



Handläggare
Erik Vallström
Utvecklingsavdelningen
Sektorn för omsorg och välfärd

Diarienummer
15VON/125

Avtals- och kvalitetsuppföljning hemtjänstutförare 2014

Förslag till beslut

1. Rapporterna avseende avtals- och kvalitetsuppföljningen av hemtjänst inom Värmdö kommun godkänns
2. Handlingsplan från Gustavsberg/Ingarö hemtjänst godkänns
3. Handlingsplan från Hemmesta/Djurö hemtjänst godkänns
4. Handlingsplan från Fyren vård och omsorg noteras
5. Handlingsplan från Värmdö kooperativa hemtjänst noteras

Beslutsnivå

Vård och omsorgsnämnden

Sammanfattning

Under hösten 2014 och våren 2015 avtal- och kvalitetsuppföljningar av kommunens utförare och de privata företag som utför hemtjänst i kommunen genomförts. Uppföljningen har skett utifrån två modeller beroende av hur många kunder i Värmdö kommun som utföraren haft. Utförare håller generellt god kvalitet. De utvecklingsområden som påvisas gäller den sociala dokumentationen, tidsregistrering samt hur det systematiska kvalitetsarbetet dokumenteras.

Bakgrund

Avtal- och kvalitetsuppföljningar genomförs varje år av de utförare som bedriver hemtjänst inom kommunen. Förutom de årliga avtal- och kvalitetsuppföljningar sker fortlöpande kontroller av verksamheterna i enligt följande:

Aktivitet	Tidpunkt/intervall
Rutinmässig inrapportering av avvikelser	Månatligen
Särskild granskning av inrapporterade negativa händelser/missförhållanden	Vid varje tillfälle
Granskning av inkomna synpunkter	Vid varje tillfälle
Stickprov av utförarens hantering av avvikelser	Utvalda avvikelser
Kontroll av debiteringsunderlag från utföraren	Månatligen

Ärendebeskrivning

Värmdö kommun har under 2014 haft åtta olika privata hemtjänstutförare med tillstånd att bedriva hemtjänst enligt lagen om valfrihet (LOV). Förutom de privata utförarna finns en kommunalhemtjänst uppdelat i två verksamheter. Under året har två privata utförare uteslutits och en har tillkommit. Samtliga erbjuder hemtjänst (service och omvårdnad) till alla åldrar. En utförare har främst personer under 65 år med demenssjukdom som primär målgrupp.

Av de privata utförarna har fyra utförare enbart haft någon eller några enstaka uppdrag. Dessa är: *Anlita socialomsorgspedagogen*, *Arthur Vård och Omsorg*, *Ava assistans och hemtjänst*, *Macorena*, *Lövholmens hemtjänst*, och *Nordic Holistic Care*. De privata företagen som har haft flest kunder är *Fyren Vård och Omsorg* och *Värmdö kooperativa hemtjänst*.

Kommunens hemtjänst är uppdelade i två hemtjänstutförare utifrån geografiska områden, *Gustavsberg Ingarö hemtjänst* och *Hemmesta Djurö hemtjänst*. Under 2014 ansvarade Vård och omsorgsstyrelsen för den kommunala hemtjänsten. Efter årsskiftet 2014/2015 ansvarar Vård och omsorgsnämnden för kommunala hemtjänsten.

Metod

Hos samtliga utförare har uppföljningen bestått av en intervju med ledningen där de fått beskriva vilket arbetssätt de har. För hemtjänstutförare med fler än fem uppdrag har stickprov skett av deras tidsregistrering samt kontroll av hur de för den sociala dokumentationen. De hemtjänstutförarna med fler än fem uppdrag har också fått inkommit med en handlingsplan för påvisade utvecklingsområden.

Fokus för uppföljningen har varit hur verksamheterna arbetar kring den enskilde och hur de säkerställer att insatserna utförs och att de håller god kvalitet.

Utöver detta har kommunens biståndshandläggare, vid varje nyprövning av hemtjänstbeslut, ställt ett antal frågor till den enskilde rörande kvaliteten i utförandet av hemtjänst. Svaren på dessa frågor samt resultat från socialstyrelsens Äldreundersökning och SKL undersökningen "Kommunens kvalitet i korthet" har inkluderats i rapporterna. Biståndshandläggarna kontrollerar också att varje nytt uppdrag till utförarna följs av en genomförandeplan inom 14 dagar.

Förutom ovanstående uppföljning sker för de privata utförarna varje månad en ekonomisk uppföljning där avstämning, på personnivå, sker mellan utförd tid och beslutad insats (med schablontid) innan utföraren kan fakturera kommunen. Upphandlingsavdelningen genomför också regelbundna seriositetskontroller av de privata utförarna och deras eventuella underentreprenörer.

Två hemtjänstutförare har inte inkluderats i uppföljningen, *Arthur Vård och Omsorg*, på grund av att de fick tillstånd att bedriva hemtjänst under hösten 2014 och *Anlita Socialomsorgspedagogen* på grund av att de i första hand vänder sig till yngre personer under 65 år.

Sammanfattande resultat 2014

I de kvalitetsundersökningar som har genomförts under året visar utförarna mycket bra resultat. Verksamheterna uppfyller generellt kraven i avtalen. Den sociala dokumentationen följer kommunens anvisningar, dock finns det specifika områden gällande den sociala dokumentationen som behöver förbättras. Sett över alla utförare uppfylls inte kommunens mål gällande kontinuitet¹, dock når tre av fyra utförare kommunens mål. Tre av sex av de privata verksamheterna använder sig idag fullt ut av ett elektroniskt tidsregistreringssystem. Gällande den kommunala hemtjänsten skiljde sig tidsregistrering i verksamheterna åt. *Gustavsberg Ingarö* registrerade sin tid på fysiska papper medan *Hemmesta Djurö* genomförde tidsregistreringar digitalt. Ingen av de kommunala verksamheternas system har bedömts som tillförlitliga. De kontroller som gjorts av tidsregistreringar visar att den beställda tiden, generellt överensstämmer med den utförda tiden. De skillnader som påvisats finns det förklaringar till. Detta kan till exempel vara sjukhusbesök. Vid kontroll av den kommunala utföraren *Gustavsberg Ingarö hemtjänst*, upptäcktes dock skillnader gällande beställd och utförd tid.

Under våren 2015 har införande av verksamhetssystemet *Pulsen Combine* inkl. nytt kommungemensamt system för tidsregistrering *Phoniro Care* skett. Detta innebär att alla hemtjänstutförare nu använder samma tidsregistreringssystem.

Ett utvecklingsområde som påvisats är hur utförarna dokumenterar sina egenkontroller och systematiska förbättringsarbete. Tre av åtta utförare kunde vid uppföljningen visa dokumenterade egenkontroller.

Vid uppföljningen av *Nordic Holistic Care* påvisades brister gällande deras ledningssystem och en dialog är inled för att förbättra detta område. På grund av detta har den slutgiltiga rapporten inte färdigställts.

Planering av uppföljning 2015

Under 2015 kommer samtliga utförare av hemtjänst följas upp systematiskt och regelbundet.

Bedömning

Förvaltningens bedömning

Arbetet med att följa upp kvalitet inom kommunens hemtjänstutförare är under kontinuerlig utveckling mot större systematik och noggrannhet. En del av syftet med uppföljningarna är att öka utförarnas medvetenhet och kunskap om lagstiftning och avtalskrav. Detta sker både vid själva uppföljningen och vid efterföljande återkoppling. Förvaltningen har också möjlighet att göra generella utbildningsinsatser när det t.ex. kommer ny lagstiftning eller nya länsövergripande överenskommelser. Det nya tidsregistreringssystemet bedöms också öka säkerheten gällande insatsernas genomförande.

¹ Mätning av kontinuitet har skett genom att utförarna fått rapportera hur många olika omvårdningspersonal som besökt brukare som har haft två eller fler besök mellan klockan 07:00 och 23:00. Kommunens mål är satt till 11 stycken.

Ekonomiska konsekvenser

Eventuella kostnader för att utveckla åtgärder och verksamheternas brister belastar respektive utförare och finansernas via den ordinarie ersättningen.

Konsekvenser för miljön

Förslaget innebär inga konsekvenser för miljön.

Konsekvenser för medborgarna

Uppföljningen och de krav som ställs på kvalitetsutveckling hos hemtjänstutförarna innebär en ökad säkerhet och trygghet för de medborgarna som får hemtjänstinsatser.

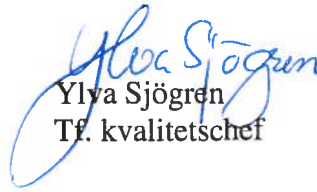
Konsekvenser för barn

Uppföljningen innebär inga specifika konsekvenser för barn.

Handlingar i ärendet

Nr	Handling	Bilaggs/Bilaggs ej
1	Kvalitets- och avtalsuppföljning Ava assistans och hemtjänst	Bilaggs
2	Kvalitets- och avtalsuppföljning Fyren Vård och omsorg AB, inklusive handlingsplan	Bilaggs
3	Kvalitets- och avtalsuppföljning Hemmesta Djurö hemtjänst, inklusive handlingsplan	Bilaggs
4	Kvalitets- och avtalsuppföljning Gustavsberg Ingarö hemtjänst, inklusive handlingsplan	Bilaggs
5	Kvalitets- och avtalsuppföljning Lövholmens hemtjänst AB	Bilaggs
6	Kvalitets- och avtalsuppföljning Macorena hemtjänst.	Bilaggs
7	Kvalitets- och avtalsuppföljning Värmdö kooperativa hemtjänst, inklusive handlingsplan	Bilaggs
8	Bilaga jämförande resultat.	Bilaggs


Maria Larsson Ajne
Sektorchef


Ylva Sjögren
Tf. kvalitetschef



Handläggare
Erik Vallström
Omsorg och välfärdssektorn

Diarienummer
15VON/125
15VON/117

Kvalitets- och avtalsuppföljning 2014

Ava assistans och hemtjänst

Inledning

Det övergripande syftet med att genomföra kvalitetsuppföljningar är att bedöma kvaliteten för de äldre som får insatser i kommunens äldreomsorg. De kvalitetsaspekter som bedöms följer regelverk och avtal och avser att säkerställa att de äldre ges delaktighet och inflytande samt får sina behov och önskemål tillgodosedda.

Resultatet ska användas för att utveckla och höja kvaliteten i kommunens äldreomsorg, såväl på enhetsnivå som i kommunen som helhet. Resultatet kan också publiceras och användas av enskilda som beviljats hemtjänst som underlag för dem att välja hemtjänstutförare. Kvalitetsuppföljningen är samtidigt en uppföljning av att utföraren följer avtalet med kommunens beställare

Årets uppföljning har fokuserat på hur insatserna säkerställs för den enskilde.

En redovisning sker också i denna rapport av genomförda brukarundersökningar.

Fakta om verksamheten

Namn:	Ava assistans och hemtjänst
Adress:	Anders Reimers Väg 17 bv 117 50 Stockholm
Verksamhet:	Hemtjänst
Driftsform:	Privat regi, Aktiebolag
Verksamhetsansvariga:	Marja Fihlman och Ayse Roza Kaplan
Målgrupp:	Enskilda personer som är beviljade hemtjänst enligt SoL, oavsett ålder.

Metod för uppföljningen

- Besök i verksamheten har gjorts av Åsa Ahlsved, kostcontroller, och Erik Vallström äldreomsorgscontroller den 25 november 2014.
- Intervju med ledningen bestående av: Jan Johansson, styrelseordförande, Marja Fihlman, verksamhetschef, Pia Henke, administration och Roza Kaplan verksamhetssamordnare.

Beskrivning av verksamheten

Har tillstånd att bedriva verksamhet i Stockholms stad och i Värmdö kommun. Verksamheten har totalt uppdrag för 50 brukare. Ava assistans och hemtjänst har också tillstånd att bedriva boendestöd och personlig assistans i Stockholm men har ingen verksamhet inom dessa områden. I Värmdö har de vid tiden för uppföljningen uppdrag för två brukare. Båda dessa uppdrag utförs med hjälp av anhöriganställning.

Aktuellt i verksamheten

Verksamheten har nyligen fått tillstånd att bedriva hemtjänstverksamhet i Nacka kommun. Dom beskriver att de under året arbetat mycket med sin personal och sina rutiner.

Arbetsgång kring den enskilde

Styrdokument

- Avtal gällande bedrivande av hemtjänst.

Beskrivning

I ledningsintervjun har fokus legat på arbetsgång kring den enskilde och hur verksamheten säkerställer att den enskilde får det som är beviljat och insatserna är av god kvalitet. Då företaget endast har anhörganställningar i Värmdö kommun kommer nedanstående beskrivning ges generellt för hur de beskrivit att arbetsrutinerna är i Stockholm. Vissa specifika arbetssätt kring arbetet med brukarna på Värmdö kommer dock benämnas.

Nytt uppdrag

Samordnaren eller verksamhetschefen är de som tar emot nya uppdrag. Någon av dessa personer är med på det första besöket med den enskilde och ansvarar för upprättandet av genomförandeplanen.

Kontaktmannaskap

Kontaktpersonen utses i samband med ett nytt uppdrag och är också med på det första mötet med den enskilde.

Kontinuitet

Kontinuitet beskrivs vara ett område som verksamheten satser på. Utgångspunkten är att det är kontaktpersonen som utför insatserna. Två vikarier utses för kontaktpersonen som även presenterar vikarierna och skolar in dessa hos kunden. En utvärdering genomförs två gånger per år om antalet vikarier hos de enskilde.

Uppföljning hos den enskilde

För att se hur insatserna fungerar hos den enskilde beskrivs att hembesök görs av ledningen. Antalet hembesök beskrivs vara individuellt men minst en gång per månad. I samband med hembesök beskrivs också utbildning ges till de som är anhörganställda till exempel inom ämnet hygien. Att personal är på plats hos brukarna och längden på besöken följs upp genom kontroll av tidsregistrering.

Värdegrund och god kvalitet

Styrdokument

- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Socialstyrelsens allmänna råd. *Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre.* SOSFS 2012:3
- Avtal gällande bedrivande av hemtjänst.

Beskrivning

Arbete för att uppnå en god kvalitet beskrivs bestå av att samtal sker med personal i verksamhetens möten. Etik och bemötande ges som exempel om ämnen som tagits upp. Verksamheten har skrivit rutiner för bemötande och delaktighet. Företaget har en egen värdegrund.

Egenkontroll av insatserna

Styrdokument

- Socialtjänstlagen 3 kap 3 § tredje stycket
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*. SOSFS 2011:9
- Avtal gällande bedrivande av hemtjänst.

Ava assistans har utfört och dokumenterat egenkontroller som är genomförda under året. Egenkontrollerna har gällt rutiner och samverkan med brukare.

Socialstyrelsens brukarundersökning

Under 2014 har Socialstyrelsen genomfört en brukarundersökning under namnet *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen*. Denna undersökning består av en enkät som per post skickas till alla personer över 65 i Sverige som har hemtjänst eller bor på särskilt boende. För hemtjänstverksamheter återges resultatet i undersökningen som andel positiva svar utifrån 19 stycken frågor, varav 11 direkt berör hemtjänstens arbete. Övriga frågor berör förutom hemtjänstens arbete, kommunens övergripande arbete, tillgänglighet till sjukvård, samt upplevelser av ensamhet och trygghet.

Då resultat endast redogörs om verksamheten har haft fler än 7 svarande redogörs här för Ava Assistans och hemtjänst resultat i Stockholms stad. I undersökningen var svarsfrekvensen för Ava assistans hemtjänst var mellan 40 och 60 procent. Nedan redovisas de 11 frågorna som är direkt kopplade till hemtjänstens arbete.

Frågor som direkt berör hemtjänstens arbete,	Andel positiva svar
<i>Personal tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål</i>	100 %
<i>Kan påverka vilka tider man får hjälp</i>	100 %
<i>Personal utför sina arbetsuppgifter bra</i>	100 %
<i>Personalen kommer på avtalad tid</i>	100 %
<i>Personalen har tillräckligt med tid för arbetet</i>	88 %
<i>Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar</i>	88 %
<i>Får bra bemötande från personalen</i>	100 %
<i>Känner förtroende för personal</i>	100 %
<i>Har lätt att få kontakt med personalen vid behov</i>	100 %
<i>Är sammantaget nöjd med hemtjänsten</i>	100 %
<i>Fungerande samarbete mellan anhörig och hemtjänsten</i>	Färre än sju svarande

Tidplan för utvecklingsarbete

Det krävs ingen handlingsplan utifrån resultatet i uppföljningen.

Uppföljningsplan

De utvecklingsområden som påvisats i denna rapport kommer följas upp i nästkommande års avtals/kvalitetsuppföljning. Under året kommer även andra uppföljningar av verksamheten att göras.

Gustavsberg den

.....

Åsa Ahlsved, kostcontroller

.....

Erik Vallström, äldreomsorgscontroller

.....

Carina Widmark, chef äldreheten

Källa:

Socialstyrelsen (2014). *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? En rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden 2014.*
Artikelnummer: 2014-9-41



Handläggare
Maria Olsborn
Vård- och omsorgsavdelningen

Diarienummer
15VON/125
15VON/80

Vård- och omsorgsnämnden

Handlingsplan för Hemmesta/Djurö hemtjänst utifrån kvalitetsuppföljning 2014

Uppställningen i handlingsplanen utgår ifrån den uppföljning som före detta äldreheten redovisat i kvalitetsuppföljningsrapporten för Hemmesta/Djurö hemtjänst 2014. Rubrikerna i handlingsplanen är desamma som de i rapporten.

Vid uppföljningen noterade äldreheten brister inom nedanstående områden. I handlingsplanen framgår vilka brister som är åtgärdade samt när kvarstående brister beräknas vara åtgärdade.

OMRÅDE	STATUS
Social dokumentation	
Genomförandeplaner	Beräknas klart december 2015 Arbetet med att kartlägga processer, aktiviteter och att uppdatera rutiner samt upprätta egenkontroller och riskanalyser pågår. Målsättningen är att det som kan vara lika ska vara lika för de båda hemtjänstverksamheterna.
Måluppfyllelse	Klart december 2015 I ledningssystemet ingår att kartlägga processer, aktiviteter och rutiner samt att genomföra egenkontroller och riskanalyser för att säkerställa att

	dokumentation, utvärdering och uppföljning sker.
Tidsregistrering	
Säker och tillförlitlig tidsregistrering	Klart april 2015 Tidregistreringssystemet Phoniro införs för samtliga hemtjänstutförare, både kommunala och privata, inom kommunen.

Niklas Dahl
Enhetschef Hemmesta/Djurö hemtjänst



Handläggare
Erik Vallström
Omsorgs och välfärdssektorn

Diariumnummer
15VON/125
15VON/107

Kvalitets- och avtalsuppföljning 2014

Gustavsberg/Ingarö Hemtjänst

Inledning

Det övergripande syftet med att genomföra kvalitetsuppföljningar är att bedöma kvaliteten för de äldre som får insatser i kommunens äldreomsorg. De kvalitetsaspekter som bedöms följer regelverk och avtal och avser att säkerställa att de äldre ges delaktighet och inflytande samt får sina behov och önskemål tillgodosedda.

Resultatet ska användas för att utveckla och höja kvaliteten i kommunens äldreomsorg, såväl på enhetsnivå som i kommunen som helhet. Resultatet kan också publiceras och användas av enskilda som beviljats hemtjänst som underlag för dem att välja hemtjänstutförare. Kvalitetsuppföljningen är samtidigt en uppföljning av att utföraren följer avtalet med kommunens beställare

Årets uppföljning har fokuserat på hur insatserna säkerställs för den enskilde. En redovisning sker också i denna rapport av genomförda brukarundersökningar.

Fakta om verksamheten

Namn:	Gustavsberg/Ingarö hemtjänst
Adress:	Skogsbovägen 21 131 81 Gustavsberg
Verksamhet:	Hemtjänst
Driftsform:	Kommunal regi, resultatenhet inom Omsorg- och välfärdssektorn (sedan 2015)
Verksamhetschef:	Mona Asplund
Målgrupp:	Enskilda personer som är beviljade hemtjänst enligt SoL, oavsett ålder.

Metod för uppföljningen

- Besök i verksamheten har gjorts av Åsa Ahlsved, kostcontroller, och Erik Vallström äldreomsorgscontroller den 26 november 2014.
- Intervju med Mona Asplund, verksamhetschef.
- Genomgång av social dokumentation för totalt 13 personer.
- Kontroll av tidsregistrering har skett för 13 personer under oktober månad 2014.

Beskrivning av verksamheten

Gustavsberg/Ingarö hemtjänst är en resultatenhet inom den kommunala utföraren. Verksamheten är organiserad med en övergripande verksamhetschef, en samordnare och två gruppleddare. Gustavsberg/Ingarö hemtjänst är den hemtjänstutförare som vid uppföljningen har flest uppdrag.

Aktuellt i verksamheten

Verksamheten har fått en ny verksamhetschef, Mona Asplund som tillträdde den 21 september 2014. Vid samtal återges att mycket tid initialt har gått åt att lära känna personalen och verksamheten. I framtiden planeras att i personalgruppen skapa olika spetskompetenser där förslag på områden kan vara alkohol, demens och våld i nära relationer. Inom vård och omsorgsavdelningen pågår ett övergripande värdegrundsarbete.

Arbetsgång kring den enskilde

Styrdokument

- Internt avtal gällande hemtjänst

Beskrivning

I ledningsintervjun har fokus legat på arbetsgång kring den enskilde och hur det säkerställs att den enskilde får det som är beviljat och att insatserna är av god kvalitet.

Nytt uppdrag

Gruppledaren är den person som tar emot nya uppdrag och tar den första kontakten med kunden. Tanken är att det är gruppledaren tillsammans med kontaktpersonen som genomför det första mötet.

Kontaktmannaskap

Kontaktperson utses dels utifrån vem som kan passa för den enskilde och dels utifrån hur många man är kontaktperson för. Verksamheten använder sig inte av vice kontaktperson.

Kontinuitet

På uppdrag av Kundvals- och finansieringsavdelningen har verksamheten genomfört en undersökning för att mäta personkontinuiteten i verksamheten. De har fått rapportera in hur många olika omsorgspersonal som besökt brukare som haft två eller fler besök mellan klockan 07:00 och 23:00¹. Verksamheten har också fått redovisa antalet duschtillfällen som utförts av kontaktpersonen i förhållande till det totala antalet duschtillfällen. Mätningarna har gjorts under en period om två veckor. Resultatet visar att:

Medelvärde för antal personer som besökt den enskilde var: 20,46 stycken

Procentvärdet för antal duschtillfällen som genomförts av kontaktperson var: 9 %

Målvärdet för kommunen är att färre än 11 stycken olika omvårdnadspersonal ska ha besökt den enskilde. Målvärdet för kommunen gällande antal duschtillfällen som genomfört av kontaktpersonen är 75 procent. Utföraren når således inte upp till uppsatta målvärdena.

Samma mätning gjordes under våren 2014 och då fick verksamheten ett medelvärde på 19,39 stycken. Vid mätning hösten 2013 fick verksamheten ett medelvärde på 13,9 stycken. Kontinuiteten har således försämrats.

Vid uppföljningen beskrivs att en del av förklaringen till kontinuitetsresultatet är att många brukare har dubbelbemanningen vilket resulterar i att fler personal träffar den enskilde. En delförklaring till det låga procentuella värdet för dusch beskrivs vara att verksamheten har många manliga anställda och brukarna ofta önskar att kvinnlig personal utför dusch. I ledningsintervjun beskrivs dock att de är medvetna och

¹ Mätningen av antal besök från olika personer har också rapporterats in till undersökningen Kommunens kvalitet i korthet som genomförs av Sveriges kommuner och Landsting, (SKL)

självkritiska till resultaten och ska arbeta för en högre kontinuitet.

Uppföljning hos den enskilde

Uppföljning sker en gång per halvår och vid förändringar.

Åtgärds punkter

- Utföraren ska arbeta för en bättre kontinuitet för den enskilde.

God kvalitet och värdegrund

Styrdokument

- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Socialstyrelsens allmänna råd. *Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre.* SOSFS 2012:3
- Internt avtal gällande hemtjänst

Beskrivning

För att upprätthålla en god kvalitet eftersträvas att personalen genomför utbildningar. De planerar nu att personalen genomför de webbutbildningar som finns tillgängliga inom området. Oftast används tid som uppkommit efter avbokningar till utbildning. Vid kommande personalmöten kommer man att återuppta arbetet med Socialstyrelsens vägledningsmaterial för den nationella värdegrunden för äldre. En god kvalitet beskrivs också uppnås genom arbete med synpunkter och klagomål.

Verksamheten kommer vara delaktig i det värdegrundsarbete som hela den kommunala utföraren kommer att genomföra. Detta kommer bestå av att utbildning för all personal, där vissa utsedda personer kommer få en specifik utbildning för att kunna handleda övrig personal. Värdegrundsarbetet ska utmynna i ett gemensamt bemötande både gällande hur brukare bemöts och hur personal bemöter varandra.

Egenkontroll och avvikelser

Styrdokument

- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.* SOSFS 2011:9
- Internt avtal gällande hemtjänst

Beskrivning

Ingen egenkontroll av tidsregistreringen vid hemtjänstinsatserna görs. Centralt har en egen brukarundersökning gjorts för den kommunala utförarverksamheten.

Verksamheten har identifierat 15 avvikelser under 2014.

Åtgärds punkter

- Genomföra relevanta egenkontroller i verksamheten.

Social dokumentation

Styrdokument

- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Socialstyrelsen föreskrifter och allmänna råd. *Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SOL, LVU, LVM och LSS.* (Grundförfattning, och gällande till nyåret). SOSFS 2006:5
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. *Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS.* SOSFS 2014:5 (Ny föreskrift från och med nyåret.)
- Värmdö kommuns Riktlinje för social dokumentation under genomförandet av insatser i äldreomsorgen
- Internt avtal gällande hemtjänst

Beskrivning

Den sociala dokumentationen för 13 personer har kontrollerats i form av genomförandeplan och social journal. Planerna beskriver hur och när hjälpen ska ges, vem som upprättat planen och när. Sex av de granskade planerna var aktuella vid uppföljningstillfället, det vill säga upprättade inom 6 månader. I fyra av de planer som inte var aktuella har en uppföljning skett av planen där det påvisas att genomförandeplanen fortsätter enligt planering. Tre av planerna är således inte var sig aktuella eller uppföljda. Endast en av planerna beskriver hur den enskilde varit delaktig i planeringen. Planerna är dock underskrivna av den enskilde och beskriver när men inte hur uppföljning ska ske. Övergripande mål från handläggare finns med i alla planer. I nio av planerna finns också ett övergripande mål som den enskilde fått sätta upp. I sju av de granskade akterna har målen blivit uppföljda.

Verksamhetens journalanteckningar förs fortlöpande och beskriver när den enskilde tackat nej till hjälp, planering av insatser och samverkan med andra professioner.

Åtgärds punkter

- I genomförandeplanerna behöver framgå
 - hur genomförandeplanerna ska följas upp
 - hur den enskilde varit delaktig i planeringen
 - vem som har upprättat planen
 - genomförandeplanerna ska vara aktuella
- I journalanteckningarna behöver framgå
 - vad som är bedömningar och faktiska omständigheter
 - innehålla beskrivningar om hur de individuella planeringarna gått till
 - utföraren behöver också vara uppmärksam på att inte den sociala journalen blir ett forum för kommunikation mellan personal
- Det behöver framgå i dokumentationen vad som har uppnåtts i förhållande till uppsatta målen.

Tidsregistrering

Styrdokument

- Internt avtal gällande hemtjänst

Beskrivning

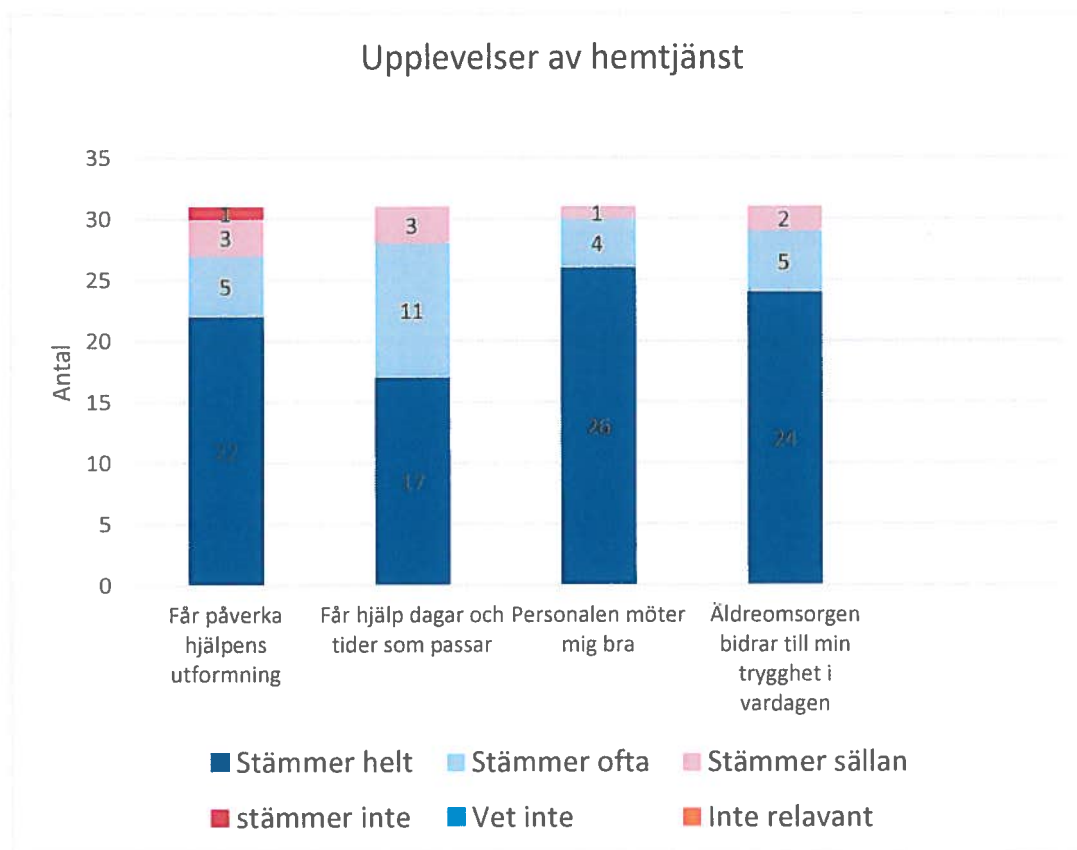
Tiderna registreras idag på fysiska papper hemma hos brukarna, dessa ska sedan skrivas under av den enskilde. I uppföljningen har tidsregistrering kontrollerats för 13 personer varav 6 var signerade av den enskilde. I granskning har tidsdifferenser påvisats mellan beställd och utförd tid. Tidsregistreringen uppfyller inte kommunens krav.

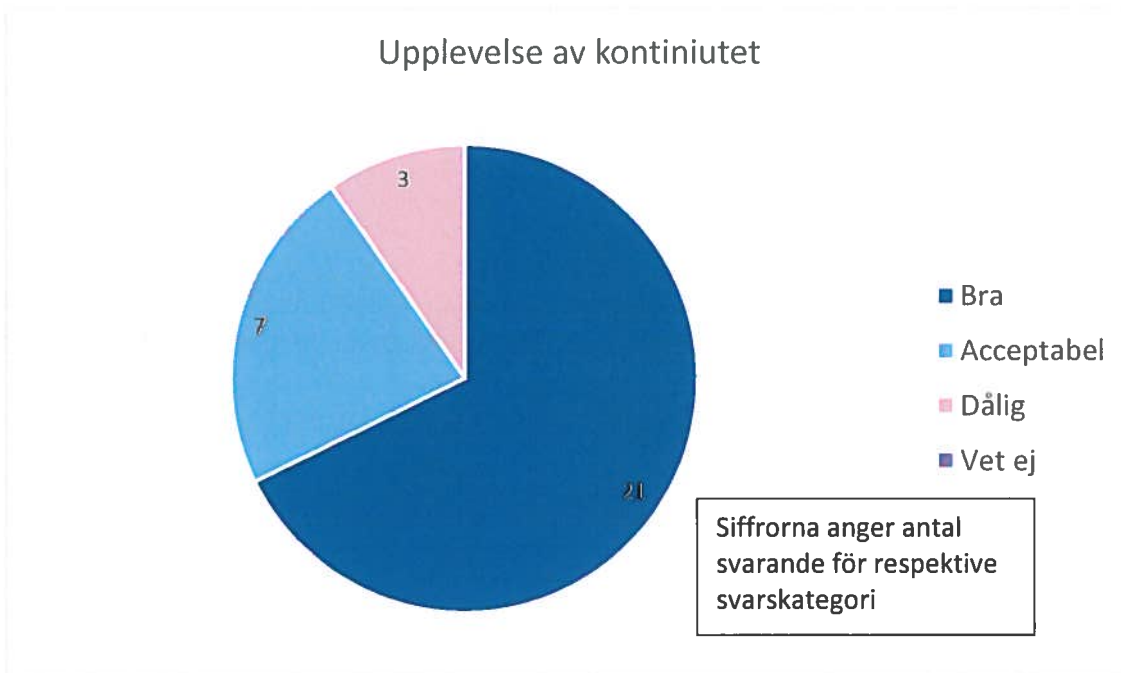
Åtgärds punkter

- Utföraren ska säkerställa att tidsregistreringen är säker och tillförlitlig.

Kvalitetsmätning av biståndshandläggare

I samband med nyprövning av hemtjänstbeslut har ett antal frågor ställts av Värmdö kommuns biståndshandläggare om hur brukarna upplever kvaliteten, 31 stycken personer har svarat på frågorna.





Socialstyrelsens brukarundersökning

Under 2014 har Socialstyrelsen genomfört en brukarundersökning under namnet *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen*. Denna undersökning består av en enkät som per post skickas till alla personer över 65 år i Sverige som har hemtjänst eller bor på särskilt boende. För hemtjänstverksamheter återges resultatet i undersökningen som andel positiva svar utifrån 19 stycken frågor, varav 11 direkt berör hemtjänstens arbete. Övriga frågor berör kommunens övergripande arbete, tillgänglighet till sjukvård, samt upplevelser av ensamhet och trygghet.

I undersökningen var svarsfrekvensen för Gustavsberg Ingarö hemtjänst var mellan 40 och 60 procent. Nedan redovisas de 11 frågorna som är direkt kopplade till hemtjänstens arbete.

Frågor som direkt berör hemtjänstens arbete	Andel positiva svar
1,) <i>Personal tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål</i>	97 %
2,) <i>Kan påverka vilka tider man får hjälp</i>	72 %
3,) <i>Personal utför sina arbetsuppgifter bra</i>	95 %
4,) <i>Personalen kommer på avtalad tid</i>	90 %
5,) <i>Personalen har tillräckligt med tid för arbetet</i>	84 %
6,) <i>Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar</i>	84 %
7,) <i>Får bra bemötande från personalen</i>	100 %
8,) <i>Känner förtroende för personal</i>	95 %
9,) <i>Har lätt att få kontakt med personalen vid behov</i>	76 %
10,) <i>Är sammantaget nöjd med hemtjänsten</i>	94 %
11,) <i>Fungerande samarbete mellan anhörig och hemtjänsten</i>	93 %

(Numreringen av frågorna är gjord för denna rapport och överensstämmer inte med kategoriseringen av frågorna i äldre undersökningen.)

I förhållande till andra hemtjänstgrupper² ligger Gustavsberg/Ingarö lägst i jämfört med andra hemtjänstgrupper på Värmdö på frågorna 2 och 9. Speciellt bör verksamheten analysera resultatet på fråga 9 om *Hur lätt det är att kontakt med personal vid behov*. Då svaren på denna fråga skiljer sig mest från de andra hemtjänstutförarna.

Tidplan för utvecklingsarbetet

En handlingsplan för hur utvecklingsarbetet utifrån de framkomna åtgärds punkterna ska presenteras för ansvarig nämnd. Handlingsplanen ska vara äldre enheten tillhanda senast 2015-03-25.

Handlingsplanen ska behandla följande påvisade utvecklingsområden

- Tidsregistrering
- egenkontroller i verksamheten
- Social dokumentation
- Kontinuitet för den enskilde

Uppföljningsplan

De åtgärds punkter som påvisats i denna rapport kommer följas upp vid nästa avtals/kvalitetsuppföljning. Under året kommer även andra uppföljningar av verksamheten att göras.

Gustavsberg den

.....

Åsa Ahlsved, kostcontroller

.....

Erik Vallström, äldreomsorgscontroller

.....

Carina Widmark, chef äldre enheten

Källa:

Socialstyrelsen (2014). Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? En rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden 2014. Artikelnummer: 2014-9-41

² Jämförelser har gjorts med Hemmesta/Djurö hemtjänst, Fyren vård och omsorg och Värmdö kooperativa Hemtjänst.



Handlingsplan för Gustavsberg/Ingarö hemtjänst utifrån kvalitetsuppföljning 2014

Uppställningen i handlingsplanen utgår ifrån den uppföljning som före detta äldreheten redovisat i kvalitetsuppföljningsrapporten för Gustavsberg/Ingarö hemtjänst 2014. Rubrikerna i handlingsplanen är desamma som de i rapporten.

Vid uppföljningen noterade äldreheten brister inom nedanstående områden. I handlingsplanen framgår vilka brister som är åtgärdade samt när kvarstående brister beräknas vara åtgärdade.

I uppföljningen var två av de brister som noterades helt eller delvis kopplade till kvalitetsledningssystem. Vilka dessa är anges inom parentes i områdesrubriken.

OMRÅDE	STATUS
Arbetsgång kring den enskilde	
Kontinuitet	Arbetet för att hålla en god kontinuitet är ständigt pågående. Arbete pågår för att kommunens målvärde ska uppnås skyndsamt dock senast juni 2015. Vid närmare granskning utförd av verksamheten framkommer att det finns två tydliga tillfällen då kontinuiteten sjunker <ul style="list-style-type: none">- Dubbelbemanning- Dusch Vid dubbelbemanning är en

	<p>Åtgärd att sträva efter att en av de två tjänstgörande medarbetarna alltid är närvarande vid samtliga besök för att på så sätt öka kontinuiteten.</p> <p>I de fall där kund är nöjd med sin manliga kontaktperson men väljer att få duschinsatsen utförd av kvinnlig medarbetare sjunker kontinuiteten. En åtgärd är att undersöka om en lösning kan vara att införa en kvinnlig andra kontaktperson som utför just denna insats för att höja kontinuiteten.</p>
God kvalitet och värdegrund (Ledningssystem)	
Egenkontroller	<p>Beräknas klart december 2015</p> <p>Ett omfattande verksamhetsövergripande arbete pågår sedan 2014 med byggandet av kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9. I detta ingår att upprätta egenkontroller och utföra riskanalyser inom ett flertal områden.</p> <p>I och med införandet av tidsregistreringssystemet Phoniro den 2 mars underlätta möjligheterna att utföra egenkontroller av tidsregistreringen.</p>
Social dokumentation (Ledningssystem)	
Genomförandeplaner	Beräknas klart december 2015

<p>Journalanteckningar</p> <p>Måluppfyllelse</p>	<p>Arbetet med att kartlägga processer, aktiviteter och att uppdatera rutiner samt upprätta egenkontroller och riskanalyser pågår i byggandet av kvalitetsledningssystem.</p> <p>Målsättningen är att det som kan vara lika ska vara lika för de båda hemtjänst-verksamheterna.</p> <p>Införandet av upprättande av genomförandeplaner i Pulsen Combine pågår.</p> <p>Ständigt pågående förbättringsarbete.</p> <p>Dokumentationsgruppernas arbete har återupptagits och äldreomsorgscontroller har bjudits in till verksamheten för att föreläsa inom området som en fortbildningsinsats för hela verksamheten samt för dokumentationsgruppen.</p> <p>Klart december 2015 I ledningssystemet ingår att kartlägga processer, aktiviteter och rutiner samt att genomföra egenkontroller och riskanalyser för att säkerställa att dokumentation, utvärdering och uppföljning sker.</p>
<p>Tidsregistrering</p>	
<p>Säker och tillförlitlig tidsregistrering</p>	<p>Klart 2 mars 2015</p> <p>Tidregistreringssystemet Phoniro har införts.</p>

Mona Asplund
Enhetschef Gustavsberg/Ingarö hemtjänst



Handläggare
Erik Vallström
Omsorg och välfärdssektorn

Diarienummer
15VON/125
15VON/116

Kvalitets- och avtalsuppföljning 2014

Lövholmens hemtjänst AB

Inledning

Det övergripande syftet med att genomföra kvalitetsuppföljningar är att bedöma kvaliteten för de äldre som får insatser i kommunens äldreomsorg. De kvalitetsaspekter som bedöms följer regelverk och avtal och avser att säkerställa att de äldre ges delaktighet och inflytande samt får sina behov och önskemål tillgodosedda.

Resultatet ska användas för att utveckla och höja kvaliteten i kommunens äldreomsorg, såväl på enhetsnivå som i kommunen som helhet. Resultatet kan också publiceras och användas av enskilda som beviljats hemtjänst som underlag för dem att välja hemtjänstutförare. Kvalitetsuppföljningen är samtidigt en uppföljning av att utföraren följer avtalet med kommunens beställare

Årets uppföljning har fokuserat på hur insatserna säkerställs för den enskilde.

En redovisning sker också i denna rapport av genomförda brukarundersökningar.

Fakta om verksamheten

Namn:	Lövholmens hemtjänst AB
Adress:	Ryssviksvägen 2A 131 36 Nacka
Driftsform:	Privat, aktiebolag
Verksamhetsansvarig:	Janet Segmen
Målgrupp	Enskilda personer som är beviljade hemtjänst enligt SoL, oavsett ålder

Metod för uppföljningen

- Besök i verksamheten har gjorts av Åsa Ahlsved, kostcontroller, och Erik Vallström äldreomsorgscontroller den 20:e januari 2015.
- Intervju med ledningen bestående av: Janet Segmen, verksamhetschef och Lars Westerlund, kvalitetsansvarig och verksamhetsansvarig i Stockholms Stad.

Beskrivning av verksamheten

Lövholmens hemtjänst har tillstånd att bedriva hemtjänst i Värmdö kommun, Stockholms Stad, Nacka kommun och i Haninge kommun. I Haninge har de idag ingen verksamhet. Flest uppdrag har de i Nacka stad med uppdrag för cirka 140 brukare och i Stockholm stad för cirka 120 stycken. Ledningen i företaget består av tre personer; Janet Segmen som är verksamhetschef, Lars Westerlund som är kvalitetsansvarig och ansvarig för verksamheten i Stockholm och Sandra Bettoschi. Förutom ledningen finns två samordnare för Stockholm och två samordnare i Nacka. I Värmdö tar de emot nya brukare på alla geografiska områden; Gustavsberg, Ingarö, Värmdölandet och Djurö. Lövholmens hemtjänst har tiden för uppföljningen uppdrag för 4 brukare

Aktuellt i verksamheten

Verksamheten har blivit Gasell¹ nominerade under året 2014. Under året har ledningen arbetat med företagets ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Verksamhetschef Janet har avslutat en utbildning gällande socialt ledarskap, och genomgår även ytterligare en ledarskapsutbildning som beräknas vara klar till hösten 2015. Under 2014 har arbete också skett med att utbilda personal till undersköterskor. En del av arbetsgruppen har gått utbildning inriktad mot socialpsykiatri och specialisering mot geriatrik.

Ledningen beskriver att de eftersträvar att bygga upp olika kompetenser i personalgruppen. De beskriver att fortsatt arbete ska ske med att fortbilda sin personal bland annat genom de webbutbildningar som finns tillgängliga.

Gällande verksamheten i Värmdö beskriver ledningen en önskan om utökad underlag då nuvarande uppdrag inte är tillräckligt för att hålla kvar verksamhet på Värmdö. De uttrycker att de ska försöka ytterligare en tid, men får därefter diskutera i ledningsgruppen om verksamheten ska finnas kvar i Värmdö.

Arbetsgång kring den enskilde

Styrdokument

- Avtal gällande bedrivande av hemtjänst.

Beskrivning

I ledningsintervjun har fokus legat på arbetsgång kring den enskilde och hur verksamheten säkerställer att den enskilde får det som är beviljat och insatserna är av god kvalitet

Nytt uppdrag

Nya uppdrag mottags genom verksamhetssystemet Combine. På det första mötet med brukaren deltar en person från ledningen eller en samordnare. I samband med detta möte upprättas också genomförandeplan och allmän information lämnas till den enskilde. Information om nya brukare ges till personalgruppen vid morgon eller kvällsmöte.

Kontaktmannaskap

Kontaktperson och vicekontaktperson används. Kontaktpersonen beskrivs ha huvudansvaret för brukaren och ska fungera som dennes förlängda arm. Denna ska bland annat bistå med kontakt med anhöriga och kontakt med primärvården.

Kontinuitet

En så hög kontinuitet som möjligt eftersträvas. Arbetssättet är att bryta ned geografiska områden till mindre där personal ansvarar för särskilda områden. De eftersträvar ett rullande schema där mindre grupper ansvarar för vissa arbetslingor inom området. Så långt det är möjligt är också samma vikarier knutna till särskilda arbetslingor. Dialog beskrivs ske med brukarna gällande kontinuiteten.

Uppföljning hos den enskilde

En initial uppföljning sker hos den enskilde 2 veckor efter påbörjat uppdrag. Detta sker

¹ Gasell är en utmärkelse som Dagens Industri utser till mellanstora företag som vuxit mest i Sverige under de senaste 3 åren.

antingen genom telefonkontakt eller ett möte hemma hos brukaren. Om den enskilde endast har serviceinsatser beviljat sker uppföljning minst en gång per halvår. Vid större omvårdnadsbehov sker uppföljning minst var fjärde månad.

God kvalitet och värdegrund

Styrdokument

- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Socialstyrelsens allmänna råd. *Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre*. SOSFS 2012:3
- Avtal gällande bedrivande av hemtjänst

Beskrivning

Grunden för en god kvalitet beskrivs vara kontaktmannaskapet, kontinuitet, och kundens medbestämmande och delaktighet. Detta är något som diskuteras på verksamhetens APT-möten. Brukarnas åsikter beskrivs vara den största källan för kvalitetsuppföljning och verksamheten uppmuntrar och eftersträvar att brukarna lämnar in synpunkter och klagomål. De anser att det är viktigt att man som ledning vet hur brukarna uppfattar omsorgen och är insatt i deras dagliga insatser. De vill som ledning fungera som trygghet för brukarna och att de alltid ska kunna vända till någon i ledningen för att lämna synpunkter. Som exempel beskrivs om det inte skulle fungera med kontaktpersonen är det viktigt att brukaren vet och känner ledningen. För att uppnå detta är ledningen ute och arbetar ett par gånger i veckan. De sköter också upprättandet av genomförandeplan och uppföljning.

Gällande arbete med värdegrund planeras under året 2015 en värdegrundsdag för arbete med både den nationella värdegrunden och företagets egen värdegrund.

För att hålla samman personalgruppen beskrivs att de alltid träffas på kontoret för ett morgonmöte och sedan för ett eftermiddags/kvällsmöte. En ständig dialog med anställda beskrivs också ske för att veta hur verksamheten fungerar

Egenkontroll av insatserna

Styrdokument

- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*. SOSFS 2011:9
- Avtal gällande bedrivande av hemtjänst.

Beskrivning

Verksamheten har en egen brukarundersökning som de planar att skicka ut under året. Verksamheten har ledningsgruppsmöten två gånger där genomförda egenkontroller går igenom och där övergripande kvalitetsanalyser sker. Egenkontrollerna finns dokumenterade.

Tids registrering

Styrdokument

- Avtal gällande bedrivande av hemtjänst

Beskrivning

Tidsregistrering sker elektronisk med hjälp av telefoner där tiderna registreras med en tag. Tidsrapporter skrivs också manuellt hemma hos brukarna. Telefonerna beskrivs vara dåliga och verksamheten kommer köpa nya telefoner i samband med att nya krav från kommuner gällande tidsregistrering och verksamhetssystem.

Socialstyrelsens brukarundersökning

Under 2014 har Socialstyrelsen genomfört en brukarundersökning under namnet *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen*. Denna undersökning består av en enkät som per post skickas till alla personer över 65 i Sverige som har hemtjänst eller bor på särskilt boende. För hemtjänstverksamheter återges resultatet i undersökningen som andel positiva svar utifrån 19 stycken frågor, varav 11 direkt berör hemtjänstens arbete. Övriga frågor berör förutom hemtjänstens arbete, kommunens övergripande arbete, tillgänglighet till sjukvård, samt upplevelser av ensamhet och trygghet.

Då resultat endast redogörs om verksamheten har haft fler än 7 svarande redogörs här för Lövholmens hemtjänst resultat i Nacka stad. I undersökningen var svarsfrekvensen för Lövholmens hemtjänst mellan 60 och 80 procent. Nedan redovisas de 11 frågorna som är direkt kopplade till hemtjänstens arbete.

Frågor som direkt berör hemtjänstens arbete,	Andel positiva svar
<i>Personal tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål</i>	88 %
<i>Kan påverka vilka tider man får hjälp</i>	73 %
<i>Personal utför sina arbetsuppgifter bra</i>	80 %
<i>Personalen kommer på avtalad tid</i>	92 %
<i>Personalen har tillräckligt med tid för arbetet</i>	83 %
<i>Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar</i>	66 %
<i>Får bra bemötande från personalen</i>	99 %
<i>Känner förtroende för personal</i>	90 %
<i>Har lätt att få kontakt med personalen vid behov</i>	80 %
<i>Är sammantaget nöjd med hemtjänsten</i>	92 %
<i>Fungerande samarbete mellan anhörig och hemtjänsten</i>	83 %

Tidplan för utvecklingsarbete

Det krävs ingen handlingsplan utifrån resultatet i uppföljningen.

Uppföljningsplan

De utvecklingsområden som påvisats i denna rapport kommer följas upp i nästkommande års avtals/kvalitetsuppföljning. Under året kommer även andra uppföljningar av verksamheten att göras.

Gustavsberg den

.....
Åsa Ahlsved, kostcontroller

.....
Erik Vallström, äldreomsorgscontroller

.....
Carina Widmark, chef äldreheten

Källa:

Socialstyrelsen (2014). *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? En rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden 2014.*
Artikelnummer: 2014-9-41



Handläggare
Erik Vallström
Omsorg och välfärdssektorn

Diarienummer
15VON/125
15VON/118

Kvalitets- och avtalsuppföljning 2014

Macorena hemtjänst

Inledning

Det övergripande syftet med att genomföra kvalitetsuppföljningar är att bedöma kvaliteten för de äldre som får insatser i kommunens äldreomsorg. De kvalitetsaspekter som bedöms följer regelverk och avtal och avser att säkerställa att de äldre ges delaktighet och inflytande samt får sina behov och önskemål tillgodosedda.

Resultatet ska användas för att utveckla och höja kvaliteten i kommunens äldreomsorg, såväl på enhetsnivå som i kommunen som helhet. Resultatet kan också publiceras och användas av enskilda som beviljats hemtjänst som underlag för dem att välja hemtjänstutförare. Kvalitetsuppföljningen är samtidigt en uppföljning av att utföraren följer avtalet med kommunens beställare

Årets uppföljning har fokuserat på hur insatserna säkerställs för den enskilde.

En redovisning sker också i denna rapport av genomförda brukarundersökningar.

Fakta om verksamheten

Namn:	Macorena AB
Adress:	Drakensbergsgatan 47 117 41 Stockholm
Driftsform:	Privat regi
Verksamhetschef:	Cristina Vasilescu:
Målgrupp:	Enskilda personer som är beviljade hemtjänst enligt SoL, oavsett ålder.

Metod för uppföljningen

- Besök i verksamheten har gjorts av Åsa Ahlsved, kostcontroller, och Erik Vallström äldreomsorgscontroller den 25 november 2014.
- Intervju med ledningen, verksamhetschef, Cristina Vasilescu, operativschef och samordnare Patrick Rodriguez och personalansvarig Virginia Dima

Beskrivning av verksamheten

Macorena AB är ett privat hemtjänst företag. De har utöver Värmdö kommun tillstånd att bedriva hemtjänstverksamhet i Stockholms stad, Solna, Södertälje, Upplands Väsby och i Nacka. Störst är verksamheten i Stockholm. Macorena har inriktat verksamheten för mångfald gällande språk, med ambitionen om att kunna matcha brukarnas modersmål. I Värmdö tar de emot nya brukare på alla tre geografiska områden; Gustavsberg/Ingarö, Värmdölandet och Djurö. Har tiden för uppföljningen uppdrag för 4 brukare.

Aktuellt i verksamheten

Macorena söker nya lokaler för att bedriva sin verksamhet. Vid intervjun beskrivs också att de ska försöka utöka sin verksamhet österut i Stockholmsregionen.

Arbetsgång kring den enskilde

Styrdokument

- Avtal gällande bedrivande av hemtjänst

Beskrivning

I ledningsintervjun har fokus legat på arbetsgång kring den enskilde och hur verksamheten säkerställer att den enskilde får det som är beviljat och insatserna är av god kvalitet

Nytt uppdrag

En i ledningen tar emot nya beställningar och tar kontakt med den enskilde för att planera insatserna. Det första mötet genomförs av en person från ledningen samt kontaktpersonen. Personen från ledningen är också den som upprättar genomförandeplanen.

Kontaktmannaskap

Kontaktpersonen utses från ledningen och är den personen som utför majoriteten av omsorgsinsatserna. Utvärdering av kontaktperson sker ungefär en vecka efter påbörjat uppdrag.

Kontinuitet

Vid avtalsuppföljningen beskrivs att de jobbar för en hög kontinuitet. Ofta är det en eller två personer som besöker den enskilde, men att detta också är beroende av hur många timmar som ingår i beställningen. Ett sätt för att uppnå en hög kontinuitet beskrivs vara att de gärna ser att personalen arbetar deltid. På det sättet kan de lättare matcha personal till de uppdrag som de har.

Uppföljning hos den enskilde

En initial uppföljning sker per telefon en vecka efter påbörjat uppdrag. Där ställs frågor om hur det gått hittills och om utsedd kontaktperson fungerar eller om det är aktuellt med byte. De har fortlöpande telefonkontakt med kunderna där frågor ställs om hur de enskilde uppfattar insatserna. Uppföljningsmöten sker fyra gånger per år hos den enskilde.

Värdegrund och god kvalitet

Styrdokument

- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Socialstyrelsens allmänna råd. *Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre.* SOSFS 2012:3
- Avtal gällande bedrivande av hemtjänst.

Beskrivning

För att upprätthålla en god kvalitet beskrivs i intervjun att verksamheten har rutiner för allt arbete i verksamheten. Mer specifikt nämns rutiner för att introducera personal, samt rutin/beskrivning för hur personal ska arbeta. Den goda kvaliteten beskrivs säkerställas av att de gör många uppföljningar. Likväl sker fortlöpande kontakt med personal för att

fånga upp eventuellt missnöje samt kontroll av synpunkter och klagomål.

Egenkontroll och avvikelser

Styrdokument

- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*. SOSFS 2011:9
- Avtal gällande bedrivande av hemtjänst

Beskrivning

Egenkontroll beskrivs ske över hur personal hur de utför sina arbetsuppgifter och om de kommer i tid. Sedan ställs frågor direkt till brukarna om kvaliteten.

Verksamheten har identifierat 1 avvikelse under 2014.

Tids registrering

Styrdokument

- Avtal gällande bedrivande av hemtjänst

Beskrivning

Insatserna registreras i ett excelark och sammanfattas månadsvis. Finns det avvikelser i tidsregistreringen kontrolleras dessa med personalen.

Socialstyrelsens brukarundersökning

Under 2014 har Socialstyrelsen genomfört en brukarundersökning under namnet *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen*. Denna undersökning består av en enkät som per post skickas till alla personer över 65 i Sverige som har hemtjänst eller bor på särskilt boende. För hemtjänstverksamheter återges resultatet i undersökningen som andel positiva svar utifrån 19 stycken frågor, varav 11 direkt berör hemtjänstens arbete. Övriga frågor berör förutom hemtjänstens arbete, kommunens övergripande arbete, tillgänglighet till sjukvård, samt upplevelser av ensamhet och trygghet.

Då resultat endast redogörs om verksamheten har haft fler än 7 svarande redogörs här resultatet för Macorena i Stockholms stad. I undersökningen var svarsfrekvensen mellan 40 och 60 procent. Nedan redovisas ett urval av svaren. Nedan redovisas de 11 frågorna som är direkt kopplade till hemtjänstens arbete.

Frågor som direkt berör hemtjänstens arbete	Andel positiva svar
1,) Personal tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål	92 %
2,) Kan påverka vilka tider man får hjälp	88 %
3,) Personal utför sina arbetsuppgifter bra	96 %
4,) Personalen kommer på avtalad tid	100 %

5,) <i>Personalen har tillräckligt med tid för arbetet</i>	84 %
6,) <i>Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar</i>	100 %
7,) <i>Får bra bemötande från personalen</i>	100 %
8,) <i>Känner förtroende för personal</i>	88 %
9,) <i>Har lätt att få kontakt med personalen vid behov</i>	91 %
10,) <i>Är sammantaget nöjd med hemtjänsten</i>	92 %
11,) <i>Fungerande samarbete mellan anhörig och hemtjänsten</i>	100 %

Tidplan för utvecklingsarbete

Det krävs ingen handlingsplan utifrån resultatet i uppföljningen.

Uppföljningsplan

De utvecklingsområden som påvisats i denna rapport kommer följas upp i nästkommande års avtals/kvalitetsuppföljning. Under året kommer även andra uppföljningar av verksamheten att göras.

Gustavsberg den

.....

Åsa Ahlsved, kostcontroller

.....

Erik Vallström, äldreomsorgscontroller

.....

Carina Widmark, chef äldreheten

Källa:

Socialstyrelsen (2014). *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? En rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden 2013.*

Artikelnummer: 2014-9-41



Handläggare
Erik Vallström
Omsorg och välfärdssektorn

Diarienummer
15VON/125
15VON/75

Kvalitets- och avtalsuppföljning 2014

Värmdö Kooperativa Hemtjänst

Inledning

Det övergripande syftet med att genomföra kvalitetsuppföljningar är att bedöma kvaliteten för de äldre som får insatser i kommunens äldreomsorg. De kvalitetsaspekter som bedöms följer regelverk och avtal och avser att säkerställa att de äldre ges delaktighet och inflytande samt får sina behov och önskemål tillgodosedda. Resultatet ska användas för att utveckla och höja kvaliteten i kommunens äldreomsorg, såväl på enhetsnivå som i kommunen som helhet. Resultatet kan också publiceras och användas av enskilda som beviljats hemtjänst som underlag för dem att välja hemtjänstutförare. Kvalitetsuppföljningen är samtidigt en uppföljning av att utföraren följer avtalet med kommunens beställare.

Årets uppföljning har fokuserat på hur insatserna säkerställs för den enskilde. En redovisning sker också i denna rapport av genomförda brukarundersökningar.

Fakta om verksamheten

Namn:	Värmdö kooperativa hemtjänst
Adress:	Fagerdalavägen 17 C
Verksamhet:	Hemtjänstutförare
Driftsform:	Privat, verksamheten bedrivs som ett kooperativ.
Verksamhetsansvar:	Utsedd för verksamhetsfrågor är Charlotte Rosén
Målgrupp:	Enskilda personer som är beviljade hemtjänst enligt SoL, oavsett ålder.

Metod för uppföljningen

- Besök i verksamheten har gjorts av Åsa Ahlsved, kostcontroller, och Erik Vallström äldreomsorgscontroller den 17 november 2014.
- Intervju med verksamhetsansvarig.
- Genomgång av social dokumentation för totalt fyra personer.
- Kontroll av tidsregistrering har skett för fyra personer under oktober månad 2014.

Beskrivning av verksamheten

Värmdö kooperativa Hemtjänst är ett hemtjänst företag som drivs idag består kooperativet av sex delägare. Tillsvidareanställda kan ansöka om att bli delägare i kooperativet efter 3 års tjänst. Värmdö kooperativet har under året blivit utsedd till årets kooperativ i Stockholms län av den rikstäckande organisationen Coompanion. Företaget kom på andra plats i den rikstäckande tävlingen.

Aktuellt i verksamheten

Idag använder verksamheten två lokaler som utgångspunkt för sin verksamhet, en i Gustavsberg och en i Mangeberg, Från och med den 1 december 2014 kommer de flytta till en gemensam lokal i Gustavsberg vid Ösbytorget.

Verksamheten har vuxit och fler personal har fått tillsvidareanställning. Organisatoriskt har de delat upp ”verksamheten” i två områden, Gustavsberg och Mangeberg, med en respektive områdeschef. Värmdö kooperativet har en utsedd verksamhetschef med det övergripande ansvaret. Verksamheten planerar starta en arbetsgrupp som ska inrikta sig mot att utföra insatser hos personer som drabbats av en demenssjukdom.

Utbildningar beskrivs ske fortlöpande och för personalen planeras nu Nestors webbutbildningar angående lex Sarah och social dokumentation. Verksamhetsansvarig Charlotte Rosén går utbildningen ”Nationell ledarskapsutbildning för äldreomsorgens chefer” som är en uppdragsutbildning från Socialstyrelsen och genomförs av Ersta Sköndals högskola. Verksamheten har skaffat ett nytt planeringssystem: *Juliv*.

Arbetsgång kring den enskilde

Styrdokument

- Avtal gällande bedrivande av hemtjänst

Beskrivning

I ledningsintervjun har fokus legat på arbetsgång kring den enskilde och hur det säkerställs att den enskilde får det som är beviljat och insatserna är av god kvalitet.

Nytt uppdrag

Arbetet med en ny brukare startar med ett uppdrag som idag erhålls från Combine¹. Kontroll av nya uppdrag sker en gång per dag. Uppdraget går till en ”planerare” som tar kontakt med den enskilde och bokar ett första besök. Det första besöket genomförs av en person i ledningen. Vid första besöket lär ledningen känna personen, en planering sker för hur hjälpen ska utformas och efter besöket utser ledningen en lämplig kontaktperson för den enskilde.

Kontaktmannaskap

Tidigare har personerna i ledningen varit kontaktperson för brukarna. Nu har verksamheten gått över till att ”en i personalen” är kontaktperson. Vice kontaktperson är en från ledningen.

Kontinuitet

På uppdrag av Kundvals- och finansieringsavdelningen har verksamheten genomfört en undersökning för att mäta personkontinuiteten i verksamheten. De har fått rapportera in hur många olika omsorgspersonal som besökt brukare som haft två eller fler besök mellan klockan 07:00 och 23:00². Verksamheten har också fått redovisa antalet

¹ Verksamhetssystem som används av kommunen och delvis av hemtjänstutförarna.

² Mätningen av antal besök från olika personer har också rapporterats in till undersökningen Kommunens

duischtillfällena som utförts av kontaktpersonen i förhållande till det totala antalet duschtillfällena. Mätningarna har gjorts under en period om två veckor.

Resultatet visar att:

Medelvärdet för antal omvårdnadspersoner som besökt den enskilde var: 6,88 stycken
Procentvärdet för antal duschtillfällena genomförda av kontaktperson var: 73 % procent

Målvärdet för kommunen är att färre än 11 stycken olika omvårdnadspersonal ska ha besökt den enskilde. Målvärdet för kommun gällande antal duschtillfällena som genomfört av kontaktpersonen är 75 procent. Utföraren klarar således kommunens målvärde gällande antal personer som besökt den enskilde. Gällande antal duschtillfällena som genomförts av kontaktpersonen når inte utföraren helt upp till kommunens mål.

Verksamheten har arbetat för att öka kontinuiteten hos de enskilda. Samma mätning gjordes under våren 2014 och då fick verksamheten ett medelvärde på 9,54 stycken. Vid mätning föregående år fick verksamheten ett medelvärde på 10,6 stycken. Verksamheten har således succesivt förbättrat sin kontinuitet. Bidragande skäl till detta beskrevs vara att de nu delat upp verksamheten i två områden och att de gett personal tillsvidareanställning. Låg omsättning på personalen beskrivs också vara en bidragande orsak. För att säkerställa kontinuitet och kvalitet hos brukarna arbetar verksamheten utifrån att all ny personal för kunden introduceras av en som den enskilde redan känner.

Uppföljning

Uppföljning av utförda insatser och genomförandeplan sker 6 månader efter startat uppdrag. Uppföljningen genomförs av en person i ledningen och under mötet diskuteras kvaliteten på insatserna. Dialog sker sedan med kontaktpersonen om vad som behandlats på mötet.

God kvalitet och Värdegrund

Styrdokument

- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Socialstyrelsens allmänna råd. *Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre.* SOSFS 2012:3
- Avtal gällande bedrivande av hemtjänst

Beskrivning

I intervju med ledningen ställdes frågan om hur de vet att insatserna som de genomför håller hög kvalitet och följer den nationella värdegrunden. De beskrev att de inte arbetar med nationella värdegrunden i form av instruktioner utan istället litar på att personalen har kunskap och förmåga att utföra insatser med hög kvalitet. Ledningen tycker att de har blivit tydligare och bättre på att tala med personalen om vård- och omsorgsarbete utifrån värdegrunden.

Egenkontroll och avvikelser

Styrdokument

- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*. SOSFS 2011:9
- Avtal gällande bedrivande av hemtjänst

Beskrivning

Det beskrivs att de följer upp detta genom att ledningen besöker kunderna regelbundet. De beskriver också att de inte har fått indikationer på att de inte håller god kvalitet. Vilket de härleder till resultaten från nationella undersökningar, kontrollerade avvikelser och klagomål, samt att de ännu inte har haft en kund som bytt till annan hemtjänst. I intervjun beskriv också att de genomfört kontroller av verksamhetens kvalitet, bland annat gällande personalens utbildning. De har dock inte system idag för att dokumentera sina egenkontroller.

Kontroll av utförda insatser görs i samband med månadsavslut utifrån tidsrapportering. Samt att de följer insatserna genom den sociala dokumentationen.

Verksamheten har identifierat 16 avvikelser under 2014.

Åtgärds punkter

- Behöver utveckla dokumentationen av sitt systematiska kvalitetsarbete.

Social dokumentation

Styrdokument

- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. *Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SOL, LVU, LVM och LSS*. (Grundförfattning, och gällande till nyåret). SOSFS 2006:5
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. *Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS*. SOSFS 2014:5 (Ny föreskrift från och med nyåret.)
- Värmdö kommuns Riktlinje för social dokumentation under genomförandet av insatser i äldreomsorgen
- Avtal gällande bedrivande av hemtjänst

Beskrivning

Dokumentation för fyra personer har kontrollerats. Den sociala dokumentationen förs skriftligt för hand. Personakten upprättas av planerare i samband med nytt uppdrag. Genomförandeplan upprättas idag av en person i ledningen men verksamheten ska börja med att utsedd kontaktperson upprättar genomförandeplanen

Alla kontrollerade planer är aktuella, det vill säga upprättande inom sex månader. Genomförandeplanerna beskriver hur och när hjälpen ska ges och de är underskrivna av

den enskilde. I tre av planerna beskrivs när de ska följas upp. Det framkommer vilka som deltagit i planeringen i tre av planerna. Vissa av planerna behöver också kompletteras med mål för insatserna.

Åtgärds punkter

I genomförandeplanen behöver framgå:

- när och hur de ska följas upp
- Hur den enskilde varit delaktig i planeringen.
- Vem som har upprättat genomförandeplanen.

Övrigt: social dokumentation

- Det behöver framgå i dokumentationen vad som har uppnåtts i förhållande till uppsatta målen.

Kontroll av tidsrapportering

Styrdokument

- Avtal gällande bedrivande av hemtjänst

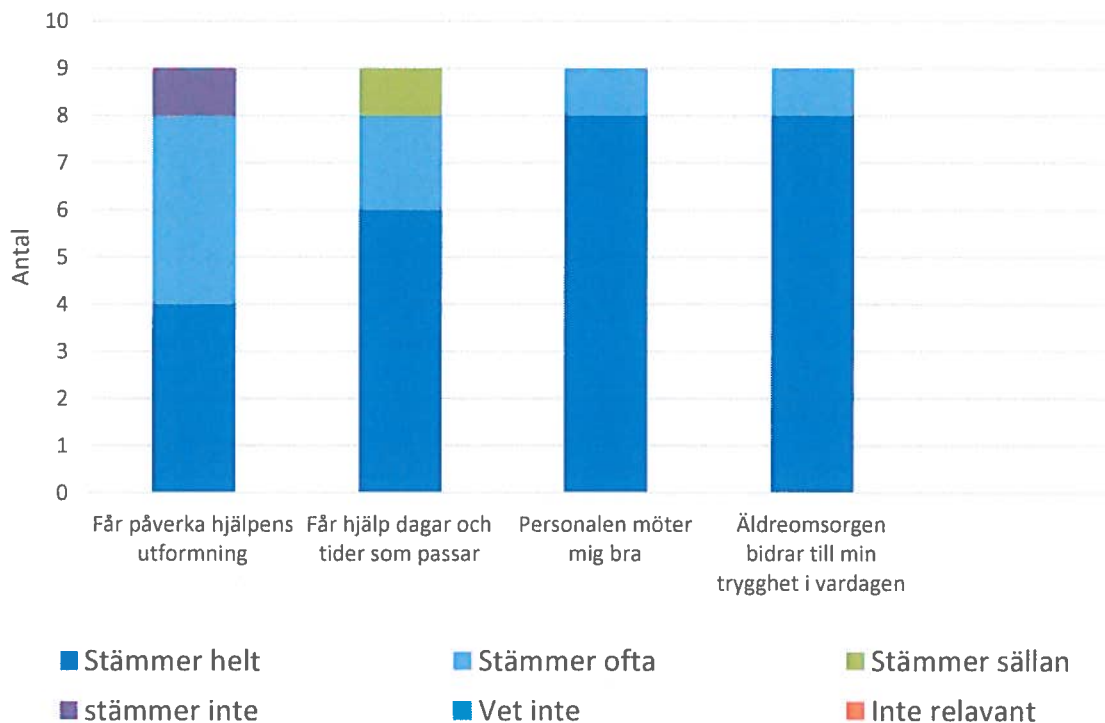
Beskrivning

Underlag för fyra personer under oktober månad 2014 har kontrollerats. Vid uppföljningen framkom att tidsrapporteringen var nerjusterad för att överensstämja med den beställda tiden. Skälet till detta angavs vara att om överskriden tid redovisas vid fakturering försenas handläggningen med risk för att utbetalning från kommunen försenas. På grund av de justerade underlagen efterfrågades nya tidsunderlag för en annan månad, vilket visade att tidsunderlagen överensstämmer med de beställda uppdragen.

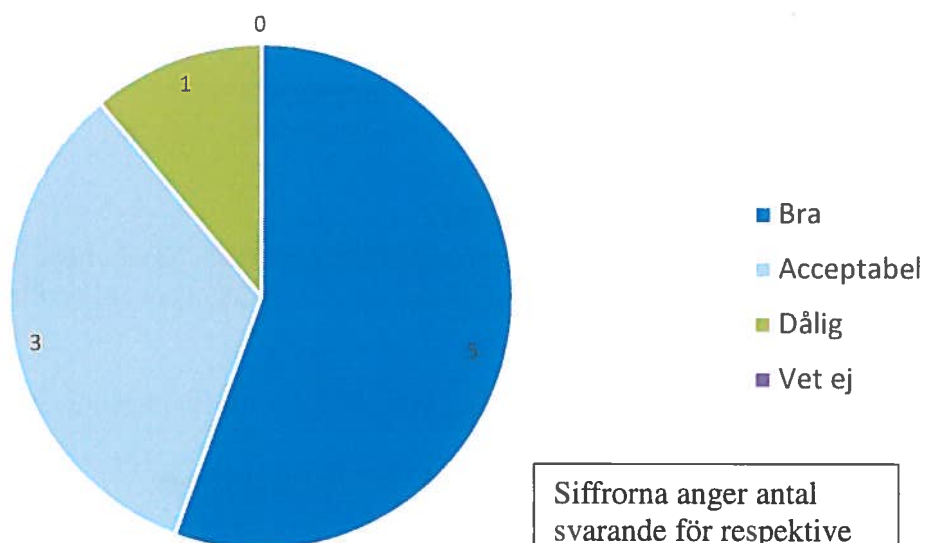
Kvalitetsmätning av biståndshandläggare

I samband med omprövning av hemtjänstbeslut har ett antal frågor ställts av Värmdö kommuns biståndshandläggare om hur brukarna upplever hemtjänstkvalitén. Nio stycken personer har svarat på frågorna.

Upplevelser av hemtjänst



Upplevelse av kontinuiteten



Siffrorna anger antal svarande för respektive svarkategori

Socialstyrelsens brukarundersökning

Under 2014 har Socialstyrelsen genomfört en brukarundersökning under namnet *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen*. Denna undersökning består av en enkät som per post skickas till alla personer över 65 i Sverige som har hemtjänst eller bor på särskilt boende. För hemtjänstverksamheter återges resultatet i undersökningen som andel positiva svar utifrån 19 stycken frågor, varav 11 direkt berör hemtjänstens arbete. Övriga frågor berör förutom hemtjänstens arbete, kommunens övergripande arbete, tillgänglighet till sjukvård, samt upplevelser av ensamhet och trygghet.

I undersökningen var svarsfrekvensen för Värmdö kooperativa Hemtjänst mellan 60 och 80 procent. Nedan redovisas de 11 frågorna som är direkt kopplade till hemtjänstens arbete.

Frågor som direkt berör hemtjänstens arbete	Andel positiva svar
1.) <i>Personal tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål</i>	100 %
2.) <i>Kan påverka vilka tider man får hjälp</i>	75 %
3.) <i>Personal utför sina arbetsuppgifter bra</i>	95 %
4.) <i>Personalen kommer på avtalad tid</i>	100 %
5.) <i>Personalen har tillräckligt med tid för arbetet</i>	89 %
6.) <i>Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar</i>	85 %
7.) <i>Får bra bemötande från personalen</i>	100 %
8.) <i>Känner förtroende för personal</i>	100 %
9.) <i>Har lätt att få kontakt med personalen vid behov</i>	100 %
10.) <i>Är sammantaget nöjd med hemtjänsten</i>	100 %
11.) <i>Fungerande samarbete mellan anhörig och hemtjänsten</i>	100 %

(Numreringen av frågorna är gjord för denna rapport och överensstämmer inte med kategoriseringen av frågorna i brukarundersökningen.)

I jämförelse med andra hemtjänstgrupper³ på Värmdö har Värmdö kooperativet fått högst andel positiva svar på frågorna 1, 4, 5, 8 och 9. Värmdö kooperativet har inte fått lägst andel positiva svar på någon av frågorna.

Tidplan för utvecklingsarbetet

En handlingsplan för hur utvecklingsarbetet utifrån de framkomna åtgärds punkterna ska presenteras för ansvarig nämnd. Handlingsplanen ska vara äldre enheten tillhanda senast 2015-03-25

Handlingsplanen ska behandla följande påvisade utvecklingsområden

- Social dokumentation
- Dokumentation av systematiska förbättringsarbete.

³ Jämförelser har gjorts med Djurö/Hemmesta hemtjänst, Fyren vård och omsorg och Gustavsberg/Ingarö hemtjänst

Uppföljningsplan

De utvecklingsområden som påvisats i denna rapport kommer följas upp i nästkommande års avtals/kvalitetsuppföljning. Under året kommer även andra uppföljningar av verksamheten att göras.

Gustavsberg den

.....
Åsa Ahlsved, kostcontroller

.....
Erik Vallström, äldreomsorgscontroller

.....
Carina Widmark, chef äldreheten

Källa:

Socialstyrelsen (2014). *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? En rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden 2014.*
Artikelnummer: 2014-9-41

Handlingsplan för utvecklingsarbete inom Värmdö Kooperativa Hemtjänst 2015

Åtgärdsplaner: Social dokumentation

Det behöver framgå i dokumentationen vad som har uppnåtts i förhållande till de uppsatta målen.

När genomförandeplan upprättas tillsammans med kund så skrivs mål för varje insats. Mål och kundnöjdhet följs upp kontinuerligt av kontaktperson. I sociala dokumentationen skrivs anteckningar vid förändringar och nya behov. Detta följs upp omedelbart av berörda i verksamheten. Vid stora förändringar upprättas ny genomförandeplan. Alla kunder har uppföljningsamtal med sin kontaktperson efter sex månader. Då diskuteras hur väl kunden tycker att målen uppfyllts. Detta dokumenteras i separat dokument för uppföljning och bevaras i kundens mapp.

Ny rutin efter avtals uppföljning 2014: Information i från dokument, uppföljning, förs över till den löpande Sociala dokumentationen. Detta sker av kontaktperson efter varje uppföljningsamtal.

Åtgärdsplaner: Dokumentation av systematiska förbättringsarbetet

Behöver utveckla dokumentation av sitt systematiska kvalitetsarbetet

I enlighet med SOSFS 2011:9 2 kap. 1 § utförs systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten och kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem, detta sker kontinuerligt och regelbundet. Uppföljning och egenkontroller sker löpande men har inte dokumenterats på tillfredsställande sätt enligt avtalsuppföljningen. Vi arbetar med att kontinuerligt förbättra innehållet i våra arbetsprocesser genom att utvärdera innehåll och föreslå förbättringar bl a genom internkontroll, utvärdering av projekt, intern granskning av vissa utvalda arbetsuppgifter och frågor som lyfts med anledning av att det, internt eller externt, har påtalats förbättringsbehov.

Ny rutin efter avtalsuppföljningen 2014:

Egenkontroll/Uppföljning sker regelbundet med en tidsintervall som är beroende av kontrollens art. Den utförs av verksamhetsansvarig och dokumenteras i blankett "egenkontroll", se ledningssystem.

Exempel på aktiviteter som kan ingå i egenkontrollen:

- jämförelser av verksamhetens resultat dels med uppgifter i öppna jämförelser, dels med resultat för andra verksamheter,
- jämförelser av verksamhetens nuvarande resultat med tidigare resultat,
- granskning av journaler, akter och annan dokumentation
- granskning av processer och rutiner i ledningssystemet
- undersökning av om det finns förhållningssätt och attityder hos personalen som kan leda till

- brister i verksamhetens kvalitet
- inhämtande av synpunkter från revisorer och intressenter.

Även andra aktiviteter kan ingå i egenkontrollen

Gustavsberg.....2015-03-25

.....
Charlotte Rosén, verksamhetsansvarig

Värmdö Kooperativa Hemtjänst
Ösbytorget 1-2
134 42 Gustavsberg
072-5380130

info@varmdohemtjanst.se

Bilaga jämförande resultat

Antal kunder i Värmdö	februari 2015
Fyren vård och omsorg	65 stycken
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	127 Stycken
Hemmesta Djurö hemtjänst	101 stycken
Värmdö kooperativa hemtjänst	51 stycken
Macorena	5 stycken
Lövholmen	5 stycken
Ava assistans	3 stycken
Företag som ej redovisas i denna bilaga	
Nordic Holistic	4 stycken
Arthur vård och omsorg	Inga kunder

Jämförande resultat från Socialstyrelsens undersökning *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?*

Svarsfrekvenser	Andel svarande i undersökningen.
Fyren vård och omsorg	60 % - 80 %
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	40 % - 60 %
Hemmesta Djurö hemtjänst	60 % - 80 %
Värmdö kooperativa hemtjänst	60 % - 80 %

Nedanstående tabell redovisar de frågor som direkt berör hemtjänstens arbete. Ett stort observandum gällande jämförelser är att resultatet för utförarna markerade med grön färg är baserat på deras resultat från Stockholms stad alternativt Nacka kommun.

<u>Frågor som direkt berör hemtjänstens arbete</u>	Andel positiva svar i procent.
<i>Personal tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål</i>	
Fyren vård och omsorg	85
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	97
Hemmesta Djurö hemtjänst	94
Värmdö kooperativa hemtjänst	100
Ava assistans och hemtjänst	100
Lövholmens hemtjänst	88
Macorena hemtjänst	92
<i>2.) Kan påverka vilka tider man får hjälp</i>	
Fyren vård och omsorg	79
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	72
Hemmesta Djurö hemtjänst	76
Värmdö kooperativa hemtjänst	75
Ava assistans och hemtjänst	100
Lövholmens hemtjänst	73
Macorena hemtjänst	88
<i>3.) Personal utför sina arbetsuppgifter bra</i>	
Fyren vård och omsorg	88
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	95
Hemmesta Djurö hemtjänst	94
Värmdö kooperativa hemtjänst	95
Ava assistans och hemtjänst	100
Lövholmens hemtjänst	80
Macorena hemtjänst	96
<i>4.) Personalen kommer på avtalad tid</i>	
Fyren vård och omsorg	97
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	90
Hemmesta Djurö hemtjänst	96
Värmdö kooperativa hemtjänst	100
Ava assistans och hemtjänst	100
Lövholmens hemtjänst	92
Macorena hemtjänst	100



<i>5.) Personalen har tillräckligt med tid för arbetet</i>	
Fyren vård och omsorg	86
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	84
Hemmesta Djurö hemtjänst	88
Värmdö kooperativa hemtjänst	89
Ava assistans och hemtjänst	88
Lövholmens hemtjänst	83
Macorena hemtjänst	84
<i>6.) Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar</i>	
Fyren vård och omsorg	79
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	84
Hemmesta Djurö hemtjänst	88
Värmdö kooperativa hemtjänst	89
Ava assistans och hemtjänst	88
Lövholmens hemtjänst	66
Macorena hemtjänst	100
<i>7.) Får bra bemötande från personalen</i>	
Fyren vård och omsorg	100
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	100
Hemmesta Djurö hemtjänst	100
Värmdö kooperativa hemtjänst	100
Ava assistans och hemtjänst	100
Lövholmens hemtjänst	99
Macorena hemtjänst	100
<i>8.) Känner förtroende för personal</i>	
Fyren vård och omsorg	91
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	95
Hemmesta Djurö hemtjänst	98
Värmdö kooperativa hemtjänst	100
Ava assistans och hemtjänst	100
Lövholmens hemtjänst	90
Macorena hemtjänst	88
<i>9.) Har lätt att få kontakt med personalen vid behov</i>	
Fyren vård och omsorg	90
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	76
Hemmesta Djurö hemtjänst	91
Värmdö kooperativa hemtjänst	100

Ava assistans och hemtjänst	100
Lövholmens hemtjänst	80
Macorena hemtjänst	91
<i>10.) Är sammantaget nöjd med hemtjänsten</i>	
Fyren vård och omsorg	94
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	94
Hemmesta Djurö hemtjänst	100
Värmdö kooperativa hemtjänst	100
Ava assistans och hemtjänst	100
Lövholmens hemtjänst	92
Macorena hemtjänst	92
<i>11.) Fungerande samarbete mellan anhörig och hemtjänsten</i>	
Fyren vård och omsorg	92
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	93
Hemmesta Djurö hemtjänst	100
Värmdö kooperativa hemtjänst	100
Ava assistans och hemtjänst	Inget resultat
Lövholmens hemtjänst	83
Macorena hemtjänst	100

Nedanstående tabell redovisar de övriga frågorna i socialstyrelsens undersökning *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Resultatet på dessa svar är förutom hemtjänsten arbete baserat på faktorer som berör kommunens övergripande arbete, tillgänglighet till sjukvård, samt upplevelser av ensamhet och trygghet. I tabellen redovisas endast svar erhållna från enskilda som har hjälp från hemtjänst i Värmdö kommun.

<u>Övriga frågor</u>	Andel positiva svar i procent
Handläggarbeslutet är anpassat efter den äldres behov	
Fyren vård och omsorg	71
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	79
Hemmesta Djurö hemtjänst	78
Värmdö kooperativa hemtjänst	74
Har fått information om val av utförare av hemtjänst	
Fyren vård och omsorg	94
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	88
Hemmesta Djurö hemtjänst	76



Värmdö kooperativa hemtjänst	100
Fick välja utförare av hemtjänsten	
Fyren vård och omsorg	94
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	87
Hemmesta Djurö hemtjänst	70
Värmdö kooperativa hemtjänst	95
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	
Fyren vård och omsorg	76
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	72
Hemmesta Djurö hemtjänst	75
Värmdö kooperativa hemtjänst	80
Känner sig trygg hemma med hemtjänst	
Fyren vård och omsorg	83
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	98
Hemmesta Djurö hemtjänst	84
Värmdö kooperativa hemtjänst	92
Besväras inte av ensamhet	
Fyren vård och omsorg	35
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	48
Hemmesta Djurö hemtjänst	32
Värmdö kooperativa hemtjänst	52
Har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov	
Fyren vård och omsorg	76
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	84
Hemmesta Djurö hemtjänst	88
Värmdö kooperativa hemtjänst	94
Har lätt att få träffa läkare vid behov	
Fyren vård och omsorg	76
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	76
Hemmesta Djurö hemtjänst	81
Värmdö kooperativa hemtjänst	79

Från Socialstyrelsens undersökning *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?*

Nedan visas kommunresultat gällande hemtjänst för Värmdö kommun. Jämförelser finns med från föregående år samt Stockholm stad och riket.

Resultatet redovisas i form av andel positiva svar.

Frågor	Resultat Värmdö kommun		Differens	Resultat Stockholm 2014 Riket 2014		Differens Stockholm	Differens Riket
	2013	2014		2014	2014		
Handläggbeslutet är anpassat efter den äldres behov			76	69	73	7	3
Har fått information om val av utförare av hemtjänst			87	82	82	5	5
Fick välja utförare av hemtjänsten	83	85	2	72	53	13	32
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	70	74	4	64	62	10	12
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål	93	93	0	83	87	10	6
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	76	74	-2	66	61	8	13
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra	91	94	3	85	87	9	7
Personalen kommer på avtalad tid	96	95	-1	86	86	9	9
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	89	86	-3	79	82	7	4
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	84	83	-1	70	69	13	14
Får bra bemötande från personalen	98	100	2	97	97	3	3
Känner sig trygg hemma med hemtjänst	90	91	1	82	86	9	5
Känner förtroende för personalen	96	95	-1	89	91	6	4
Besväras inte av ensamhet	46	44	-2	47	45	-3	-1
Har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov	78	81	3	70	69	11	12
Har lätt att få träffa läkare vid behov	74	78	4	59	56	19	22
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	86	87	1	76	80	11	7
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	94	96	2	86	89	10	7
Fungerande samarbete mellan anhörig och hemtjänsten	100	96	-4	86	88	10	8

Jämförelse kontinuitet

Alla hemtjänstutförare med fler än fyra kunder/brukare har fått uppdrag att redovisa hur många olika omsorgspersonal som besökt var och en av de hemtjänsttagare som har 2 eller fler besök mellan 07:00 och 23:00 under en period om 14 dagar.

Målvärdet är satt till färre än 11 personer och att Värmdö ska vara bland de 25 % bästa kommunerna i landet.

<u>Hemtjänstutförare</u>	Kontinuitet	Antal personer med i mätningen
Fyren vård och omsorg	7,70	43 st.
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	20,46	63 st.
Hemmesta Djurö hemtjänst	9,81	37 st.
Värmdö kooperativa hemtjänst	6,88	33 st.

Sammanlagt resultat för Värmdö kommun: 12,56

Jämförelse dusch av kontaktperson

Alla hemtjänstutförare med fler än 4 kunder har fått i uppdrag att redovisa antalet duschtillfällen som utförts av kontaktpersonen i förhållande till det totala antalet duschtillfällen. Mätningen skedde under en period om 14 dagar hösten 2014

Målvärdet är satt till 75 % av duschtillfällena.

Utförare	Antal duschtillfällen av kontaktperson i procent.	Antal mäta duschtillfällen
Fyren vård och omsorg	93 %	107 st.
Gustavsberg Ingarö hemtjänst	9 %	209 st.
Hemmesta Djurö hemtjänst	78 %	104 st.
Värmdö Kooperativa Hemtjänst	73 %	55 st.

Sammanlagt resultat för Värmdö kommun: 50 %

Jämförande resultat från kvalitetsmätning av biståndshandläggare.

I samband med nyprövning av hemtjänstbeslut har ett antal frågor ställts av Värmdö kommuns biståndshandläggare om hur brukarna upplever kvaliteten.

Svaren är omgjorda till siffror utifrån nedanstående modellen:

5 = alltid, 4 = oftast, 3 = vet inte, 2 = sällan, 1 = aldrig

Frågor	Fyren vård och omsorg. (13 svarande)	Gustavsberg Ingarö hemtjänst (31 svarande)	Hemmesta Djurö Hemtjänst (15 svarande)	Värmdö kooperativa hemtjänst. (9 svarande)
Får påverka utformning av hjälpen	4,84	4,42	4,47	4,11
Får hjälpen de dagar och tider som önskas	4,75	4,35	4,2	4,44
Blir bra och respektfullt bemött av personalen	4,85	4,77	4,88	4,8
Äldreomsorgen och hemtjänsten bidrar till min trygghet i vardagen	4,92	4,64	4,88	4,8

På frågan om upplevelse av kontinuitet är svaren omgjorda till siffror utifrån modellen:

5 = bra, 3 = acceptabel, 1 = dålig

Fråga	Fyren vård och omsorg	Gustavsberg Ingarö hemtjänst	Hemmesta Djurö Hemtjänst	Värmdö kooperativa hemtjänst
Upplevelse av kontinuitet	4,53	4,16	3,66	3,88