



## Uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende i Stockholms stad

### Basuppgifter

<b>Utförare och enhet:</b>	Hässelby -Vällingby SDF, Hässelby Gård, Hässelby Villastad, Kälvesta, Vinsta
<b>Adress:</b>	Astrakangatan 19 165 23 Hässelby
<b>Verksamhetschef/enhetschef:</b>	Mukkades Cilgin
<b>Telefon:</b>	508 04 096
<b>Hemsida:</b>	
<b>Antal brukare totalt:</b>	569
<b>Brukarna är från följande stadsdelsnämnder:</b>	Hässelby-Vällingby
<b>Uppföljningen utförd av:</b>	Annica Dominius, äldreomsorgschef samt Marit von Rosen, verksamhetsutvecklare Hässelby-Vällingby SDF
<b>Vid uppföljningen medverkade från utföraren:</b>	Marina Axelsson, bitr.enhetschef
<b>Datum för uppföljningen:</b>	071008

## Sammanfattande bedömning

### Samlad bedömning av uppföljningen:

- Inga avvikelser finns.
- Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast 080601:

Dokumentation: genomförandeplanernas kvalitet behöver förbättras. Datum för uppföljning av genomförandeplaner bör finnas, likaså underskrift av arbetsledare/kontaktman. Kost: Rutiner för att upptäcka undernäring hos brukare samt egenkontrollprogram behöver tas fram. Enheten bör registreras som livsmedelsföretagare hos Miljöförvaltningen. Personalen behöver få utbildning i kost/nutrition för äldre samt livsmedelshygien och basala hygienrutiner. Vissa i personalgruppen har svaga kunskaper i svenska språket, dessa behöver få extra utbildning.

## Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 12 december 2005 om en uppföljningsmodell för hemtjänst, ledsagning och avlösning. Av beslutet framgår att modellen även ska tillämpas för vård och omsorgsboende. Beslutet innebär bl.a. att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndsområdena och verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med ska följas upp årligen. Resultaten av uppföljningarna ska rapporteras till äldreförvaltningen och sammanställas i en rapport till Kommunfullmäktige vartannat år.

## Syfte

Syftet med uppföljningen är att få kunskap om vilka styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden som finns. När det gäller de verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med är det en avtalsuppföljning.

## Metod

Metod för uppföljningen har varit:  
Intervju, aktgranskning

## Personal och ledning

### Ledning

Minst en av dem som är ansvarig för driften av verksamheten (verksamhetschef/enhetschef) har:

- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- Minst 36 månaders praktisk erfarenhet av arbete heltid inom äldreomsorgen, exempelvis som omsorgspersonal eller som arbetsledare
- Dokumenterad relevant utbildning, d.v.s. socionomutbildning med inriktning mot äldre och funktionshindrade, ålderdomshemsföreståndarutbildning, social servicelinje, sjuksköterskeutbildning eller annan eftergymnasial utbildning som ger likvärdiga kunskaper.

### Personal

Totalt antal anställda på den uppföljda enheten: 63

Personalens anställningsform:

- 100 % av personalen är tillsvidare anställda
- Minst 75 % av personalen är tillsvidare anställda
- Minst 50 % av personalen är tillsvidare anställda
- Minst 25 % av personalen är tillsvidare anställda
- Mindre än 25 % av personalen är tillsvidare anställda

Personalens kompetens totalt (oavsett anställningsform):

- 100 % har 5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 90 % har 5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 80 % har 5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Under 80 % har 5 års arbete med omsorg och/eller adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)

Personalomsättningen det senast året är 8 %

- Plan finns för personalens kompetensutveckling.
- Rutiner finns för introduktion av nyanställda.
- All personal behärskar det svenska språket i tal.

- All personal behärskar det svenska språket i skrift.
- Vid behov finns tillgång till vikarier.
- Personalen bär identifikation med dennes och utförarens namn som är synlig för brukaren.

#### **Personal som utför insatser till egen anhörig/närstående**

- Det finns ingen personal som utför insatser till egen anhörig/närstående.
- Det finns personal som utför insatser till egen anhörig/närstående. Personalen:
  - har erforderlig kompetens och erfarenhet för arbetet
  - behärskar det svenska språket i tal och skrift
  - dokumenterar arbetet i enlighet med socialtjänstlagen och stadens riktlinjer för dokumentation. Utföraren ansvarar för den anställda får erforderligt stöd för detta
  - deltar i de aktiviteter som utföraren anordnar för annan personal, t.ex. utbildningar och möten.

#### **Kommentar**

Kompetensutvecklingsplaner skall tas fram. Ett par bland personalen pratar svårförståelig svenska och några har skrivsvårigheter. Alla anhörigvårdare har inte erfarenhet/utbildning men de är lämpliga för det individuella uppdraget. Alla behärskar inte svenska i skrift men de flesta talar svenska. Information ges om bla dokumentation, förändringar rapporteras per telefon till ansvarig chef och biståndshandläggare. information ges också om interna utbildningar som förflyttningsteknik, vad arbetsperapeut kan hjälpa till med. inga gemensamma regelbundna möten finns för anhöriganställda. information ges individuellt.

#### **Kontaktmannaskap**

- Det finns en kontaktman för varje brukare.
- När kontaktmannen är i tjänst är det denne som i första hand utför vård- och omsorgsinsatserna och är ansvarig för planering av insatser.
- Den enskilde har möjlighet att byta kontaktman.
- Utföraren arbetar för att uppnå kontinuitet för brukarna, dvs. minimerar antalet personal hos brukaren och håller överenskomna tider.

#### **Kommentar**

Utföraren arbetar för att öka kontinuiteten försöker sätta in samma vikarier vid sjukdom.

#### **Dokumentation utifrån bestämmelser i socialtjänstlagen**

- Beställning finns som innehåller - i relation till aktuella insatser - bakgrundsfakta, beskrivning av sociala förhållanden, sociala kontaktnät, intressen och uppgift om vilka insatser som ska utföras.

- Genomförandeplan finns som minst innehåller:
  - Kontaktmannens namn
  - Ett veckoschema där insatsernas utformning beskrivs till innehåll och tid samt vilka av insatserna som ingår i kontaktmannens ordinarie arbetsuppgifter
  - Att information har getts om enhetens klagomålshantering
  - Datum för utförarens uppföljning av genomförandeplanen, med angivande av områden som är av speciell vikt att följa upp
  - Ansvarig arbetsledare
  - Underskrift av kontaktman, den enskilde eller då detta inte är möjligt anhörig/närstående eller god man.
- Löpande dokumentation finns om faktiska omständigheter och händelser av betydelse.
- Dokumentationen förvaras på ett betryggande sätt.

#### **Kommentar**

Beställningen innehåller ingen beskrivning av intressen. Datum för uppföljning av genomförandeplanen finns inte. Datum för utförarens uppföljning av genomförandeplanen finns inte. Ej heller ansvarig arbetsledare eller underskrift av kontaktman. Löpande dokumentation om händelser av betydelse finns delvis.

### **Rapportering av förändrat behov**

- Rutin finns för rapportering av förändrat behov.

#### **Kommentar**

### **Brukarinflytande**

- Den enskilde deltar vid upprättande av genomförandeplan.

#### **Kommentar**

### **Synpunkts- och klagomålshantering samt rapportering**

- System finns för synpunkts- och klagomålshantering.
- Information finns så att den enskilde vet var han/hon ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål.
- Rapportering av synpunkter och klagomål sker till den stadsdelsnämnd som beställt

insatserna.

- Redovisning finns över inkomna synpunkter och klagomål och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

**Kommentar**

Det saknas metodutveckling baserat på de klagomål enheten erhåller.

**Egenuppföljning**

- Det finns någon form av regelbunden egenuppföljning av verksamheten.

**Kommentar**

Saknas tid för egenuppföljning.

**Lex Sarah enligt 14 kap 2 § SoL**

- Rutiner finns och tillämpas för anmälan enligt Lex Sarah.
- Utföraren ser till att beställande stadsdelsnämnd omedelbart får kännedom om anmälan enligt Lex Sarah.
- Ingen anmälan enligt Lex Sarah har skett under senaste året.

Om Lex Sarah anmälan gjorts ange antal och avseende vad:

Två. anmälningar riktade mot hemtjänstens enhetschef., avser "Dåliga arbetsrutiner som leder till brister i planeringen av arbetstider så att det inte finns tillräckligt med personal."

**Kommentar**

Anmälningarna har redovisats för stadsdelsnämnden.

**Kost**

- Rutiner finns för att personalen ska uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodogör sig tillräckligt med näring och energi.
- Ett egenkontrollprogram finns, anpassat efter aktuell verksamhet.
- All personal har genomgått utbildning avseende kost och nutrition för äldre, med hänsyn till arbetets utformning.
- All personal har genomgått utbildning avseende livsmedelshygien.
- Utföraren är registrerad som livsmedelsföretagare hos miljöförvaltningen i Stockholms stad eller motsvarande i annan kommun.

**Kommentar**

Ett kostprojekt har startats med medel från Socialstyrelsen. Kostombud kommer att utbildas.

**Hygien**

- Enheten arbetar med basala hygienrutiner i enlighet med vårdprogram för MRSA och utrustning (ex. engångshandskar, handsprit) för detta finns tillgängligt för personalen.
- All personal har utbildning om basala hygienrutiner.

**Kommentar**

Den övervägande delen av personalen har inte genomgått utbildning om basala hygienrutiner.

**Larm**

- Åtgärdskedja för uttryckning på larm finns.

**Kommentar**

Enheten har larmpatrull.

**Hantering av egna medel och nycklar**

- Rutiner finns och tillämpas för hantering av egna medel.
- Rutiner finns och tillämpas för hantering av nycklar.

**Kommentar**

Egna medel hanteras för ett fåtal personer.

**Delegering från primärvården**

- Rutiner finns för delegering från primärvården.
- Personal som utför hälso- och sjukvårdsuppgifter har delegation från primärvården.

**Kommentar**

Ingen delegation finns för närvarande.