



Handläggare: Daniel Björkegren

Telefon: 08-508 24 024

Till

Skärholmens stadsdelsnämnd

## **Verksamhetsuppföljningar, avseende hemtjänst, på uppdrag av äldrenämnden**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

1. Skärholmens stadsdelsnämnd godkänner uppföljningen och lägger den till handlingarna

Steinunn Á Håkansson

Stadsdelsdirektör

Lena Thorson

Avdelningschef, Socialtjänsten



## **Verksamhetsuppföljningar, avseende hemtjänst, på uppdrag av äldre nämnden**

- Assistansen S & M AB
- Bamboo care team AB
- Ekens hemtjänst
- FSB finsk hemtjänst AB – Skärholmen
- Inblasa AB
- MTG - Humanus AB
- Omsorgsjouren AB
- Rätt till fullvärdigt liv KB - RTFL
- Sam service AB
- Sisu herrgården AB – Skärholmen
- Skärholmens hemtjänst
- Tillitsteamet Sverige AB

### **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.

Verksamhetsuppföljningarna görs på uppdrag av äldre nämnden som sammanställer dessa i en rapport till kommunfullmäktige en gång vartannat år. Stadsdelsförvaltningarna redovisar verksamhetsuppföljningarna till äldreförvaltningen genom en webblänk som sedan presenteras på <http://www.stockholm.se/-/Jamfor/>

Uppföljningarna lämnas till stadsdelsnämnden för kännedom. De finns i sin helhet som läsexemplar på Bodholmsplan 2, plan 6.

### **Ärendets beredning**

Verksamhetsuppföljningarna är gjorda av verksamhetscontroller/-uppföljare, ibland tillsammans med biståndsbedömare inom omsorgen om äldre och stöd till personer med funktionsnedsättning.



### **Assistansen S&M AB**

Assistansen S & M AB är en hemtjänstverksamhet i privat regi. Vid uppföljningstillfället hade de 22 kunder sammanlagt i staden. Uppföljningen är genomförd genom besök i verksamheten och granskning på plats av dokumentation och rutiner i verksamheten. Vid besökstillfället fanns två pårmar upprättade för ledningssystem. De har haft utbildning i hjärt- och lungräddning, som var mycket uppskattad av personalen. Det finns flera förslag på kompetensutveckling hos både ledning och personal i verksamheten. Eventuellt kommer verksamheten att flytta till andra lokaler.

*Följande avvikelser rapporterades till äldreförvaltningen 2011:*

Vid uppföljningstillfället 2011 fann Skärholmens stadsdelsförvaltning inga avvikelser.

Nästa uppföljning kommer att ske under 2012.

### **Bamboo care team AB**

Bamboo Care Team AB har en strukturerad verksamhet som på ett bra sätt inkluderat de anhöriganställda i ordinarie verksamhet. I dagsläget har de 26 kunder fördelade över hela staden. Under året har fokus legat på att utöka personalens kompetens inom demensområdet, och man har genomfört utbildningsinsatser för hela personalstyrkan - inklusive de anhöriganställda.

*Följande avvikelser rapporterades till äldreförvaltningen 2011:*

Rutinen för lex Sarah måste uppdateras och inkludera att beställade nämnd omedelbart får kännedom om en anmälan. Rutiner om fel och brister måste upprättas. Rutiner för delegering av uppgifter från primärvården måste upprättas. Den 24:e november inkommer Bamboo care med de rutiner som saknades vid uppföljningstillfället.

Nästa uppföljning kommer att ske under 2012.

### **Ekens hemtjänst**

Ingen uppföljning är gjord 2011 i samråd med äldreförvaltningen, då företaget inte har några kunder från Stockholms stad. Ekens hemtjänst startade i april 2010. Förvaltningen för en dialog med företaget och uppföljning görs så snart de har fått kunder.

### **FSB finsk hemtjänst AB – Skärholmen**

FSB finsk hemtjänst i Skärholmen är en väletablerad utförare av hemtjänst inom hela staden. Trots detta arbetar verksamheten mycket utifrån varje stadsdels perspektiv och har en bra kännedom om Skärholmens stadsdel.

Verksamheten har ett väl fungerande systematiskt kvalitetsarbete och jobbar mycket med att upprätthålla en kontinuitet för den enskilde. De har också ett gediget synpunktssystem som låter den enskilde komma till tals om de utförda insatserna.

*Följande avvikelser rapporterades till äldreförvaltningen 2011:*

Vid uppföljningstillfället 2011 fann Skärholmens stadsdelsförvaltning inga avvikelser.

Nästa uppföljning kommer att ske under 2012

### **Inblasa AB**

Inblasa är ett företag som engagerat sig delvis för spansktalande brukare. Företaget har nyligen flyttat till kontoret i Skärholmen och bytte verksamhetschef i början av året. De har bedrivit ett utvecklingsarbete med sina rutiner och verksamhetschefen har god insyn i dem. Förbättringsområden är den sociala dokumentationen och förvaringen av den.

*Följande avvikelser rapporterades till äldreförvaltningen 2011:*

En lokal rutin avseende avstämning med beställaren för reglering av ersättning måste tas fram. En lokal rutin för att kunna redovisa synpunkter och klagomål på begäran måste tas fram. Den sociala dokumentationen måste förbättras, dokumentationen bör ge en aktuell bild av den enskildes situation och måste förvaras betryggande - den enskilde ska ha all information som rör denne i en särskild akt. Genomförandeplanerna måste utvecklas så att de möter upp till stadens riktlinjer. Ett egenkontrollprogram måste tas fram. Avvikelseerna ska vara åtgärdade innan den 31:a december 2011. Den 14:e december 2011 inkommer Inblasa AB med de begärda rutinerna. Arbetet med dokumentationen och förvaringen av den kvarstår och ska vara åtgärdat till nästa uppföljning 2012.

Nästa uppföljning kommer att ske under 2012

### **MTG-Humanus AB**

MTG-Humanus är ett relativt nyetablerat företag som startade sin verksamhet i april 2010. Företaget har nio kunder, varav fem har en anhörig som anställd. Företaget har påbörjat ett arbete med att kvalitetssäkra verksamheten. Den sociala dokumentationen är ett förbättringsområde.

*Följande avvikelser rapporterades till äldreförvaltningen 2011:*

Ett ledningssystem enligt SOFS 2006:11 måste tas fram. Det finns rutiner i dagsläget, men inget dokument där verksamheten kvalitetssäkras. Företagets hantering av den sociala dokumentationen är inte tillfredsställande och måste lösas snarast. Vidare behövs det sammanställas skriftliga rutiner angående avstämning med beställaren för reglering av ersättning, rapportering av förändrat behov samt



att personalen ska uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodogör sig tillräckligt med näring och energi.

Den 21:a september 2011 inkommer MTG-Humanus med ett ledningssystem. Den 4:e oktober 2011 inkommer MTG-Humanus med vissa av de rutiner som tidigare saknades.

Avvikelse som kvarstår efter kompletteringarna är:

Det saknas rutiner för fel och brister i verksamheten. Den sociala dokumentationen bör förbättras. Genomförandeplanerna bör innehålla ett datum för uppföljning samt ansvarig arbetsledare. Förvaringen av dokumentationen är inte betryggande. Avvikelse ska vara åtgärdade till nästa uppföljning 2012.

Nästa uppföljning kommer att ske under första halvåret 2012.

### **Omsorgsjouren Sverige AB**

Omsorgsjouren har nyligen bytt namn från Divan äldreomsorg och sjukvård. Verksamheten är etablerad i flera kommuner i Stockholmsområdet och arbetar med att etablera sig i Stockholms stad. Under andra uppföljningstillfället hade Omsorgsjouren en tillfällig verksamhetschef då företaget letar efter en ny verksamhetschef. Den tillförordnade verksamhetschefen har god insyn i företaget och kan dess rutiner väl. Introduktionsrutinerna är gedigna och en viktig del av företagets kvalitetsarbete.

*Följande avvikelser rapporteras till äldreförvaltningen 2011:*

Rutinen angående anmälan enligt lex Sarah måste uppdateras för att gälla enligt SOSFS 2011:5. En rutin för fel och brister ska tas fram i verksamheten. Muntlig rutin finns för rapportering av förändrat behov, den bör skrivas ned. En lokal rutin för dokumentation enligt SoL saknas, en sådan bör tas fram.

Den 13:e december 2011 inkommer Omsorgsjouren med majoriteten av de saknade rutinerna. Dock behövs lex Sarah-rutinen fortfarande uppdateras till nästa uppföljning 2012.

Nästa uppföljning kommer att ske under 2012.

### **Rätt till fullvärdigt liv KB – RTFL**

RTFL - Rätt Till Fullvärdigt Liv är en hemtjänstverksamhet i privat regi. Vid uppföljningstillfället hade de 55 kunder i staden. Uppföljningen är genomförd genom besök i verksamheten och granskning på plats av dokumentation och rutiner. Föregående uppföljning visade på förbättringar vad avser rutiner enligt SOSFS 2006:11, säker förvaring av enskilda kunders dokumentation och att medarbetare ska ha en synlig identifikation. På dessa tre punkter har företaget arbetat med förbättringar. Förbättringsområden finns inom social dokumentation vad det gäller lokal rutin för dokumentation enligt SoL. Löpande dokumentation om faktiska omständigheter och händelser av betydelse samt om den enskilde har deltagit vid upprättandet av genomförandeplanen.



*Följande avvikelser rapporterades till äldreförvaltningen 2011:*

Den sociala dokumentationen, journalanteckningar behöver bearbetas så att den uppfyller kraven.

Om den enskilde inte deltagit, saknas orsak. Dokumentationen ska vara tillräcklig, väsentlig och korrekt och inte innehålla sådan information som är personalens egna kommentarer kring bemanning och arbetsmiljöfaktorer. Detta bör vara åtgärdat innan årets utgång.

Nästa uppföljning kommer att ske under första kvartalet 2012.

### **Sam service AB**

Sam service är ett mindre hemtjänstföretag som under 2011 har bedrivit ett omfattande utvecklingsarbete. Vid årets början saknades ett stort antal skriftliga, lokala rutiner. Under året genomförde Skärholmens stadsdelsförvaltning, tillsammans med äldreförvaltningen, ett flertal uppföljningar för att följa det nödvändiga utvecklingsarbetet. Vid uppföljningstillfället 2011-12-02 har Sam service arbetat fram en stor del av de rutiner som tidigare saknades samt tagit fram ett ledningssystem som är anpassat till verksamheten. Verksamheten riktar sig mot personer med invandrabakgrund och har personal som talar arabiska.

*Följande avvikelser rapporterades till äldreförvaltningen 2011:*

Den löpande dokumentationen bör förbättras och innehålla faktiska omständigheter och händelse av betydelse. Detta gäller även de anhöriganställda. En plan för all personals kompetensutveckling bör tas fram. Ett egenkontrollprogram anpassat efter aktuell verksamhet bör tas fram. Avvikelserna ska vara åtgärdade vid nästa uppföljningstillfälle 2012.

Nästa uppföljning kommer att ske under 2012.

### **SISU herrgården AB – Skärholmen**

Sisu herrgården AB - Skärholmen är ett företag som kan erbjuda finskspråkig personal och merparten av kunderna finns i Skärholmen. SISU jobbar nära sina kunder och har ett lokalt kontor i Skärholmen där personal som utför insatser utgår från. På detta vis kan företaget erbjuda en kontinuitet för sina brukare. Sisu har arbetat med sina rutiner sedan föregående uppföljning och har även börjat arbeta med att upprätta ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9.

*Följande avvikelser rapporterades till äldreförvaltningen 2011:*

Vid uppföljningstillfället 2011 fann Skärholmens stadsdelsförvaltning inga avvikelser.



Nästa uppföljning kommer att ske under 2012.

### **Skärholmens hemtjänst**

Hemtjänst Skärholmen är det kommunala alternativet i Skärholmens stadsdel. Tidigare var de uppdelade på flera enheter, men har under det senaste året slagits ihop till en enhet. Den nya enheten har ett omfattande arbete framför sig vad gäller skapande av ett ledningssystem och uppdatering av rutiner. Verksamheten måste även se till att skriva ner de många muntliga rutiner som finns för att säkerställa kontinuitet i verksamheten. Detta för att inte bli beroende av några få personer som kan rutinerna och lär ut dessa till alla andra. Under hösten har Skärholmens hemtjänst bedrivit ett omfattande arbete med rutiner och ledningssystem – detta bland annat genom att verksamheten skriftligen har beskrivit redan fungerande rutiner som muntligen fanns sedan tidigare.

*Följande avvikelser har rapporterats till äldreförvaltningen under 2011:*

En lokal rutin gällande lex Sarah-anmälningar samt fel och brister måste tas fram snarast. Arbetet med ett ledningssystem måste påbörjas snarast. Rutiner för avstämning med beställaren för reglering av ersättning samt rapportering av förändrat behov måste tas fram. En plan för hela personalens kompetensutveckling måste tas fram. Ett introduktionsprogram för nyanställda måste fastställas skriftligen. Rutinerna angående klagomål/synpunkter måste uppdateras. En lokal rutin för att personalen ska uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodogör sig tillräckligt med näring och energi måste tas fram. Ett egenkontrollprogram måste tas fram. Lokala rutiner för hantering av egna medel ska fastställas skriftligen. Rutinen för hantering av nycklar bör uppdateras. Den lokala rutinen angående dokumentation enligt SoL bör uppdateras. Det bör vidtas åtgärder för att säkerställa att alla i personalen har fått utbildning i basala hygienrutiner. En lokal rutin för delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter bör tas fram.

Den 25:e oktober 2011 inkommer Skärholmens hemtjänst med ett ledningssystem för verksamheten. Den 7:e december 2011 inkommer Skärholmens hemtjänst med vissa av rutinerna. Arbetet med de övriga rutinerna ska vara klart under första kvartalet 2012.

Nästa uppföljning kommer att ske under första kvartalet 2012.

### **Tillitsteamet Sverige AB**

Tillitsteamet är ett litet och relativt nystartat företag. Ledingen har ett nära samarbete med de anhörganställda som hittills finns i företaget. Detta gör att mycket av arbetet med rutiner sker muntligt, men finns inte dokumenterat. Antalet avvikelser vid det första uppföljningstillfället var så pass många att ett andra uppföljningsmöte bokades in tillsammans med äldreförvaltningen. Vid det andra

besöket hade Tillitsteamet tagit fram en del av de skriftliga rutiner som krävs. Dock återstår det fortfarande att ta fram ett ledningssystem enligt SOSFS 2006:11.

*Följande avvikelser rapporterades till äldreförvaltningen 2011:*

Den sociala dokumentationen måste förbättras. Det måste tas fram ett ledningssystem enligt SOSFS 2006:11. Följande skriftliga rutiner måste finnas: Lex Sarah. Fel och brister. Avstämning med beställaren för reglering av ersättning. Rapportering av förändrat behov. Introduktion av nyanställda. Social dokumentation enligt SoL. Personalen skall uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodogör sig tillräckligt med näring eller energi. Hantering av egna medel. Hantering av nycklar. Delegering från primärvården. Utöver detta måste även ett egenkontrollprogram, anpassat till verksamheten, tas fram.

Vid andra uppföljningstillfället kvarstod följande avvikelser:

Ett ledningssystem enligt SOSFS 2006:11 ska tas fram.

Följande skriftliga rutiner ska finnas i verksamheten: Lokala rutiner för avstämning med beställaren för reglering av ersättning. De lokala rutinerna för fel och brister bör sammanställas utifrån den anställdes perspektiv och vara tydligare hur verksamheten jobbar med fel och brister - från det att fel och brister upptäcks till åtgärd och eventuell återkoppling gjorts. Lex Sarah-rutinen bör kompletteras med återkoppling till kund samt att placerande stadsdelsnämnd omedelbart får kännedom om anmälan. De lokala rutinerna för att personalen ska uppmärksamma samt vidta åtgärder om en enskild inte tillgodogör sig tillräckligt med energi bör göras tydligare - med utgångspunkt från hur den anställda ska agera. Egenkontrollprogrammet bör även tydliggöras på samma sätt. Bristerna ska vara åtgärdade senast den 7:e februari 2012.

Nästa uppföljning kommer att ske den 7:e februari 2012.

## **Bilagor**

1. Verksamhetsuppföljning 2011 Assistansen S&M AB
2. Verksamhetsuppföljning 2011 Bamboo care team
3. Verksamhetsuppföljning 2011 FSB finsk hemtjänst AB – Skärholmen
4. Verksamhetsuppföljning 2011 Inblasa AB
5. Verksamhetsuppföljning 2011 MTG-Humanus AB
6. Verksamhetsuppföljning 2011 Omsorgsjouren AB
7. Verksamhetsuppföljning 2011 Rätt till fullvärdigt liv KB – RTFL
8. Verksamhetsuppföljning 2011 Sam service AB
9. Verksamhetsuppföljning 2011 Sisu herrgården AB – Skärholmen
10. Verksamhetsuppföljning 2011 Skärholmens hemtjänst
11. Verksamhetsuppföljning 2011 Tillitsteamet AB

Samtliga verksamhetsuppföljningar finns som läsexemplar på Bodholmsplan 2, plan 6.