

Tyresö kommun
Socialförvaltningen
Maria Johansson, kvalitetsinspektör
08-5782 9134

TJÄNSTESKRIVELSE

Datum 2009-06-04

1 (4)

Granskning av Attendo Care AB:s hemtjänst

Beslut

Tillsynen avslutas

Socialförvaltningen

Anita Brynje
Förvaltningschef

Beskrivning av ärendet

Enligt den tillsynsplan som antogs av Socialnämnden i februari 2009 har kvalitetsinspektör Maria Johansson genomfört granskning av hemtjänst som utförs av Attendo Care AB. Granskningen har genomförts i form av besök den 15 april 2009 tillsammans med biståndschefen Auli Metsänsalo, granskning av dokumentation och rutiner, telefonintervju med tre brukare samt med biståndshandläggare.



Attendo Care AB

Den 1 april 2008 började Attendo Care AB utföra hemtjänst i form av service och omvårdnad hos personer boende i Tyresö kommun. Tidigare har företaget utfört hemtjänst i form av serviceinsatser i Tyresö kommun. Verksamheten utgår från kontor som ligger på Hallvägen 21 i Johanneshov. Hemtjänst utförs hos personer som bor i Enskede, Årsta, Vantör och Tyresö.

Ledningsgruppen inom hemtjänsten på Attendo Care AB består av verksamhetschef, biträdande verksamhetschef och samordnare. En kvalitetsgrupp finns som består av kvalitetssamordnare, verksamhetschef och biträdande verksamhetschef.

Målgrupp

Brukare som behöver service och omvårdnad, samt ledsagning för vuxna enligt SOL och LSS, liksom avlösning för vuxna enligt SOL.

Antal brukare är totalt 115 i hela verksamheten varav 12 personer med biståndsbeslut är boende i Tyresö.

Verksamhetschef

Ingrid Djärv är utbildad socionom, hon har arbetat som chef inom hemtjänst sedan år 1995 och sedan hösten år 2008 inom Attendo Care AB.

Personal

Antal anställda är 24 personer inklusive verksamhetschef och de flesta arbetar heltid. De som arbetar deltid arbetar vid behov när det behövs vikarier, dessutom har verksamheten fem till sex egna vikarier

Två personer arbetar i Tyresö på dagtid och på kvällen arbetar en person.

Personalen är utbildade som vårdbiträden och undersköterskor.

Planering har skett för att nå en kompetensutveckling hos personalen, vilket innebär två utbildningar per år, vars innehåll kan handla om brandutbildning, demens och förflyttning.

Introduktion av nyanställda genomförs med en checklista och den nya personalen får till en början gå med rutinerad personal i två eller tre dagar.

De språkkunskaper som finns bland personalen är spanska, polska, tigrinja, arabiska, franska, armeniska, ryska, portugisiska, kreol, finska, afrikansk dialekt och teckenspråk.

Rutiner

Vid granskning av Attendo Care AB:s rutiner framkom att företaget arbetar enligt gällande avtal med Tyresö kommun.

Dokumentation

Beställning av insats med korrekt innehåll finns.

Genomförandeplan för varje brukare finns i akt, där löpande dokumentation angående brukaren finns. Vid avvikelser i förhållande till beställt uppdrag noteras detta i akten. Notering skrivs i händelsepärm, som hänvisar till akt.

Dokumentationen förvaras på ett betryggande sätt i ett låsbart aktskåp.

Vid demens finns kontaktbok i hemmet, där det skrivs om dagliga händelser så att anhöriga kan ta del av detta.

Ekonomi

Verksamheten har god ekonomi, betalar skatter och sociala avgifter.

Rutiner klagomål

Rutiner finns för synpunkts- och klagomålshantering, som kvalitetssamordnaren ansvarar för. Det finns skriftlig information så att den enskilde vet var man ska vända sig vid synpunkter och klagomål. Rapportering av synpunkter och klagomål skickas till den kommun eller stadsdel som har beställt insatserna.

En redovisning över inkomna synpunkter och klagomål finns och vilka åtgärder som har vidtagits.

Brukarnas synpunkter

Vid intervju av tre brukare framkom att upplevelsen av insatsen från hemtjänsten, var att den var av god kvalitet. Brukarna tyckte att omsorgspersonalen hade ett bra bemötande och de kände sig trygga med den insats de fick.

Biståndshandläggarnas synpunkter

Vid intervju av två biståndshandläggare framkom det, att vid överlämnande av ärenden tar verksamhetschefen emot dem med en öppenhet och positiv anda och arbetar noggrant för att bemöta brukarens behov. Från handläggarnas sida upplevs en flexibilitet i kontakten med verksamheten.

Tilläggstjänster

- En brukare som har hemtjänst har köpt snöskottning.

Bedömning/slutsats

Vid intervjuer av brukare framkommer att de är nöjda och trygga med insatserna. De handläggare som intervjuades ansåg att Attendo Care AB arbetar på ett professionellt sätt. Inga klagomål eller synpunkter har framkommit vad gäller brister i kvalitet i samband med insats.

Sammanfattningsvis är bedömningen att Attendo Care AB utför hemtjänst hos brukare på ett professionellt sätt och arbetar enligt det upprättade avtalet med Tyresö kommun.