

Handläggare
Elenor Gustafsson
Telefon: 08-508 10 103

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
2016-02-04

Uppföljning av hemtjänst i privat regi 2015

Beslut

Uppföljning av hemtjänst i privat regi anmäls och läggs till handlingarna

Marianne Snell
tf. stadsdelsdirektör/avdelningschef

Sammanfattning

Östermalms stadsdelsförvaltning har tilldelats uppföljningsansvar för 20 privata hemtjänstutförare i privat regi under 2015, vilka redovisas i ärendet. Uppföljningarna har påvisat att hemtjänstenheterna håller en god standard och är välfungerande. Kvalitetsarbetet har höjts inom flera områden. Flera av hemtjänstenheterna behöver fortsätta sitt utvecklingsarbete med verksamhetens ledningssystem, bland annat med att utveckla och dokumentera väsentliga processer. Även med att identifiera och dokumentera fler verksamhetspecifika risker samt utveckla rutiner för riskanalys och egenkontroll samt att dokumentera resultatet av sin egenkontroll.

Ärendet

I detta ärende sammanfattas genomförda uppföljningar av tjugo privata hemtjänstutförare. De hemtjänstenheter som Östermalms stadsdelsförvaltning har uppföljningsansvar för har följts upp under sommaren och hösten 2015. Äldreförvaltningen fördelar ansvaret för de olika hemtjänstverksamheter som skall följas upp. Uppföljningarnas syfte är att få kunskap om styrkor och förbättringsområden. Uppföljningen har genomförts i enlighet med stadens gemensamma uppföljningsmall som omfattar områden såsom ledningssystem, personalens kompetens, social dokumentation samt personalkontinuitet hos kund. Förvaltningen ser också över hur enheterna förvarar sin dokumentation och hur kundernas nycklar förvaras. Genomförda uppföljningar av egen regi och entreprenaddriven verksamhet ska godkännas av stadsdelsnämnden, övriga uppföljningar ska anmälas till nämnden.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom enheten för biståndsbedömning, äldreomsorgsavdelningen. Stadsdelsnämndens pensionärsråd tog del av ärendet den 18 januari 2016. Information till landstinget kommer att ges.

Förvaltningens synpunkter

Den samlade bedömningen är att de uppföljda hemtjänstenheterna uppfyller de krav på ledningssystem som staden ställer på verksamheten. Uppföljningarna har påvisat att hemtjänstenheterna håller en god standard och är välfungerande. Kvalitetsarbetet har höjts inom flera områden och en majoritet av enheterna har påbörjat utformningen av företagets egen värdegrund. Under de senaste årens uppföljningar ser förvaltningen en positiv utveckling i enheternas upprättande av genomförandeplaner dels i antalet skrivna planer och dels i genomförandeplanernas innehåll.

Förvaltningen har noterat att flera av hemtjänstenheterna behöver fortsätta sitt utvecklingsarbete med verksamhetens ledningssystem, bland annat med att utveckla och dokumentera väsentliga processer. Även med att identifiera och dokumentera fler verksamhetsspecifika risker samt utveckla rutiner för riskanalys och egenkontroll samt att dokumentera resultatet av sin egenkontroll.

Inom de flesta av hemtjänstverksamheterna finns det en relativ tillfredsställande personalkontinuitet hos kund. Vid de fall där brister upptäckts vid uppföljningstillfället har cheferna inom verksamheterna varit väl medvetna om problemen och har redan påbörjat ett förbättringsarbete.

De kunder som avstår från att aktivt välja utförare blir tilldelade den enhet som kallas icke-val, vilket under 2015 har varit den kommunala hemtjänsten. I december 2015 uppgick andelen äldre som valt hemtjänst i privat regi till 73,8 % och i kommunal regi 26,2 % inom Östermalms stadsdelsförvaltning.

Under år 2015 har 12 synpunkter och klagomål gällande hemtjänst i privat regi lämnats in till förvaltningen samt 7 Lex Sarah anmälningar. De inkomna synpunkterna rör bland annat brister i omsorgen, uteblivna insatser, bemötande och synpunkter på utförandet av insatserna. Synpunkterna är av en 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. Samtliga hemtjänstenheter hade vid uppföljningstillfället skriftliga rutiner gällande intern hantering av inkomna synpunkter och klagomål. Samtliga uppföljda hemtjänstenheter förvarar sin dokumentation i brandsäkra och låsbara skåp i enlighet med stadens regler. De genomförda uppföljningarna har rapporterats till äldreförvaltningen enligt gällande rutiner.

Bilagor

1. Adeocare AB
2. Adonis Omsorg AB-hemtjänst
3. AKTA assistans AB- Kungsholmen, Norrmalm, Östermalm-hemtjänst
4. Aleris Omsorgs- Östermalm
5. Alfahemtjänst
6. Almis hemtjänst Service AB
7. Enklare vardag Sverige AB-Innerstaden
8. Famntaget Omsorg AB-hemtjänst
9. FSB Finsk Hemtjänst AB-Innerstaden
10. Hemtjänst och omsorg i Stockholm, HOMés AB
11. HSB Omsorg AB-Östermalm-hemtjänst
12. Legevisitten AB-Innerstandes Hemtjänst
13. Livis Omsorg AB-Hemtjänst
14. Njuta av livet Hemtjänst Handelsbolag
15. Nordisk hemservice AB- Östermalmskontoret
16. NSS Hemtjänst och Assistans AB
17. Olivia hemtjänst AB- Östermalm
18. Saras Omsorg Handelsbolag-hemtjänst

19. Silverkatten Handelsbolag- hemtjänst
20. Östermalms hemtjänst AB