

Handläggare
Elenor Gustafsson
Telefon: 08-508 10 103

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
2017-03-23

Uppföljning av hemtjänst i kommunal regi 2016

Förvaltningens förslag till beslut

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

Christina Klang
stadsdelsdirektör

Marianne Snell
avdelningschef

Sammanfattning

Östermalms stadsdelsförvaltning har tilldelats uppföljningsansvar för den kommunala hemtjänsten, hemtjänst Östermalm Öst och hemtjänst Östermalm Väst under 2016. I ärendet redovisas uppföljningen av hemtjänst Östermalm Öst och Väst. Förvaltningens samlade bedömning är att hemtjänst Östermalm Öst och Östermalm Väst är två väl fungerande verksamheter. Konstaterade förbättringsområden rör främst ett fortsatt utvecklingsområde med den sociala dokumentationen.

Ärendet

I detta ärende sammanfattas genomförd uppföljning av den kommunala utföraren som har följts upp under hösten 2016. Äldreförvaltningen fördelar ansvaret för de olika hemtjänstverksamheter som skall följas upp. Uppföljningarnas syfte är att få kunskap om styrkor och förbättringsområden. Uppföljningen omfattar områden såsom ledningssystem, personalens kompetens, värdegrundsarbete samt social

dokumentation. Uppföljningen har genomförts i enlighet med stadens gemensamma uppföljningsmall. 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 6 mars 2017. Information till landstinget kommer att ges.

Förvaltningens synpunkter

Den samlade bedömningen är att den kommunala hemtjänsten uppfyller de krav på ledningssystem som staden ställer på verksamheten. Uppföljningen har påvisat att hemtjänstenheten håller en god standard och är välfungerande. Kvalitetsarbetet har höjts inom flera områden och den kommunala hemtjänsten har en egen värdegrund. Under de senaste årens uppföljningar ser förvaltningen en positiv utveckling i enhetens upprättande av genomförandeplaner dels i antalet skrivna planer och dels i genomförandeplanernas innehåll, dock behöver enheterna fortsätta sitt utvecklingsarbete med den sociala dokumentationen.

Under 2016 års uppföljning har man sett över kompetensen hos samtlig anställd omvårdnadspersonal och begärt in utbildningsbevis för aktuell personal. Av omvårdnadspersonalen på hemtjänst Östermalm Öst och Väst har minst 80 % en adekvat utbildning samt enheterna har en låg personalomsättning. Stadens brukarundersökning påvisar att de flesta brukare får ett gott bemötande, är trygga och känner förtroende för personalen.

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 den kommunala hemtjänsten som de först fått hjälp av. Under 2016 har antalet äldre som valt kommunal hemtjänst ökat. I december 2016 uppgick andelen äldre som valt hemtjänst i kommunal regi 29,4 % och i privat regi till 70,6 % inom Östermalms stadsdelsförvaltning.

Under år 2016 har åtta synpunkter och klagomål gällande kommunal hemtjänst lämnats in till förvaltningen varav två var positiva synpunkter samt fyra Lex Sarah anmälningar. De inkomna synpunkterna rör bland annat bemötande, bristande tidshållning 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. Den kommunala hemtjänsten hade vid uppföljningstillfället skriftliga rutiner gällande intern hantering av inkomna synpunkter och klagomål. Den kommunala hemtjänsten förvarar sin dokumentation i brandsäkra och låsbara skåp i enlighet med stadens regler. Den genomförda uppföljningen har rapporterats till äldreförvaltningen enligt gällande rutiner.

Bilagor

1. Hemtjänst Östermalm Öst
2. Hemtjänst Östermalm Väst