

## Verksamhetsuppföljning Olivia hemtjänst västerort 2018

**Stockholms  
stad**

Hemtjänstenhet: Olivia Hemtjänst AB - Västerort

Uppföljande stadsdelsförvaltning: *Hässelby-Vällingby*

Verksamhetschef/enhetschef:

Camilla Johansson

Adress:

Jämtlandsgatan 161, 162 60 Vällingby

Telefon:

08-38 15 70

Verksamhetens regiform:

 Kommunal regi Privat regi

Antal hemtjänstkunder totalt:

163

Varav antal från staden per stadsdelsnämnd:

	Antal
Bromma	25
Enskede-Årsta-Vantör	
Farsta	
Hägersten-Liljeholmen	

Hässelby-Vällingby	138
Kungsholmen	
Norrmalm	
Rinkeby-Kista	
Skarpnäck	
Skärholmen	
Spånga-Tensta	
Södermalm	
Älvsjö	
Östermalm	

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:

verksamhetscontroller Muriel Barrientos

Datum för uppföljningen:

den 6 mars 2018

Från utföraren medverkade:

verksamhetschef Camilla Johansson  
Teamchef Anna-Karin Jenelius

Samlad bedömning av uppföljningen:

Utföraren följer till stor del kraven i avtal, lagar och föreskrifter och har därigenom de förutsättningar som krävs för en god och säker verksamhet.

Följande avvikelser/brister finns som skall vara åtgärdade senast:

Följande brister/utvecklingsområden identifierades vid årets uppföljning:

- Rutinen för egenkontroll behöver revideras och bli mer omfattande för att säkerställa ett tillförlitligt resultat. Verksamheten behöver sedan genomföra samtliga egenkontroller enligt den nya rutinen med tillhörande sammanfattning analys och vidtagna åtgärder.
- Rutinerna för extern och intern samverkan behöver tydlig-göras och bli mer beskrivande.
- Verksamheten behöver systematiskt uppdatera befintliga rutiner

Förvaltningen har begärt att utförarna ska åtgärda bristerna. Uppföljning för att säkerställa att bristerna blivit åtgärdade kommer ske på nästa verksamhetsuppföljning.

---

*Återkoppling föregående års uppföljning:*

---

Kvarstående avvikelser/brister från föregående års uppföljning:

Ansvarig daglig drift:

- Ansvarig för den dagliga driften överensstämmer med aktuell förteckning (avser endast verksamhet i privat regi)
- Lokal rutin finns för arbetsledning under jourtid

*Personalen bär identifikation synlig för den enskilde med:*

- Dennes för- och efternamn, foto, utförarens namn och telefonnummer

*Utföraren tillhandahåller:*

- Arbetskläder, underdel och kortärmad överdel
- Tvätt av arbetskläder

*Utförarens lokal:*

- Lokalens adress stämmer överens med äldreförvaltningens förteckning

*I lokalen finns:*

Omklädningsrum

Duschmöjlighet

Eventuella kommentarer avseende ledning och samtlig personal:

Antal omvårdnadspersonal:

70

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

54,62

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

7

Omvårdnadspersonalens kompetens totalt (oavsett anställningsform):

- 100 % har adekvat utbildning (vårdbitråde/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 finns för:

- Introduktion av nyanställd personal
- Tystnadsplikt
- Åtgärder vid misstanke om brott mot den enskilde
- Att uppmärksamma hot och våld riktat mot den enskilde
- Bestämmelser gällande muta, gåva och testamente
- Vad som ingår i kontaktmannens uppdrag
- Gemensam plan för kompetensutveckling

Eventuella kommentarer avseende omvårdnadspersonal:

Rutinen gällande att uppmärksamma hot och våld samt åtgärder vid misstanke om brott mot den enskilde har förtydligats efter uppföljningen. Verksamheten har inkommit med en lokal kompetensutvecklingsplan efter uppföljningen.

Samverkan:

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

Eventuella kommentarer avseende samverkan:

Rutinerna för hur den interna och externa samverkan bedrivs bör tydliggöras.

Riskanalys:

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

Eventuella kommentarer avseende riskanalys:

Senaste riskanalysen genomfördes 171114.

## Avvikelsehantering:

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

## Eventuella kommentarer avseende avvikelsehantering:

## Egenkontroll:

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

## Eventuella kommentarer avseende egenkontroll:

Rutinen för egenkontroll behöver revideras och bli mer omfattande för att säkerställa ett tillförlitligt resultat. Verksamheten behöver sedan genomföra samtliga egenkontroller enligt den nya rutinen med tillhörande sammanfattning analys och vidtagna åtgärder.

## Rutiner/dokument finns för:

	Finns	Finns delvis	Saknas
Mottagande av ny kund	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avslut av kund	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapportering av kunds förändrade behov	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Åtgärdskedja vid trygghetslarm	<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"/>
Hantering av privata medel eller motsvarande	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agerande om den enskilde inte öppnar dörren	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agerande om den enskilde inte är hemma	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agerande om den enskilde upptäcks vara svårt sjuk	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agerande vid dödsfall	<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"/>
Uppmärksamma nutritionsproblem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omvårdnad i livets slut	<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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Eventuella kommentarer avseende processer och förankring:

### Beskrivning av kvalitetsarbete:

- Beskrivning av enhetens värdegrundsarbete finns

### Eventuella kommentarer avseende övergripande kvalitetssäkring:

### Social dokumentation:

	Finns	Finns delvis	Saknas
Rutiner för social dokumentation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den sociala dokumentationen uppfyller ställda krav	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Eventuella kommentarer avseende social dokumentation:

Verksamhetens egenkontroll av den sociala dokumentationen visar att en del av journalföringen görs i arbetsanteckningar istället för journalanteckningar. Egenkontrollen visar även på att verksamheten skyndsamt behöver upprätta genomförandeplaner på nya brukare. Verksamheten har vidtagit åtgärder såsom studiecirklar för personal samt utökad särskild tid för att skriva genomförandeplaner.

### 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: