

Tyresö kommun  
Projekt Medborgarfokus  
Eva Lindgren  
Kvalitetskontroller

**TJÄNSTESKRIVELSE**  
2012-10-11

Dnr 2012/KS 0242 013

**Granskning av Real Omsorg i Storstockholm,  
ROSSAB, kundval 2012.**

Granskningen avslutas.



Catarina Stavenberg  
Kvalitetschef

## Granskning av enskilda och kommunala verksamheter

Organisation			
Enhet: ROSSAB (Real Omsorg i Stor Stockholm AB)			
Verksamhetschef: Patricia Dehghan			
Antal kunder: Sju kunder med beslut om insatser i Tyresö, september 2012			
Verksamhetens inriktning: Hemtjänst i form av service och omvårdnad, dag- och kvällstid.			
Bedöms enheten ha ett adekvat ledningssystem för kvalitet?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Om ja, bedöms det vara väl känt i verksamheten?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Kommentar:			
<i>Enskilda verksamheter:</i>			
Betalas skatter och sociala avgifter?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	
Kommentar: Enligt upphandlingsenhetens kontroll av företaget, augusti 2012 fanns inga anmärkningar.			
Övrigt gällande organisation: Under november 2010 - juni 2011 genomfördes förändringar i ägarstrukturen och nytt bolag bildades, för övrigt är verksamheten oförändrad. Företaget leds av en styrelse. Verksamheten drivs av fyra personer, tre med socionomutbildning, en med sjuksköterskeutbildning. Företaget är verksam i Tyresö, Stockholms stad, Huddinge, Sollentuna och Järfälla kommuner.			
Personal- och kompetensförsörjning			
Personalbemanning: Totalt cirka 70 årsarbetare fördelat på 175 personer, varav sju personer arbetar med kunder i Tyresö kommun.			
Personalomsättning: Cirka 20 procentig personalomsättning när det gäller anställda som arbetar som personlig omvårdnadspersonal. Flera kunder har flyttat in på särskilt boende under det senaste året. Om dessa grupper undantas är personalomsättningen cirka 7 procent.			
Sjukfrånvaro: En procent			
Kompetensförsörjning: Företaget har satsat på utbildning och fortbildning. Personalen erbjuds regelbunden utbildning.			
Personalens möjligheter till stöd i arbetet: Verksamheten har en plan för regelbunden introduktionsutbildning och vidareutbildning av omvårdnadspersonal. Exempel på teman är basala hygienrutiner, mat för äldre, demenssjukdomar.			
Kommentar: Enligt uppgift har cirka 75 procent av personalen utbildning som t.ex. vårdbiträde, undersköterska, barnskötare med inriktning mot personer med funktionsnedsättning. Personer i ledande ställning har socionom- eller sjuksköterskeutbildning med lång erfarenhet från området.			

<b>Samverkan och samarbete</b>			
Finns rutiner vid enheten som tydliggör ansvaret för samarbete, internt och externt och som gäller den enskildes behov av insatser?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Finns rutiner vid enheten för överföring av information?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Finns rutiner vid enheten för hur samverkan ska bedrivas såväl internt, inom och mellan nämnder, som externt med myndigheter och andra aktörer?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
<p>Kommentar: Både biståndshandläggare och ansvariga på ROSSAB uppger att de har ett bra samarbete. Verksamheten har ett väl utvecklat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Varje månad skickas ett månadsbrev ut till samtlig personal. Informationen i dessa rör viktiga frågor, som ledningen vill påminna personalen om att vara särskilt uppmärksam på, t.ex. nya och förändrade rutiner. Aktuella rutiner är kända av de intervjuade personerna.</p>			
<b>Handläggning och dokumentation</b>			
Bedöms brukare/anhöriga ges möjlighet till delaktighet och inflytande i planering, genomförande och uppföljning av insatser?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
<p>Kommentar: Ansvarig områdeschef gör ett första besök hos kund, och upprättar en genomförandeplan tillsammans med berörd person. De personer som intervjuades upplever att de har inflytande i både planering och hur insatserna ska utföras. De får också information om till exempel personalförändring.</p> <p>Verksamheten informerar sina kunder om möjligheten att byta vissa insatser. Vid tiden för granskningen var det inga kunder som hade önskemål om att byta insatser. Personalen informeras om kundens möjlighet att byta ut vissa insatser vid APT-möten.</p>			
Bedöms enheten uppfylla rådande krav på dokumentation?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
<p>Kommentar: Dokumentationen kring varje enskild kund förs, hos varje kund och sammanställs en gång i månaden i den sociala akten, där också beställning och genomförandeplan förvaras.</p>			
Bedöms enheten förvara dokumentation på ett säkert och korrekt sätt?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
<p>Kommentar:</p>			
<b>Fel och brister</b>			
Har personalen vid enheten informerats om skyldigheter enligt Lex Sarah?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
<p>Antal Lex Sarah-anmälningar de senaste 12 månaderna: 0</p> <p>Kommentar: Personalen känner till verksamhetens rutiner.</p>			
<p>Övriga avvikelser de senaste 12 månaderna: 0</p>			
<p>Bedömning av hur väl enheten förebygger och hanterar fel och brister: Enheten har ett väl beskrivet</p>			

system för hur de hanterar fel och brister. Detta är väl känt bland de intervjuade personerna.
Kommentar:
<b>Synpunkter och klagomål</b>
Bedömning av hur väl enheten hanterar inkomna synpunkter och klagomål utifrån socialnämndens kvalitetsmål: Verksamheten har ett tydligt system för hur de hanterar inkomna synpunkter och klagomål och som utgår från socialnämndens kvalitetsmål.
<b>Uppföljning och utvärdering</b>
Brukares uppfattning om vården och omsorgen: Flertalet av de intervjuade var nöjda eller mycket nöjda med de insatser de fick. Personalen var tillmötesgående och respektfull och de intervjuade upplevde att de hade möjlighet att påverka insatsernas utformning. Verksamheten genomför årliga brukarundersökningar. 2012 var svarsfrekvensen 58 procent och resultatet för tillgänglighet, delaktighet och kontinuitet var cirka 90 procent nöjda och för upplevd trygghet var cirka 70 procent nöjda.
Anhörigas uppfattning om vården och omsorgen: Flera av de personer som har insatser från förtaget behärskar inte svenska språket. För att få en uppfattning om deras vård och omsorg intervjuades anhöriga som uppgav att de var helt nöjda och trygga med de insatser som utfördes.
Personalens uppfattning om vården och omsorgen: De personer jag samtalade med upplever att de trivs och att de har möjlighet att utgå från kundernas behov och att det gör ett bra arbete.
Finns rutiner för uppföljning av mål och kvalitetsgarantier? Ja
Bedömning av uppfyllande av mål och kvalitetsgarantier: Kommunens kvalitetsgarantier uppfylls helt. Verksamheten genomför egna brukarundersökningar årligen, genom enkätundersökningar och genom telefonintervjuer. Resultatet av detta visar på att kunderna är mycket nöjda.
<b>Sammantagen bedömning</b>
Granskningen genomfördes genom dokumentgranskning, intervjuer/samtal med hemtjänstkunder, anhöriga, omvårdnadspersonal och besök på huvudkontoret samt i arbetslokalen.  Sammantagen bedömning är att det är en väl fungerande verksamhet och man arbetar aktivt med kvalitetsarbete, för att få en hållbar struktur. Tydliga och mätbara mål finns för verksamheten, målen är väl kända av de personer som intervjuades. Genom att verksamheten har utarbetat en verksamhetshandbok, som utgår från SOSFS 2011:9, har de skapat förutsättningar för ett gemensamt arbetssätt, från ledning till medarbetare. De hemtjänstkunder och anhöriga som intervjuades var överlag nöjda eller mycket nöjda med det sätt insatserna utfördes.

<i>Enskilda företag:</i> Bedöms enheten uppfylla krav om kvalitet i det avtal som tecknats med kommunen?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej
Bedöms det föreligga behov av uppföljande granskningsbesök?	<input type="checkbox"/> Ja	<input checked="" type="checkbox"/> Nej

Granskningen genomförd av: Eva Lindgren, kvalitetskontroller Tyresö Kommun
Granskningsperiod: September 2012
Använd metod: <input checked="" type="checkbox"/> Dokumentgranskning <input checked="" type="checkbox"/> Intervju <input type="checkbox"/> Observation <input type="checkbox"/> Annan:
Underskrift: <u><i>Eva Lindgren</i></u>

