



Handläggare: Barbara Bernhardsson
Telefon: 08-508 19249

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2013-05-23

Uppföljning av privata utförare av hemtjänst – Lövholmens Hemtjänst

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lägger förvaltningens uppföljning av Lövholmens Hemtjänst till handlingarna.

Steinunn Á Håkansson
stadsdelsdirektör

Päivi Kabran
avdelningschef

Sammanfattning

Alla utförare av hemtjänst följs upp årligen. Uppföljningen av privata utförare som har ramavtal med staden utförs av stadsdelsförvaltningarna på uppdrag av äldregruppen, som ansvarar för avtalen. I detta tjänsteutlåtande redovisas förvaltningens uppföljning av Lövholmens Hemtjänst AB. Kontor finns i Bandhagen samt i Nacka där företaget har många kunder.

Lövholmens Hemtjänst driver en fungerande verksamhet men det finns några förbättringsområden. Kort efter vår uppföljning granskades verksamheten också av äldreomsorgsinspektörerna, med anledning av ett klagomål som lämnades in till äldreförvaltningen. Utifrån inspektörernas granskning och vår uppföljning har en åtgärdsplan begärts. Förvaltningen bedömer att den inlämnade planen är tillräcklig för att säkerställa att bristerna åtgärdas.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom avdelningen för äldre.

Bakgrund

Alla verksamheter inom vård- och omsorgsboende, hemtjänst, ledsagning och avlösning som är belägna inom stadsdelsområdet och verksamheter som staden har ramavtal med ska följas upp årligen. Syftet är att få kunskap om enheternas styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden. Uppföljningarna sker utifrån den mall som äldreförvaltningen har tagit fram. Mallen styr vilka aspekter i verksamheten som ska granskas, så att uppföljningarna blir jämförbara över hela staden.

När det gäller privata utförare som staden har ramavtal med är det en avtalsuppföljning, som utförs av stadsdelsförvaltningarna på uppdrag av äldrenämnden. Eftersom äldrenämnden är ansvarig får stadsdelsnämnderna uppföljningar och åtgärdsplaner enbart för kännedom.

Resultatet av alla uppföljningar rapporteras till äldrenämnden och sammanställs i en rapport till kommunfullmäktige vartannat år. Det publiceras också på ”Jämför service” på Stockholms stads hemsida.

Uppföljningen

Förvaltningen genomförde en uppföljning vid Lövhölmens Hemtjänst den 21 februari. Från utföraren deltog verksamhetschefen och kvalitetsansvarig. Uppföljningen genomfördes i form av intervjuer, observationer och dokumentgranskning. Kort därefter fick äldreförvaltningen in ett klagomål som resulterade i att äldreomsorgsinspektörerna granskade utföraren. Klagomålet avsåg bristande introduktion för nyanställda samt avsaknad av korrekt delegering från primärvården.

Lövhölmens Hemtjänst har vuxit starkt de senaste åren. Inom Stockholms stad har man 150 kunder varav 130 bor i Farsta. Kontor finns i Bandhagen samt i Nacka kommun, där företaget också är verksamt. Det finns en verksamhetsansvarig för respektive område. Den som är verksamhetsansvarig för Stockholmskunderna är ny och arbetar för närvarande med att komma till rätta med de brister som har påtalats.

Förvaltningen kan konstatera att verksamheten avviker från ramavtalet på följande områden:

- Den löpande dokumentationen behöver förbättras.

- En rutin för att placerande nämnd omedelbart får kännedom om inkomna synpunkter och klagomål behöver utvecklas och förankras.
- En rutin för introduktion av nyanställda finns men rutinen behöver utvecklas och förankras bättre.
- Rutinen för delegation behöver ses över och följas upp.

En bedömning som bygger på inspektörernas granskning och vår uppföljning har gjorts och den ligger till grund för begäran av åtgärdsplanen. En åtgärdsplan har lämnats in i tid. Planen beskriver vad som ska åtgärdas inom samtliga utvecklingsområden.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen bedömer att utföraren med hjälp av planen kommer att kunna åtgärda de påtalade bristerna. Arbetet med åtgärdsplanen kommer att följas fortlöpande av förvaltningen.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden lägger anmälan till handlingarna.

Bilagor

1. Uppföljning
2. Åtgärdsplan