

Handläggare
Elenor Gustafsson
Telefon: 08-508-10 103

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
2018-03-15

Uppföljning av hemtjänst i kommunal regi 2017

Förvaltningens förslag till beslut

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

Christina Klang
stadsdelsdirektör

Marianne Snell
avdelningschef

Bakgrund

Östermalms stadsdelsförvaltning har uppföljningsansvar för den kommunala hemtjänsten, hemtjänst Östermalm Öst och hemtjänst Östermalm Väst under 2017. I ärendet redovisas uppföljningen av hemtjänst Östermalm Öst och Väst.

Ärendet

I detta ärende sammanfattas 2017 års uppföljning av den kommunala utföraren. Uppföljningen genomfördes under hösten 2017. Äldreförvaltningen fördelar uppföljningsansvaret för de olika hemtjänstverksamheter som skall följas upp. Syftet med verksamhetsuppföljningarna är att få kunskap om verksamheternas strukturella förutsättningar, det vill säga följsamhet till lagar, avtal och kommunfullmäktiges kvalitetsmål samt även se styrkor som verksamheterna har och förbättringsområden. Uppföljningen har genomförts i enlighet med stadens gemensamma uppföljningsmall och omfattar områden såsom ledningssystem, personalens kompetens, värdegrundsarbete samt social dokumentation. Förvaltningen har också sett över hur enheterna förvarar sin dokumentation samt kundernas nycklar. Den genomförda uppföljningen har rapporterats till äldreförvaltningen enligt gällande rutiner.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom enheten för biståndsbedömning, äldreomsorgsavdelningen. Stadsdelsnämndens pensionärsråd tar del

av ärendet den 19 februari 2018. Information till landstinget kommer att ges.

Jämställdhetsanalys

Stadens brukarundersökning för 2017 visar att de flesta brukare får ett gott bemötande, är trygga och känner förtroende för personalen. 2017 års brukarundersökning visar att 93 procent av de som besvarat enkäten är nöjda med sin hemtjänst på Östermalm Öst och motsvarande resultat för hemtjänst Östermalm Väst var 92 procent. Det sammanvägda resultatet för Stockholm stad totalt är 85 procent. Inom hemtjänst Öst var 90 procent av männen nöjda med sin hemtjänst och av kvinnorna var 93 procent nöjda.

Hemtjänst Väst består av två olika lokaler; Fältöversten och Linnégatan. Vid resultatet för Fältöversten var 89 procent av männen nöjda och vid Linnégatan var 91 procent av männen nöjda enligt brukarundersökningen. Av kvinnor som får stöd från Fältöversten var 94 procent nöjda och vid Linnégatan var 80 procent av kvinnorna nöjda med sin hemtjänst. Inom samtliga grupper inom hemtjänsten var kundnöjdheten relativt lika med undantag av kvinnor inom Linnégatan hemtjänst Väst.

I och med det begränsade underlaget är det svårt att dra slutsatser gällande konsekvenser av resultatet utifrån kön. Av de brukare som under år 2017 fick ett biståndsbeslut från äldreomsorgen på Östermalms stadsdelsförvaltning var 70 procent kvinnor och 30 procent män. Kvinnor och män ska ha samma förutsättningar att få sina behov tillgodosedda och förvaltningen arbetar strukturerat för att säkerställa att brukarna får en likvärdig vård och omsorg.

Förvaltningens synpunkter

Den samlade bedömningen är att den kommunala hemtjänsten uppfyller de krav på ledningssystem som staden ställer på verksamheten. Uppföljningen har påvisat att hemtjänstenheterna håller en god standard och är välfungerande. Kvalitetsarbetet har höjts inom flera områden som exempelvis egenkontroll och riskanalyser samt att den kommunala hemtjänsten har en egen värdegrund. De senaste årens uppföljningar visar på en positiv utveckling i enheternas upprättande av genomförandeplaner, dels avseende antalet skrivna planer, dels avseende genomförandeplanernas innehåll. Uppföljningen visar dock att enheterna behöver fortsätta sitt utvecklingsarbete med den sociala dokumentationen som exempelvis journalanteckningar.

Den kommunala hemtjänsten har en hög andel utbildad personal samt låg personalomsättning. Under 2017 års uppföljning har man

sett över kompetensen hos samtlig anställd omvårdnadspersonal och begärt in utbildningsbevis för aktuell personal. Hemtjänst Östermalm Väst har minst 70 procent av de anställda adekvat utbildning och hemtjänst Östermalm Öst har minst 80 procent av de anställda adekvat utbildning. Som relevant utbildning räknas gymnasium från vårdlinjen, sociala servicelinjen eller omvårdnadsprogrammet alternativt 600 gymnasiepoäng i karaktärsämnena inom vård och omsorg.

De kunder som avstår från att aktivt välja utförare blir tilldelade den enhet som kallas icke-val, vilket under 2017 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 2017 har antalet äldre som valt kommunal hemtjänst ökat. I september 2017 uppgick andelen äldre som valt hemtjänst i privat regi till 69,6 procent och i kommunal regi 30,4 procent inom Östermalms stadsdelsförvaltning.

Under år 2017 har tolv synpunkter och klagomål gällande kommunal hemtjänst lämnats in till förvaltningen varav en var positiv synpunkt samt en Lex Sarah anmälning. De inkomna synpunkterna rör bland annat bemötande, bristande tidshållning och synpunkter på utförandet av insatserna. Synpunkterna är av en varierande karaktär och handlar vanligtvis 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.

Förvaltningens samlade bedömning är att hemtjänst Östermalm Öst och Östermalm Väst har en väl fungerande verksamhet. Konstaterade förbättringsområden rör främst ett fortsatt utvecklingsområde med den sociala dokumentationen.

Bilagorna i ärendet återfinns på <http://insynsverige.se/stockholm-ostermalm>

Bilagor

1. Hemtjänst Östermalm Väst
2. Hemtjänst Östermalm Öst

