



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

Basuppgifter

Utförare och enhet:	Carema Äldreomsorg AB, Hässelby-Vällingby
Adress:	Friherregatan 56
Verksamhetschef/enhetschef:	Karin Wiberg
Telefon:	739 33 30
Hemsida:	www.carema.se
Antal brukare totalt:	250
Brukarna är från följande stadsdelsnämnder:	Hässelby-Vällingby, Bromma
Uppföljningen utförd av:	Josefin Johansson, administrativ sekreterare
Vid uppföljningen medverkade från utföraren:	verksamhetschef Karin Wiberg, gruppchef Jenny Eldh, tillförordnad verksamhetschef Iwona Nilsson
Datum för uppföljningen:	2008-11-24

Sammanfattande bedömning

Samlad bedömning av uppföljningen:

En, i huvudsak, välfungerande enhet med vissa förbättringsområden.

Inga avvikelser finns.

Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast :

-Ledningen bör snarast försäkra sig om att alla anställda genomgått utbildning i basala hygienrutiner och livsmedelshygien.

-Samtliga brukare ska under 2009 få aktuella genomförandeplaner.

-Samtliga brukare bör få en kontaktman.

-Rutiner och kunskap kring anmälan enligt Lex Sarah behöver förbättras

-På längre sikt bör utföraren arbeta för att förbättra dokumentationen ytterligare.

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, dokumentationsgranskning.

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: 46

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 2 %

- 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

Verksamhetschefen saknar akademisk utbildning men har lång erfarenhet av arbete inom äldreomsorgen och har genomgått intern chefsutbildning. Några i personalen behöver bli lite bättre på att skriva på svenska. All personal har identifikation, och har den med sig, men enheten har en uttalad policy att personalen inte ska bära den synlig på kläderna eftersom korten i flera fall då tappats bort.

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

Uppskattningsvis har 95% av brukarna kontaktman. Brukare med larm som enda insats har inte kontaktman.

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

Genomförandeplaner saknas i de flesta fall. Dokumentationen behöver utvecklas, avvikelser finns antecknade men inte alltid varför någon t.ex. tackat nej till hjälp eller vilken åtgärd som vidtagits om någon t.ex. inte öppnat dörren.

Rapportering av förändrat behov

- Rutin finns för rapportering av förändrat behov.

Kommentar

Brukarinflytande

- Den enskilde deltar vid upprättande av genomförandeplan.

Kommentar

gruppchefen skriver enklare arbetsplan tillsammans med brukaren.

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

Egenuppföljning

- Det finns någon form av regelbunden egenuppföljning av verksamheten.

Kommentar

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:

Kommentar

Stadsdelsförvaltningen har fått kännedom om ett fall där hjälp uteblivit, utföraren har underlåtit att göra anmälan enligt Lex Sarah, och där anhörig polisanmält utföraren.

Kost

- Rutiner finns för att personalen ska uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodoser 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

Carema arbetar på ett egenkontrollprogram avseende kost som ska användas på alla företags

hemtjänstenheter. Utbildning avseende kost, nutrition och livsmedelshygien planeras.

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

Ingen utbildning har hållits om basala hygienrutiner nyligen men det planeras.

Larm

- Åtgärdskedja för uttryckning på larm finns.

Kommentar

Hantering av egna medel och nycklar

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

Kommentar

Delegering från primärvården

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

Kommentar