



# Stockholms stad

Hemtjänstenhet: Livea AB- Hemtjänst

Uppföljande stadsdelsförvaltning: ~~Farsta~~ Östermalm

**Verksamhetschef/enhetschef:**

Annika Nilsson

**Adress:**

Nybrogatan 34  
11439 Stockholm

**Telefon:**

070-990 72 23, 08-670 65 92

**Verksamhetens regiform:**

- Kommunal regi
- Privat regi

**Antal hemtjänstkunder totalt:**

1

**Varav antal från staden per stadsdelsnämnd:**

	Antal
Bromma	
Enskede-Årsta-Vantör	
Farsta	
Hägersten-Liljeholmen	
Hässelby-Vällingby	

Kungsholmen	
Norrmalm	
Rinkeby-Kista	
Skarpnäck	
Skärholmen	
Spånga-Tensta	
Södermalm	
Älvsjö	
Östermalm	1

#### Metod för uppföljningen:

Besök i hemtjänstlokalen och intervju med ledning och personal.  
Granskning av utförarens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete inklusive rutiner och övriga dokument.

#### Uppföljningen utförd av:

Elenor Gustafsson  
Administrativ sekreterare  
Östermalms stadsdelsförvaltning

#### Datum för uppföljningen:

2017-09-22

#### Från utföraren medverkade:

Annika Nilsson och Pia Sundberg

#### Samlad bedömning av uppföljningen:

Den samlade bedömningen är att verksamheten uppfyller de krav på ledningssystem och rutiner som Stockholms stad kräver.

#### Följande avvikelser/brister finns som skall vara åtgärdade senast:

Komplettera och utveckla områden;

Samverkan  
Riskanalys  
Avvikelsehantering  
Egenkontroll

Kompletteringar inkomna.

---

**Återkoppling föregående års uppföljning:**

---

**Kvarstående avvikelser/brister från föregående års uppföljning:**

-

**Ekonomi och administration:**

Lokala rutiner finns för rapportering av förändrat behov

**Eventuella kommentarer avseende ekonomi och administration:**

**Ansvarig daglig drift:**

Ansvarig för den dagliga driften överensstämmer med aktuell förteckning  
(avser endast verksamhet i privat regi)

**Personalen bär identifikation synlig för den enskilde med:**

Dennes för- och efternamn, foto samt utförarens namn

**Utföraren tillhandahåller:**

Arbetskläder

Tvätt av arbetskläder

**Eventuella kommentarer avseende ledning och samtlig personal:**

**Antal personal som enbart utför insatser till särskild individ (anhörig/objektanställd):**

**Eventuella kommentarer avseende personal som enbart utför insatser till anhörig/närstående:**

**Antal omvårdnadspersonal:**

**Antal omvårdnadspersonal omräknat till heltidsanställningar  
(anges med två decimaler):**

**Andel timanställd omsorgspersonal, enligt utföraren, angivet i procent  
(inga decimaler):**

**Omvårdnadspersonalens kompetens totalt (oavsett anställningsform):**

☺ 100 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)

- Minst 90 % har adekvat utbildning (vårdbitråde/undersköterska)
- Minst 80 % har adekvat utbildning (vårdbitråde/undersköterska)
- Minst 70 % har adekvat utbildning (vårdbitråde/undersköterska)
- Minst 60 % har adekvat utbildning (vårdbitråde/undersköterska)
- Minst 50 % har adekvat utbildning (vårdbitråde/undersköterska)
- Under 50 % har adekvat utbildning (vårdbitråde/undersköterska)

**Rutiner/dokument avseende personal finns för:**

- Introduktion av nyanställd personal
- Tystnadsplikt
- Gemensam plan för kompetensutveckling

**Eventuella kommentarer avseende omvårdnadspersonal:**

**Samverkan:**

	Finns	Finns delvis	Saknas
Rutiner finns för hur samverkan ska bedrivas inom den egna verksamheten (internt)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rutiner finns för hur samverkan med andra verksamheter/intressenter ska ske (externt)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Eventuella kommentarer avseende samverkan:**

Samverkan, behöver kompletteras.  
 Utveckla era interna och externa rutiner för samverkan.  
 Det ska framgå av processerna och rutinerna hur samverkan ska bedrivas i den egna verksamheten och med andra samverkanspartner. En väl fungerande samverkan och korrekt informationsöverföring mellan alla aktörer, både inom verksamheten och med externa aktörer, säkrar kvaliteten för den äldre. Av den lokala rutinen ska det framgå :

- vilka identifierade samverkanspartners som finns internt resp. externt.
- Samverkansrutiner (olika mötesforum, informationsöverföring mm)
- Vem som ska kontaktas i första hand vid förändringar av den enskildes hälsotillstånd oavsett tid på dygnet. Sjuksköterska, nr till vårdguide, ambulans ect.
- Aktuella telefonnummer till (jour) läkare, ssk, arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut samt vilka tider resp. telefonnummer som gäller.
- Rutin saknas gällande överrapportering/informationsöverföring mellan personalgrupper/arbetspass

## Risicanalys:

	Finns	Finns delvis	Saknas
Rutiner för riskanalys finns	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Risicanalys är genomförd enligt rutin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### Eventuella kommentarer avseende riskanalys:

#### Risicanalys, behöver kompletteras

En riskanalys görs i förebyggande syfte för att undvika att händelser sker som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. Det ska finnas en beskrivning av hur enheten bedömt om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamheten samt en redogörelse för hur enheten har arbetat/arbetar för att förebygga och hantera eventuella risker som framkommit vid riskanalysen. Utföraren ska säkerställa att behov av åtgärder rörande verksamheten, både vad gäller pågående verksamhet och planerade förändringar. Riskanalysen ska leda till åtgärder/aktiviteter i förebyggande syfte vid hotande händelse på verksamhetsnivå som tex strömavbrott, telefon/datahaveri, brand, sjukdomsutbrott, omorganisation ect.

- Rutiner för riskanalys är utarbetade, Det är tydligt när och vem som är ansvarig för att riskanalys ska genomföras
- Verksamhetens riskområden behöver utvecklas och identifieras. Utveckla med fler riskområden inom er verksamhet

## Avvikelsehantering:

	Finns	Finns delvis	Saknas
Rutiner för synpunkts- och klagomålshantering finns	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rutiner för avvikelsehantering finns	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rutiner för rapportering, utredning och anmälan av missförhållanden (Lex Sarah) finns	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Eventuella kommentarer avseende avvikelsehantering:

#### Avvikelsehantering, behöver kompletteras

Utföraren ska säkerställa att det finns rutiner för att avvikelser, synpunkter och klagomål rapporteras, dokumenteras, analyseras, åtgärdas och följs upp i samverkan med personalen, som en del i förbättringsarbetet. Ni behöver utveckla era rutiner och ha en rutin för respektive område. Synpunkter och klagomål, avvikelser och Lex Sarah.

Avvikelsehantering; En avvikelse uppstår om en verksamhet inte följer krav och mål i föreskrifter eller beslut. En avvikelse uppstår också om personalen inte arbetar i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i ledningssystemet.

## Egenkontroll:

	Finns	Finns delvis	Saknas
Rutiner för egenkontroll finns	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Egenkontroller är genomförda enligt rutin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### Eventuella kommentarer avseende egenkontroll:

#### Egenkontroll, behöver kompletteras

Egenkontroll är en systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten och kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem samt att enheten uppnår ställda krav och mål. En del av egenkontrollen är att identifiera risker. Egenkontrollen ska göras med den frekvens och i den omfattning som krävs för att den som bedriver verksamhet ska kunna säkra verksamhetens kvalitet. Utveckla rutiner/blanketter för resp. rutin (ex rutin för dok. SoL, nyckelhantering osv) hur ni gör stickprov, vad ni kontrollerar/följer upp att personal gör/inte gör osv.

- En rutin för egenkontroll ska genomföras
- hur enheten utför egenkontrollen för att säkra kvaliteten
- att egenkontroll görs med den frekvens som krävs
- att egenkontroll görs i den omfattning som krävs
- Spara dokumentationen/resultatet vid er kontroll
- hur arbetsuppgifterna angående egenkontrollen är fördelade inom enheten
- hur enheten arbetar med de förbättringsområden och åtgärder som krävs för att säkra er kvalitet

Egenkontrollen ska minst omfatta nedanstående:

Dokumentation SoL (SOSFS 2014:5)

Delegering

Livsmedelshantering

Basala hygienrutiner

Nyckelhantering

## Rutiner/dokument finns för:

	Finns	Finns delvis	Saknas
Information till ny hemtjänstmottagare	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontaktmannaskap	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hantering av privata medel eller motsvarande	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hantering av nycklar/motsvarande till den enskildes bostad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Om den enskilde inte är anträffbar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I händelse av dödsfall	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Överrapportering/informationsöverföring mellan personalgrupper/arbetspass	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Basala hygienrutiner i enlighet med SOSFS 2015:10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Eventuella kommentarer avseende rutiner/dokument:

## Processer och förankring:

	Finns	Finns delvis	Saknas
Verksamhetens huvudprocesser är identifierade	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalens medverkan i kvalitetsarbetet är tydliggjord	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Eventuella kommentarer avseende processer och förankring:

## Beskrivning av kvalitetsarbete:

Aktuell Kvalitetsberättelse finns (ej krav)

Beskrivning av enhetens värdegrundsarbete finns

**Eventuella kommentarer avseende övergripande kvalitetssäkring:**

**Social dokumentation:**

	Finns	Finns delvis	Saknas
Den sociala dokumentationen uppfyller ställda krav enligt utförarens egenkontroll	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**Eventuella kommentarer avseende social dokumentation:**

Vid uppföljningstillfället har ingen egenkontroll genomförts. Verksamheten startade augusti 2017.

**Dokumentationsförvaring:**

Personakt förvaras på ett betryggande sätt och så att obehöriga inte får tillgång till den samt att originalhandlingar skyddas mot förstörelse, skada och tillgrepp

**Eventuella kommentarer avseende dokumentationsförvaring:**