

Handläggare
Elenor Gustafsson
Tel 08-508 10 135**Till**
Östermalms Stadsdelsnämnd
sammanträde 2014-02-06

Uppföljning av hemtjänst i kommunal och privat regi 2013

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 Äldrenämnden.

Göran Månsson
stadsdelsdirektörMarianne Snell
avdelningschef

Sammanfattning

Östermalms Stadsdelsförvaltning har tilldelats uppföljningsansvar för hemtjänst 2013 av ett antal privata utförare av samt två kommunala utförare. Uppföljningarna har visat att utförarna 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 chefer har god kunskap om hur de ska arbeta med rutiner och egenkontroll.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Stadsdelsförvaltningens äldreomsorgsavdelning. Stadsdelsnämndens pensionärsråd har tagit del av ärendet liksom de fackliga organisationerna. Landstinget har fått ärendet för information/-samråd.

Bakgrund

Östermalms Stadsdelsförvaltning har tilldelats uppföljningsansvar för hemtjänst 2013 av ett antal privata utförare samt två kommunala utförare. I Östermalms stadsdelsområde kunde de äldre 2013 välja mellan ett stort antal privata aktörer samt de kommunala enheterna Hemtjänst Östermalm och Dianagården. 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 våren och hösten 2013. Uppföljningarna har genomförts på de kommunala enheterna Hemtjänst Östermalm och Dianagården samt på 17 privata enheter. Några privata

enheter bedriver till största delen 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. Andelen kommunal hemtjänst har minskat stadigt de senaste åren. I oktober 2013 uppgick andelen i privat regi till 68 %. Övriga 32 % hade valt hemtjänst i kommunal regi.

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

De områden som följts upp hos hemtjänstenheterna är bland annat utbildningsnivån hos de anställda, anhöriganställningar och ledningssystem. Förvaltningen ser också över hur enheterna förvarar sin dokumentation och hur kundernas nycklar förvaras. Kraven är att detta ska förvaras brandsäkert och inlåst.

Under år 2013 har 12 synpunkter och klagomål gällande hemtjänst lämnats in till förvaltningen, varav en positiv. De negativa rör omsorgen, bemötande, insatser och utförande. Synpunkterna är av varierande karaktär och handlar ofta om huruvida rutiner har följts. Förvaltningen begär in redovisningar från hemtjänstenheterna i varje enskilt fall samt en beskrivning över hur liknande situationer kan undvikas. Verksamhetsuppföljningarna hos enheterna visar att det i samtliga fall finns fungerande skriftliga rutiner för att hantera synpunkter och klagomål.

Förvaltningens synpunkter

Uppföljningarna har visat att hemtjänstenheterna håller en god standard och är välfungerande. Kvalitetsarbetet har höjts inom flera områden och nästan samtliga enheter har påbörjat utformningen av företagets egen värdegrund och förvaltningens bedömning är att standarden överlag har förbättrats sedan uppföljningen för 2012. Det finns en större medvetenhet om vilka krav som ställs och de flesta chefer har god kunskap om hur de ska arbeta med rutiner och egenkontroll.

Bilagor

1. Akta Assistans AB
2. FSB Finsk hemtjänst AB - Innerstan
3. Silverkatten Handelsbolag
4. Aleris Omsorg Östermalm och Norrmalm AB
5. Enklare vardag i Sverige AB
6. AB Nordisk hemservice AB
7. Olivia hemtjänst AB
8. Almis hemtjänst AB
9. Adeo Care AB
10. Legevisitten AB

11. Famntaget Omsorg AB (tidigare ProMaCare hemtjänst)
12. NSS hemtjänst och assistans AB
13. Njuta av livet HB
14. Livis omsorg AB
15. HSB omsorg Östermalm
16. HOMés AB
17. Adonis Omsorg AB
18. Hemtjänst Östermalm
19. Hemtjänst Dianagården