

Handläggare
Lena Johansson
Telefon: 08-50820037

Till
Enskede Årsta Vantörs stadsdelsnämnd

Uppföljning inom äldreomsorgen-Enskede Hemtjänst, Stureby Hemtjänst, Vantörs kommunala Hemtjänst och Årsta Hemtjänst

Förvaltningens förslag till beslut

Rapporten godkännes.

Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör

Birgitta Eskils Pettersson
Bitr. Avdelningschef beställare

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning genomfördes av Enskede Hemtjänst 2017-09-27, Stureby Hemtjänst 2017-10-10, Vantörs kommunala Hemtjänst 2017-10-16 och Årsta Hemtjänst 2017-10-31. Samtliga fyra hemtjänstenheter drivs i egen regi. Förvaltningen har följt upp verksamheterna utifrån en gemensam mall framtagen av Äldreförvaltningen. Till tjänsteutlåtandet bifogas en bilaga med en jämförelse av de avvikelser som påvisats vid verksamhetsuppföljningarna under åren 2015-2017.

Enskede hemtjänst bedöms utifrån verksamhetsuppföljningen vara en fungerande verksamhet med god kunskap om sina brukare. Enheten har två demensteam och en Silviasyster (vårdbiträde med vidareutbildning i demens).

Enheten har deltagit i ett pilotprojekt mellan Stockholms stad och Svenskt demenscentrum som resulterat i en stjärnmärkt arbetsplats. För att arbetsplatsen ska få en stjärnmärkning i demensomsorg måste minst 90 % av personalen ha genomgått en utbildning i fyra steg i ämnet demens.

Enheten har dock ett arbete framför sig med att utveckla den sociala dokumentationen samt dokumentation av genomförd egenkontroll.

Stureby hemtjänst bedöms utifrån verksamhetsuppföljning vara en fungerande verksamhet med god kännedom om sina brukare. Enheten har deltagit i ett pilotprojekt mellan Stockholms stad och Svenskt demenscentrum som resulterat i en stjärnmärkt arbetsplats. För att arbetsplatsen ska få en stjärnmärkning i demensomsorg måste minst 90 % av personalen ha genomgått en utbildning i fyra steg i ämnet demens.

Enheten har dock ett arbete framför sig att utveckla den löpande dokumentationen samt dokumentation av genomförd egenkontroll.

Vantörs kommunala hemtjänst bedöms vara en fungerande verksamhet med god kunskap om sina brukare.

Enheten har starteam, demensteam och ett team för personer med psykisk ohälsa.

Enheten har en Silviasyster (undersköterska med vidareutbildning i demens).

Enheten har deltagit i ett pilotprojekt mellan Stockholms stad och Svenskt demenscentrum som resulterat i en stjärnmärkt arbetsplats. För att arbetsplatsen ska få en stjärnmärkning i demensomsorg måste minst 90 % av personalen ha genomgått en utbildning i fyra steg i ämnet demens.

Enheten har dock ett arbete framför sig med att utveckla den sociala dokumentationen samt dokumentation av genomförd egenkontroll.

Årsta hemtjänst bedöms utifrån genomförd verksamhetsuppföljning vara en fungerande verksamhet som bedöms arbeta organiserat och strukturerat. Enheten bedöms även ha god kunskap om sina brukare. Enheten har demensteam.

Enheten har deltagit i ett pilotprojekt mellan Stockholms stad och Svenskt demenscentrum som resulterat i en stjärnmärkt arbetsplats. För att arbetsplatsen ska få en stjärnmärkning i demensomsorg måste minst 90 % av personalen ha genomgått en utbildning i fyra steg i ämnet demens.

Inom enheten finns även personal med kunskap om psykiatri och palliativ vård (vård i livets slutskede).

Enheten har dock ett arbete framför sig med att utveckla den sociala dokumentationen samt dokumentation av genomförd egenkontroll.

Avvikelserna skall vara åtgärdade vid 2018 års verksamhetsuppföljning.

Sammantaget resultat av Socialstyrelsens brukarundersökning 2017 visar på att brukarna tycker att de får ett bra bemötande av personalen och att de känner förtroende för personalen. Områden som behöver utvecklas är att brukarna ska kunna påverka tider då de får hjälp och att förtydliga informationen om vart de skall vända sig med synpunkter och klagomål.

Verksamheterna har kollektivavtal.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens pensionärsråd 2018-01-29.

Fakta om enheten

Verksamhet	Enskede hemtjänst
Driftsform	Egen regi/kommunalt
Inriktning	Hemtjänst
Antal brukare	325

Fakta om enheten

Verksamhet	Stureby hemtjänst
Driftsform	Egen regi/kommunalt
Inriktning	Hemtjänst
Antal brukare	200

Fakta om enheten

Verksamhet	Vantörs kommunala hemtjänst
Driftsform	Egen regi/kommunalt
Inriktning	Hemtjänst
Antal brukare	399

Fakta om enheten

Verksamhet	Årsta hemtjänst
Driftsform	Egen regi/kommunalt
Inriktning	Hemtjänst
Antal brukare	230

Metod för uppföljning

- Intervju med ledning och omvårdnadspersonal
- Granskning av dokument och övrig dokumentation
- Fortlöpande kontakt

Verksamhetsuppföljningarna har genomförts under september och oktober 2017 av verksamhetsuppföljare.

Resultatet från verksamhetsuppföljningarna redovisas gemensamt i detta tjänsteutlåtande.

Förvaltningen har följt upp verksamheterna utifrån en gemensam mall framtagen av Äldreförvaltningen.

Till tjänsteutlåtandet bifogas en bilaga med en jämförelse av de avvikelser som påvisats vid verksamhetsuppföljningar under åren 2015-2017

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Enskede hemtjänst är en fungerande verksamhet med god kunskap om sina brukare.

Enheten har två demensteam och en Silviasyster (vårdbiträde med vidareutbildning i demens).

Enheten har deltagit i ett pilotprojekt mellan Stockholms stad och Svenskt demenscentrum som resulterat i en stjärnmärkt arbetsplats. För att arbetsplatsen ska få en stjärnmärkning i demensomsorg måste minst 90 % av personalen ha genomgått en utbildning i fyra steg i ämnet demens.

Enheten har dock ett arbete framför sig med att utveckla den sociala dokumentationen samt dokumentation av genomförd egenkontroll.

Förvaltningen bedömer att Stureby hemtjänst är en fungerande verksamhet med god kännedom om sina brukare.

Enheten har deltagit i ett pilotprojekt mellan Stockholms stad och Svenskt demenscentrum som resulterat i en stjärnmärkt arbetsplats. För att arbetsplatsen ska få en stjärnmärkning i demensomsorg måste minst 90 % av personalen ha genomgått en utbildning i fyra steg i ämnet demens.

Enheten har dock ett arbete framför sig att utveckla den löpande dokumentationen samt dokumentation av genomförd egenkontroll.

Förvaltningen bedömer att Vantörs kommunala hemtjänst är en fungerande verksamhet med god kunskap om sina brukare.

Enheten har starteam, demensteam och ett team för personer med psykisk ohälsa.

Enheten har en Silviasyster (undersköterska med vidareutbildning i demens).

Enheten har deltagit i ett pilotprojekt mellan Stockholms stad och Svenskt demenscentrum som resulterat i en stjärnmärkt arbetsplats. För att arbetsplatsen ska få en stjärnmärkning i demensomsorg måste minst 90 % av personalen ha genomgått en utbildning i fyra steg i ämnet demens.

Enheten har dock ett arbete framför sig med att utveckla den sociala dokumentationen samt dokumentation av genomförd egenkontroll.

Förvaltningen bedömer att Årsta hemtjänst är en fungerande verksamhet som bedöms arbeta organiserat och strukturerat.

Enheten bedöms även ha god kunskap om sina brukare.

Enheten har demensteam.

Enheten har deltagit i ett pilotprojekt mellan Stockholms stad och Svenskt demenscentrum som resulterat i en stjärnmärkt arbetsplats.

För att arbetsplatsen ska få en stjärnmärkning i demensomsorg måste minst 90 % av personalen ha genomgått en utbildning i fyra steg i ämnet demens.

Inom enheten finns även personal med kunskap om psykiatri och palliativ vård (vård i livets slutskede).

Enheten har dock ett arbete framför sig med att utveckla den sociala dokumentationen samt dokumentation av genomförd egenkontroll.

Verksamheterna har kollektivavtal.

Resultat från verksamhetsuppföljningen av Enskede hemtjänst som genomfördes 2017-09-27 visar på följande avvikelser:

- Genomförda egenkontroller finns delvis.
- Verksamhetens huvudprocesser är delvis identifierade.
- Den sociala dokumentationen finns delvis.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast vid 2018 års verksamhetsuppföljning.

Resultat från verksamhetsuppföljningen av Stureby hemtjänst som genomfördes 2017-10-10 visar på följande avvikelser:

- Genomförda egenkontroller finns delvis.
- Verksamhetens huvudprocesser är delvis identifierade.
- Den sociala dokumentationen finns delvis.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast vid 2018 års verksamhetsuppföljning.

Resultat från verksamhetsuppföljningen av Vantörs kommunala hemtjänst som genomfördes 2017-10-16 visar på följande avvikelser:

- Genomförda egenkontroller finns delvis.
- Verksamhetens huvudprocesser är delvis identifierade.

- Den sociala dokumentationen finns delvis.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast vid 2018 års verksamhetsuppföljning.

Resultat från verksamhetsuppföljningen av Årsta hemtjänst som genomfördes 2017-10-31 visar på följande avvikelser:

- Genomförda egenkontroller finns delvis.
- Verksamhetens huvudprocesser är delvis identifierade.
- Den sociala dokumentationen finns delvis.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast vid 2018 års verksamhetsuppföljning.

Socialstyrelsens brukarundersökning våren 2017

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

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 kommer på avtalad tid.

Personalen har tillräckligt med tid att utföra arbetet.

Är sammantaget nöjd med hemtjänsten.

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

Besväras inte av ensamhet.

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 86%

Stockholms stad 85%

Stockholms län 86 %

Riket 89 %

Resultatet för Stureby hemtjänst

Svarsprocenten på Enskede hemtjänst var mellan 60 – 80 %.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Får bra bemötande från personalen.
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov.
Känner förtroende för personalen.
Personalen kommer på avtalad tid
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra

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

Besväras inte av ensamhet.
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp.
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.
Känner sig trygg hemma med hemtjänst.
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar

Sammantaget nöjd med din hemtjänst

Stureby hemtjänst	78 %
Stockholms stad	85 %
Stockholms län	86 %
Riket	89 %

Resultatet för Vantörs kommunala hemtjänst

Svarsprocenten på Vantörs kommunala hemtjänst var mellan 40 – 60 %.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Får bra bemötande från personalen.
Känner förtroende för personalen.
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten.
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål.
Känner sig trygg hemma med hemtjänst.

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

Besväras inte av ensamhet.
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp.
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar.
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet.

Sammantaget nöjd med din hemtjänst

Bandhagen – Högdalens hemtjänst	82 %
Stockholms stad	85 %
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.

Känner förtroende för personalen.

Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål.

Är sammantaget nöjd med hemtjänsten.

Personalen utför sina arbetsuppgifter bra.

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

Besväras inte av ensamhet.

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

Årsta hemtjänst 89 %

Stockholms stad 85 %

Stockholms län 86 %

Riket 89 %

Individuppföljningar 2017

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.

Under 10 % av brukarna har varit föremål för individuppföljningar under år 2017. Resultatet bedöms ej som tillräckligt för en relevant bedömning av utförarna.

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

Bilagor

1. Verksamhetsuppföljning av Enskede hemtjänst
2. Verksamhetsuppföljning av Stureby hemtjänst
3. Verksamhetsuppföljning av Vantörs kommunala hemtjänst

4. Verksamhetsuppföljning av Årsta hemtjänst
5. Utvecklingsområden år 2015, 2016 och 2017 för Enskede hemtjänst
6. Utvecklingsområden år 2015, 2016 och 2017 för Stureby hemtjänst
7. Utvecklingsområden år 2015, 2016 och 2017 för Vantörs kommunala hemtjänst
8. Utvecklingsområden år 2015, 2016 och 2017 för Årsta hemtjänst.