



Handläggare: Nina Wiklund
Telefon: 08-508 10 773

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
2013-02-07

Uppföljning av hemtjänst i kommunal och privat regi 2012

Förslag till beslut

1. Att godkänna genomförd uppföljning av hemtjänst i kommunal regi
2. Genomförda uppföljningar av hemtjänst i privat regi enligt bilagor anmäls och översänds till Äldreförvaltningen

Göran Månsson
stadsdelsdirektör

Marianne Snell
avdelningschef

Sammanfattning

Östermalms stadsdelsförvaltning har tilldelats uppföljningsansvar för ett antal privata utförare samt en kommunal utförare.

Uppföljningarna har påvisat att hemtjänstenheterna håller en god standard och är välfungerande. Kvalitetsarbetet har höjts inom flera områden under det senaste året och förvaltningens bedömning är att standarden överlag har förbättrats sedan 2012 års uppföljning. Det finns en större medvetenhet om vilka krav som ställs och de flesta cheferna har en god kunskap om hur de ska arbeta med rutiner och egenkontroll.

Stadsdelsförvaltningen kommer under året att fortsätta sitt arbete med uppföljning av hemtjänstenheterna, samt kontrollera de brister som upptäckts för att säkerställa att dessa åtgärdas.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreomsorgsavdelningen. Stadsdelsnämndens pensionärsråd tar del av ärendet 28 januari 2013 och information till landstinget och de fackliga organisationerna kommer att ges.



Bakgrund

Östermalms stadsdelsförvaltning har tilldelats uppföljningsansvar för ett antal privata utförare samt en kommunal utförare. Äldreförvaltningen fördelar ansvaret för hemtjänstuppföljningarna över staden. På Östermalm kan de äldre välja mellan ett stort antal privata aktörer samt den kommunala enheten, Hemtjänst Östermalm. De kunder som avstår från att aktivt välja blir tilldelade den enhet som kallas Icke-Val, vilket alternerar mellan en rad olika privata utförare. De äldre kan sedan välja en ny utförare eller stanna kvar hos enheten som de först fått hjälp av.

De hemtjänstenheter som Östermalms stadsdelsförvaltning har uppföljningsansvar för har följts upp under år 2012. Uppföljningarna har genomförts på en kommunal enhet, Hemtjänst Östermalm och på 17 privata enheter. En av utförarna, Atlas & Bore, utför endast städtjänster varför uppföljningen inte har kunnat genomföras i sin helhet. Ytterligare några enheter bedriver till största delen bemanningsarbete eller assistans för yngre personer men har även ett fåtal hemtjänstkunder över 65 år.

Allt fler äldre på Östermalm väljer en privat utförare av sin hemtjänst. Siffran som har kommunal hemtjänst har minskat stadigt de senaste åren. I november 2012 uppgick andelen äldre som valt hemtjänst i privat regi till 68 % . Övriga 32 % har valt hemtjänst i kommunal regi.

Hemtjänstenheterna har med några få undantag dokumenterade rutiner, egenkontroll och en fungerande social dokumentation för sina kunder. Cheferna arbetar systematiskt med att förbättra de brister som finns. Vid samtliga fall då brister upptäckts har cheferna varit väl medvetna om problemen och har redan påbörjat ett förbättringsarbete.

De områden som följs upp hos hemtjänstenheterna är bland annat utbildningsnivån hos de anställda, rutiner för kost och nutrition och arbetet med kontaktmannaskap. Förvaltningen ser också över hur enheterna förvarar sin dokumentation och hur nycklarna förvaras. Kraven är att detta ska förvaras i brandsäkert och låsbart skåp.

Under år 2012 har 43 synpunkter och klagomål gällande hemtjänst lämnats in till förvaltningen. 27 synpunkter har inkommit från privata enheter och 16 är från den kommunala, varav en är positiv. De inkomna synpunkterna rör bland annat brister i omsorgen, uteblivna insatser och synpunkter på utförandet av insatserna. Synpunkterna är av varierande karaktär och handlar oftast om att gällande rutiner inte har följts. Förvaltningen arbetar ständigt med att begära in redovisningar från hemtjänstenheterna i varje enskilt fall samt en beskrivning över hur liknande



situationer kan undvikas. I samband med uppföljningarna ute hos enheterna finns i samtliga fall fungerande skriftliga rutiner för att hantera synpunkter och klagomål.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Uppföljningarna har påvisat att hemtjänstenheter håller en god standard och är välfungerande. Kvalitetsarbetet har höjts inom flera områden under det senaste året och förvaltningens bedömning är att standarden överlag har förbättrats sedan 2012 års uppföljning. Det finns en större medvetenhet om vilka krav som ställs och de flesta cheferna har en god kunskap om hur de ska arbeta med rutiner och egenkontroll.

Stadsdelsförvaltningen kommer under året att fortsätta sitt arbete med uppföljning av hemtjänstenheter, samt kontrollera de brister som upptäckts för att säkerställa att dessa åtgärdas.

Bilagor

1. Olivia Hemtjänst AB - Östermalm
2. Nordic Senior Services AB
3. Njuta Av Livet HB
4. Livis Omsorg AB
5. L'europé Assistans Partner AB
6. HSB Omsorg AB – Östermalm
7. Hemtjänst och Omsorg i Stockholm, HOME's AB
8. Enklare Vardag Sverige AB
9. Adonis Omsorg AB
10. AB Nordisk Hemservice AB – Östermalmskontoret
11. Hemtjänst Östermalm