att koppla upp sig mot Paraplysystemet. HSB Omsorg har en egen gemensam nattpatrull kl 23-07.

Aktuella avvikelser/brister åtgärdade. Nästa uppföljning blir den årliga 2012.

Legevisitten Hemtjänst AB

Legevisitten Hemtjänst AB med lokaler vid Axelsbergs centrum har 114 kunder, varav 106 stycken från stadsdelen. Verksamhetschefen har inte högskolekompetens, men reell kompetens.

Antal helårsanställda på enheten är 13,75 och minst 25 % av personalen är tillsvidareanställda. Minst 60 % av personalen har adekvat utbildning (är vårdbiträde/undersköterska) och all personal behärskar svenska språket i tal och skrift. Rutiner finns för fel och brister, lex Sara, synpunkter och klagomål, dokumentation, mat och måltider, hantering av egna medel och nycklar samt delegering från primärvården

Kontaktmannen arbetar måndag-fredag, övrig tid finns fasta kvälls- och helgteam. Verksamheten använder inte ParaSol för att dokumentera genomförandeplaner och den löpande dokumentationen. Har haft svårigheter att koppla upp sig mot Paraplysystemet. Genomförandeplanerna som skrivs på papper saknar hur insatserna ska genomföras, att information getts om enhetens klagomålshantering och datum för uppföljning. Den löpande dokumentationen är knapphändig. Enheten upplever att de saknar kompetens i att använda ParaSol
Legevisitten har egen nattpatrull sedan 2010-04-01.

Avvikelser/brister att åtgärda till nästa års uppföljning 2012

Enheten ska börja dokumentera genomförandeplaner i ParaSol. 1-2 personer kan via stadsdelens paraplysamordnare få utbildning i ParaSol för att sedan utbilda sina kollegor vidare. Nästa års uppföljning kommer att ligga i början av året för att



följa upp att förbättringsarbetet med genomförandeplaner och dokumentation fortlöper.

Nordic Senior Services AB

Nordic Senior Services hemtjänst med lokal på Östermalm har 54 kunder från 11 stadsdelar, varav 5 stycken från stadsdelen. Enheter är strukturerad med tydliga och överskådliga rutiner.

Antal helårsanställda på enheten är 18,47 och minst 75 % av personalen är tillsvidareanställda. Minst 50 % av personalen har adekvat utbildning (är vårdbiträde/undersköterska) och all personal behärskar svenska språket i tal och skrift. Rutiner finns för fel och brister, lex Sara, synpunkter och klagomål, mat och måltider, dokumentation, hantering av egna medel och nycklar samt delegering från primärvården.

Genomförandeplanerna skrivs manuellt på papper men följer helt Stockholms stads mall i ParaSol.

Nordic Senior Services sköter insatser och larm dygnet runt.

Nästa uppföljning blir den årliga 2012 som kommer att genomföras av Östermalms stadsdelsförvaltning.

Vantörs hemtjänst

Vantörs hemtjänst med lokaler i Hagsätra har 300 kunder, ingen från stadsdelen. Enheten är strukturerad med två verksamhetschefer och omvårdnadspersonalen indelade i tre grupper med varsin gruppchef.

Antal helårsanställda på enheten är 56 och minst 75 % av personalen är tillsvidareanställda. Minst 70 % av personalen har adekvat utbildning (är vårdbiträde/undersköterska) och all personal behärskar svenska språket i tal och skrift. Rutiner finns för fel och brister, lex Sara, synpunkter och klagomål, dokumentation, mat och måltider, hantering av egna medel och nycklar samt delegering från primärvården

Enheten anlitar Stora Sköndal för nattpatrull kl 0.15-7-15.

Dokumentationen kring hur insatserna ska genomföras är ett förbättringsområde.



Bilagor

Uppföljningsrapporter från:

1. 08-hemtjänst
2. Adlersons Fönsterputs AB
3. Attendo Care AB – söderort
4. Carema Care AB (fd Mälarvård)
5. CHISPA HB
6. FSB Finsk hemtjänst AB
7. Hemstyrkan i Stockholm AB
8. HSB Omsorg AB – södra förorterna
9. Legevisitten AB (fd Parnerskap för vård)
10. Nordic Senior services AB
11. Vantörs hemtjänst

Uppföljningsrapporterna finns att läsa på www.insyn.stockholm.se