

Handläggare
Ann-Sophie Rüder
Telefon: 08- 508 14 090

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Uppföljning inom äldreomsorgen- Bandhagen- Högdalens Hemtjänst, Enskede Hemtjänst, Stureby Hemtjänst och Årsta Hemtjänst

Förvaltningens förslag till beslut

Rapporten godkännes.

Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Avdelningschef beställare

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning genomfördes av Bandhagen-Högdalens Hemtjänst 2016-10-31, Enskede Hemtjänst 2016-10-11, Stureby Hemtjänst 2016-10-20 och Årsta Hemtjänst 2016-10-17. Samtliga fyra hemtjänstenheter drivs i egen regi.

Förvaltningen har följt upp verksamheterna utifrån en gemensam mall framtagen av Äldreförvaltningen. Dessa uppföljningsmallar har ändrats från och med år 2015 vilket innebär att avvikelser/brister enbart kan redovisas i bifogad mall gällande jämförelser för åren 2015 och 2016.

Bandhagen- Högdalens hemtjänst bedöms vara en väl fungerande verksamhet med god kännedom om sina brukare. Enheten har en kvalitetsgrupp och ett kvalitetsråd. Inom enheten finns också fem värdegrundskoacher. Stor satsning på demensutbildningar för alla medarbetare pågår. Enheten har dock ett arbete framför sig med att utveckla den sociala dokumentationen samt dokumentation av genomförd egenkontroll.

Enskede hemtjänst bedöms vara väl fungerande med god kunskap om sina brukare. Enheten består av två personalgrupper som sedan drygt ett år utgår från samma lokal. Under året har enheten arbetat

med att sammanföra gruppernas rutiner till gemensamma rutiner för enheten. Enheten har ett arbete framför sig att utveckla den sociala dokumentationen.

Stureby hemtjänst bedöms vara en väl fungerande verksamhet med god kännedom om sina brukare. Enheten har skrivna rutiner, processer och uppdaterar nu sitt ledningssystem. Focus under året har varit att förbättra/utveckla dokumentationen gällande genomförandeplaner, vilket givit gott resultat. Enheten har ett arbete framför sig att utveckla den löpande dokumentationen.

Årsta hemtjänst bedöms välorganiserad med startteam och demensteam. Enheten gör stor satsning på olika gemensamma personalutbildningar under året. Ledningssystemet är känt av all personal och enheten har kvalitetsråd två gånger per år. Löpande dokumentation och aktuella genomförandeplaner finns ej för samtliga brukare och följs ej upp minst en gång per år. Enheten har ett arbete framför sig att utveckla den sociala dokumentationen och egenkontroll av dokumentation.

Verksamheterna uppvisar ett antal avvikelser varav en av dessa är delvis åtgärdad 2016-11-15 och resterande ska vara åtgärdade vid 2017 års verksamhetsuppföljning.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens pensionärsråd 2017-03-10.

Fakta om enheten

Verksamhet	Bandhagen-Högdalens hemtjänst
Driftsform	Egen regi/kommunalt
Inriktning	Hemtjänst
Antal brukare	380

Fakta om enheten

Verksamhet	Enskede hemtjänst
Driftsform	Egen regi/kommunalt
Inriktning	Hemtjänst
Antal brukare	320

Fakta om enheten

Verksamhet	Stureby hemtjänst
Driftsform	Egen regi/kommunalt
Inriktning	Hemtjänst
Antal brukare	169

Fakta om enheten

Verksamhet	Årsta hemtjänst
Driftsform	Egen regi/kommunalt
Inriktning	Hemtjänst
Antal brukare	240

Verksamheterna följer det kollektivavtal och de arbetsrättsliga regler som gäller för kommunalt driven verksamhet.

Metod för uppföljning

- Intervju med ledning och omvårdnadspersonal
- Granskning av dokument och övrig dokumentation
- Granskning av SoL-dokumentation

Verksamhetsuppföljningarna har genomförts under oktober 2016. Administrativ sekreterare har genomfört samtliga fyra verksamhetsuppföljningar.

Resultatet från verksamhetsuppföljningarna redovisas i detta tjänsteutlåtande.

Förvaltningen har följt upp verksamheterna utifrån en gemensam mall framtagen av Äldreförvaltningen. Dessa uppföljningsmallar har ändrats från och med år 2015 vilket innebär att avvikelser/brister enbart kan redovisas i bifogad mall gällande jämförelser för åren 2015 och 2016.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Bandhagen- Högdalens hemtjänst är en väl fungerande verksamhet med god kännedom om sina brukare. Enheten har en kvalitetsgrupp och ett kvalitetsråd. Inom enheten finns också fem värdegrundskoacher. Stor satsning på demensutbildningar för alla medarbetare pågår. Enheten har dock ett arbete framför sig med att utveckla den sociala dokumentationen samt dokumentation av genomförd egenkontroll.

Förvaltningen bedömer att Enskede hemtjänst är väl fungerande med god kunskap om sina brukare. Enheten består av två personalgrupper som sedan drygt ett år utgår från samma lokal. Under året har enheten arbetat med att sammanföra gruppernas rutiner till gemensamma rutiner för enheten. Enheten har ett arbete framför sig att utveckla den sociala dokumentationen.

Förvaltningen bedömer att Stureby hemtjänst är en väl fungerande verksamhet med god kännedom om sina brukare. Enheten har skrivna rutiner, processer och uppdaterar nu sitt ledningssystem. Focus under året har varit att förbättra/utveckla dokumentationen gällande genomförandeplaner, vilket givit gott resultat. Enheten har ett arbete framför sig att utveckla den löpande dokumentationen.

Förvaltningen bedömer att Årsta hemtjänst är välorganiserad med startteam och demensteam. Enheten gör stor satsning på olika gemensamma personalutbildningar under året. Ledningssystemet är känt av all personal och enheten har kvalitetsråd två gånger per år. Löpande dokumentation och aktuella genomförandeplaner finns ej för samtliga brukare och följs ej upp minst en gång per år. Enheten har ett arbete framför sig att utveckla den sociala dokumentationen och egenkontroll av dokumentation.

Resultat från verksamhetsuppföljningen av Bandhagen-Högdalens hemtjänst som genomfördes 2016-10-31 visar på följande avvikelser:

- Genomförandeplaner finns ej för samtliga brukare
- Löpande dokumentation finns ej för samtliga brukare
- Den sociala dokumentationen behöver utvecklas för att ge en mer aktuell bild av brukaren
- Resultat av genomförd egenkontroll finns ej dokumenterad

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast vid 2017 års verksamhetsuppföljning.

Resultat från verksamhetsuppföljningen av Enskede hemtjänst som genomfördes 2016-10-11 visar på följande avvikelser:

- Genomförandeplaner finns ej för samtliga brukare
- Löpande dokumentation finns ej för samtliga brukare
- Den sociala dokumentationen behöver utvecklas

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast vid 2017 års verksamhetsuppföljning.

Resultat från verksamhetsuppföljningen av Stureby hemtjänst som genomfördes 2016-10-20 visar på följande avvikelser:

- Löpande dokumentation finns endast delvis
- Den löpande dokumentationen behöver utvecklas för att ge en aktuell bild av brukaren

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast vid 2017 års verksamhetsuppföljning.

Resultat från verksamhetsuppföljningen av Årsta hemtjänst som genomfördes 2016-10-17 visar på följande avvikelser:

- Skriftlig rutin för egenkontroll av dokumentation saknas

Åtgärd för ovanstående avvikelse/brist ska vara vidtagna senast 2016-11-15. Delvis åtgärdat 2016-11-15.

- Skriftlig rutin för egenkontroll av dokumentation bedöms behöva utvecklas
- Genomförandeplaner finns ej för samtliga brukare
- Löpande dokumentation finns ej för samtliga brukare

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast vid 2017 års verksamhetsuppföljning.

Socialstyrelsens brukarundersökning hösten 2016

Könsuppdelat resultat går ej att få fram för enheterna. Detta redovisas enbart på totalen för stadsdelen.

Resultatet för Bandhagen-Högdalens hemtjänst

Svarsprocenten på Bandhagen-Högdalens hemtjänst var mellan 60 – 80 %.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Får bra bemötande från personalen
Känner förtroende för personalen
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål

Följande områden har fått ett mindre bra resultat och behöver utvecklas:

Kan påverka vid vilka tider man får hjälp
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov

Sammantaget nöjd med din hemtjänst

Bandhagen – Högdalens hemtjänst	85 %
Stockholms stad	84 %
Stockholms län	86 %
Riket	89 %

Resultatet för Enskede hemtjänst

Svarsprocenten på Enskede hemtjänst var mellan 60 – 80 %.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Får bra bemötande från personalen
Känner förtroende för personalen
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål
Personalen kommer på avtalad tid
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra

Följande områden har fått ett mindre bra resultat och behöver utvecklas:

Kan påverka vid vilka tider man får hjälp
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar

Sammantaget nöjd med din hemtjänst

Enskede hemtjänst	84%
Stockholms stad	84%
Stockholms län	86 %
Riket	89 %

Resultatet för Stureby hemtjänst

Svarsprocenten på Stureby hemtjänst var mellan 60 – 80 %.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Får bra bemötande från personalen

Känner förtroende för personalen

Är sammantaget nöjd med hemtjänsten

Personalen kommer på avtalad tid

Personalen utför sina arbetsuppgifter bra

Följande områden har fått ett mindre bra resultat och behöver utvecklas:

Kan påverka vid vilka tider man får hjälp

Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål

Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar

Har lätt att få kontakt med personalen vid behov

Sammantaget nöjd med din hemtjänst

Stureby hemtjänst 87 %

Stockholms stad 84 %

Stockholms län 86 %

Riket 89 %

Resultatet för Årsta hemtjänst

Svarsprocenten på Årsta hemtjänst var mellan 60 – 80 %.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Får bra bemötande från personalen

Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål

Personalen kommer på avtalad tid

Känner förtroende för personalen

Är sammantaget nöjd med hemtjänsten

Följande områden har fått ett mindre bra resultat och behöver utvecklas:

Kan påverka vid vilka tider man får hjälp

Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål

Har lätt att få kontakt med personalen vid behov

Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar

Sammantaget nöjd med din hemtjänst

Årsta hemtjänst 86 %

Stockholms stad 84 %

Stockholms län	86 %
Riket	89 %

Individuppföljningar 2016

Individuppföljningar ska genomföras en gång per år genom intervju med brukare och/eller deras närstående/företrädare. Första intervjun görs cirka ett år efter brukaren fått sin första insats av hemtjänst beviljad. Intervjun utförs utifrån en gemensam mall framtagen av beställaravdelningen.

Bandhagen-Högdalens hemtjänst

76 brukare har varit föremål för individuppföljningarna varav 54 kvinnor och 22 män. Av dessa har 58 brukare svarat själva, 7 brukare har svarat tillsammans med annan, för 3 brukare har närstående svarat och 8 brukare kan inte/vill inte svara. De 76 brukarna utgör 20 % av samtliga brukare.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Är du nöjd med den hjälp du får?

Får du hjälp ungefär vid de tider du önskat?

Vet du i förväg vilken tid du ska få hjälp?

Bidrar hemtjänsten till att din vardag fungerar?

Tycker du att hemtjänsten möjliggör att du kan bo kvar hemma?

Följande områden har fått ett mindre bra resultat:

Har du samma personal?

Vet du vem som är din kontaktman?

Får du delta i de vardagssysslor som ska göras tillsammans med personalen?

Enskede hemtjänst

Under 10 % av brukarna har varit föremål för individuppföljningar under år 2016. Resultatet bedöms ej som tillräckligt för en relevant bedömning av utföraren.

Stureby hemtjänst

21 brukare har varit föremål för individuppföljningarna varav 16 kvinnor och 5 män. Av dessa har 10 brukare svarat själva och 11 brukare har svarat tillsammans med annan. De 21 brukarna utgör 12 % av samtliga brukare.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Är du nöjd med den hjälp du får?

Vet du vem som är din kontaktman?

Får du hjälp ungefär de tider du önskat?
Bidrar hemtjänsten till att din vardag fungerar?
Tycker du att hemtjänsten möjliggör att du kan bo kvar
hemma?

Följande områden har fått ett mindre bra resultat:

Vet du i förväg vilken tid du ska få hjälp?
Har du samma personal?
Får du delta i de vardagssysslor som ska göras tillsammans
med personalen?

Årsta hemtjänst

Under 10 % av brukarna har varit föremål för
individuppföljningar under år 2016. Resultatet bedöms ej som
tillräckligt för en relevant bedömning av utföraren.

Anledningen till så få individuppföljningar genomförts beror på
hög arbetsbelastning inom äldreomsorgens beställarenhet.

Bilagor

1. Verksamhetsuppföljning av Bandhagen-Högdalens hemtjänst
2. Verksamhetsuppföljning av Enskede hemtjänst
3. Verksamhetsuppföljning av Stureby hemtjänst
4. Verksamhetsuppföljning av Årsta hemtjänst
5. Utvecklingsområden år 2015 och 2016 för Bandhagen-
Högdalens hemtjänst
6. Utvecklingsområden år 2015 och 2016 för Enskede hemtjänst
7. Utvecklingsområden år 2015 och 2016 för Stureby hemtjänst
8. Utvecklingsområden år 2015 och 2016 för Årsta hemtjänst