



Verksamhetsområdeschef Eva Frykler
Telefon: 08-508 21 309

Till
Älvsjö stadsdelsnämnd

Rapport om uppföljning av hemtjänsten inom Älvsjö stadsdelsförvaltning

Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsförvaltningen ges i uppdrag att utarbeta handlingsplaner för att uppnå de förändringar som föreslås i tjänsteutlåtandet.
2. Handlingsplanerna ska redovisas för nämnden senast i november 2012.

Lars Arvidsson
Stadsdelsdirektör

Eva Frykler
Verksamhetsområdeschef

Sammanfattning

På regeringens uppdrag genomför Socialstyrelsen sedan tre år tillbaka undersökningar om äldres uppfattningar om vården och omsorgen. 2011 års brukarenkät visade att brukarna inte var nöjda med insatserna från hemtjänsten i Älvsjö stadsdelsområde. Utifrån detta fick förvaltningen ett uppdrag att vidta åtgärder för att öka kvalitén inom hemtjänsten. En handlingsplan togs fram för att beskriva vilka direkta åtgärder som skulle vidtas.

Handlingsplanen har omfattat följande:

- Åtgärdsplaner från hemtjänstutförarna
- Verksamhetsuppföljning.
- Djupintervjuer av brukare med hemtjänstinsatser.
- Fokusgrupper med brukare som har hemtjänstinsatser.
- Uppföljning av biståndsbesluten
- Framtagandet av en blankett hur man kan byta utförare
- Genomgång av klagomålsrutinen.

Aktiviteterna i handlingsplanen har genomförts under våren 2012 och pekar på förbättringsområden både inom förvaltningen och i utförandet av hemtjänsten. Förslag till förbättringar föreslås för de olika områdena.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom enheten för äldre och funktionsnedsatta. Ärendet har behandlats i rådet för funktionshinderfrågor, pensionärsrådet och förvaltningsgruppen 2012-09-20.

Ärendet

Bakgrund

På regeringens uppdrag genomför Socialstyrelsen sedan tre år tillbaka undersökningar om äldres uppfattningar om vården och omsorgen. 2011 års brukarenkät visade att brukarna inte var nöjda med insatserna från hemtjänsten i Älvsjö stadsdelsområde. Utifrån detta fick förvaltningen ett uppdrag att vidta åtgärder för att öka kvalitén inom hemtjänsten. En handlingsplan togs fram för att beskriva vilka direkta åtgärder som skulle vidtas.

Handlingsplanen omfattade följande:

- Åtgärdsplaner från hemtjänstutförarna.
- Verksamhetsuppföljning.
- Djupintervjuer av brukare med hemtjänstinsatser.
- Fokusgrupper med brukare som har hemtjänstinsatser.
- Uppföljning av biståndsbesluten.
- Framtagandet av en blankett hur man kan byta utförare.
- Genomgång av klagomålsrutinen.

Analys

Aktiviteterna i handlingsplanen är genomförda. Det kan då konstateras att resultatet av Socialstyrelsens brukarundersökning blir bekräftat genom djupintervjuerna och fokusgrupperna. Resultatet pekar på förbättringsområden både inom förvaltningen och i utförandet av hemtjänsten. Resultatet varierar mellan de olika utförarna, men den sammantagna analysen visar på att flera åtgärder måste genomföras för att förbättra hemtjänsten.

Ett mer strategiskt och långsiktigt arbete där alla parter är delaktiga måste genomföras. Informationen och dialogen med brukarna måste utvecklas. Vidare ska återkommande temadagar och fokusgrupper genomföras. En snabb återkoppling av biståndshandläggaren är nödvändig för att kunna stämma av hur insatserna fungerar.



Kontinuerliga och återkommande dialogmöten med hemtjänst- utförarna ska genomföras. Verksamhetsuppföljningen måste utvecklas och ge en mer heltäckande bild av utförarens verksamhet.

I den nya inspektionsenheten inom Äldreförvaltningen pågår arbete med att utveckla verksamhetsuppföljningarna. Målsättningen är att ge en mer samlad och heltäckande bild av utförarens verksamhet och resultat för att underlätta kundvalet och säkra kvalitén.

Förslag till förbättringar

Åtgärder måste genomföras både inom stadsdelsförvaltningen och hos hemtjänstutförarna. Nedan redovisas de olika områdena.

BISTÅNDSBEDÖMARENHETEN

- **Information** - Utveckla informationen kring kundvalet, avgifterna, tillgängligheten, hur en ansökan går till.
- **Återkoppling** - Snabbare återkoppling med brukaren efter taget och verkställt beslut. Gärna inom en månad efter hemkomsten eller efter att hjälpen påbörjats . Justera insatserna samtidigt.
- **Uppföljning** – utvecklad och kontinuerlig uppföljning för att fånga upp brukarens synpunkter och kvalitetssäkra insatsen.
- **Anordna regelbundna dialogmöten** med alla hemtjänstutförarna.

ANHÖRIGKONSULENTEN

- Återrapportera rapporten till fokusgrupperna.
- Fortsätta med fokusgrupper.
- Anordna temadagar två gånger per år i syfte att informera om aktuella händelser inom äldreomsorgen. Informationen kan beröra det som sker från staden centralt och det som sker lokalt.

HEMTJÄNSTUTFÖRARNA

- **Hjälpens utförande** - Kvalitén på de insatser som brukaren erhåller måste bli bättre och motsvara den enskildes behov och önskemål bättre.
- **Personalens kompetens** – Utföraren måste säkerställa att medarbetarna har rätt kompetens för att utföra uppdraget.
- **Kontinuitet** - Arbetets upplägg måste bygga på en större kontinuitet både till person och till metod.
- **Information och tillgänglighet** – Båda dessa områden behöver utförarna förbättra.



- **Kvalitén på maten** måste förbättras.

SAMVERKAN MED ÄLDREFÖRVALTNINGEN

- **Uppföljningsmetod** – Den verksamhetsuppföljningen som stadsdelarna genomför är inte heltäckande den måste alltid kompletteras med resultaten av brukarundersökningarna. Ett utvecklingsarbete pågår inom äldreförvaltningen hur resultaten kan kopplas ihop. Målet är att ge en så heltäckande bild av utförarens verksamhet.
- **Upphandling** - Då stadsdelarna inte ansvarar för helheten av avtalen är det av största vikt med en dialog mellan parterna så att staden kan agera snabbt och vidta åtgärder om detta är nödvändigt. I och med den nya inspektionsenheten kommer former för samverkan att utarbetas.

Genomförande – tidplan

Förbättringsarbete ska fortsätta och ha högsta prioritet. Ansvariga inom respektive område ska utarbeta en handlingsplan för att uppnå de förändringar som föreslås. Handlingsplaner ska redovisas för stadsdelsnämnden senast i november 2012.

Bilagor

1. Rapport om uppföljning av hemtjänsten inom Älvsjö stadsdelsförvaltning, 2012-09-07
-