

Handläggare
Elenor Gustafsson
Telefon: 08-508 10 103

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
2017-03-23

Uppföljning av hemtjänst privat regi 2016

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av genomförd uppföljning av hemtjänst i privat regi 2016.

Christina Klang
stadsdelsdirektör

Marianne Snell
avdelningschef

Sammanfattning

Östermalms stadsdelsförvaltning har tilldelats uppföljningsansvar för tjugoen privata hemtjänstutförare i privat regi under 2016, vilka redovisas i ärendet. Förvaltningens samlade bedömning är att utförarna har en ambition att följa lagar, avtal och föreskrifter. 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 tjugoen privata hemtjänstutförare. De hemtjänstenheter som Östermalms stadsdelsförvaltning har uppföljningsansvar för har följts upp under sommaren och hösten 2016. Äldreförvaltningen fördelar ansvaret för de olika hemtjänstverksamheter som skall följas upp. Uppföljningarnas syfte är att få kunskap om styrkor och förbättringsområden hos utförarna. Uppföljningen har genomförts i enlighet med stadens gemensamma uppföljningsmall som omfattar

områden såsom ledningssystem, personalens kompetens, enhetens värdegrundsarbete samt social dokumentation. Förvaltningen ser även 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 har tagit del av ärendet vid sammanträdet den 6 mars 2017. Information till landstinget kommer att ges

Förvaltningens synpunkter

Den samlade bedömningen är att majoriteten av de uppföljda hemtjänstenheterna uppfyller de krav på ledningssystem som staden ställer på verksamheten samt att utförarna har en ambition att följa lagar, avtal och föreskrifter. 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 företagets värdegrundsarbete. 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, dock behöver flera enheter fortsätta sitt utvecklingsarbete med den sociala dokumentationen.

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

Under 2016 års uppföljning har man sett över kompetensen hos samtlig anställd omvårdnadspersonal och begärt in utbildningsbevis för aktuell personal för att säkerställa att företagen uppfyller kraven i avtalet med Stockholms stad. Kravet är att minst 50 % av företagets omsorgspersonal ska ha adekvat utbildning. Av de uppföljda utförarna så hamnar en tredjedel av utförarna under 50 %, deras personal har inte en adekvat utbildning för uppdraget. De verksamheter som inte uppfyller kravet i avtalet gällande kompetens är anmälda till Äldreförvaltningen som hanterar frågan. Hos åtta

utförare har omsorgspersonalen minst 50 % adekvat utbildning samt sex utförare har en betydligt högre utbildningsprocent.

De kunder som avstår från att aktivt välja utförare blir tilldelade den enhet som kallas icke-val, vilket under 2016 har varit den kommunala hemtjänsten. De äldre kan sedan välja en ny utförare eller stanna kvar hos icke-valet. Under 2016 uppgick andelen äldre som valt hemtjänst i privat regi till 70,6 % och i kommunal regi 29,4 % inom Östermalms stadsdelsförvaltning. Under året 2016 har det skett en minskning med några procentenheter för de privata utförarna jämfört med 2015.

Under år 2016 har sjutton synpunkter och klagomål gällande hemtjänst i privat regi lämnats in till förvaltningen samt fyra Lex Sarah anmälningar. De inkomna synpunkterna rör bland annat bemötande, brister i omsorgen, uteblivna insatser, personalens kompetens 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-Hemtjänst Östermalm 2016
2. Adonis Omsorg AB 2016
3. AKTA hemtjänst 2016
4. Aleris Omsorg- Östermalm 2016
5. Alfa hemtjänst 2016
6. Enklare vardag Sverige AB 2016
7. Famntaget Omsorg AB 2016
8. FSB Finsk Hemtjänst AB-Innerstan 2016
9. FSB Finsk hemtjänst- Östermalm 2016
10. Hannas hemtjänst 2016
11. Hemtjänst och omsorg i Stockholm, HOMés AB 2016
12. HSB Omsorg AB- Innerstadens hemtjänst 2016
13. Legevisitten AB- Innerstadens hemtjänst 2016

14. Livis Omsorg AB 2016
15. Njuta av livet Hemtjänst handelsbolag 2016
16. Nordisk hemservice AB- Östermalmskontoret 2016
17. Olivia hemtjänst AB – Östermalm 2016
18. Saras Omsorg handelsbolag 2016
19. Silverkatten handelsbolag 2016
20. Vårliljan AB 2016
21. Östermalms hemtjänst AB