



SAMMANTRÄDE 7 FEBRUARI 2012

Till  
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

## **Ramavtalsuppföljning av hemtjänstverksamheter med lokal inom Hässelby-Vällingby år 2011**

### **Förslag till beslut**

1. Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av ramavtalsuppföljning avseende hemtjänst.
2. Stadsdelsnämnden ger förvaltningen i uppdrag att följa upp att bedömda avvikelser åtgärdas inom tidsangivelse.

Leif Spjuth  
stadsdelsdirektör

Annica Dominius  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Kommunfullmäktige beslutade den 12 december 2005 om en uppföljningsmodell för äldreomsorgen som innebär att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndens verksamhetsområde ska följas upp av respektive äldreomsorgs ledningsgrupp. Följande verksamhetsuppföljningar presenteras i detta tjänsteutlåtande: Big Care AB, Carema äldreomsorg AB, Freja assistanstjänst AB, FSB Finsk hemtjänst AB, Hemtjänsten centrala Vällingby, Hemtjänsten Hässelby gård, Hemtjänsten Hässelby seniorboende, Hemtjänsten Hässelby strand, Hemtjänsten Råcksta/Grimsta/Vinsta, Demensenheten, Legevisitten AB, Noviis hemtjänst, OmsorgsCompaniet i Norden AB, Omsorgshuset AB, Olivia hemtjänst, Proffskraft i Stockholm AB, Schanar vård och omsorg.

---



**Bilaga:** Uppföljningsmall hemtjänst i ordinärt boende 2011.

### Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg och inom förvaltningens stab. Ärendet behandlas i samverkansgrupp den 26 februari 2012. Ärendet behandlas i lokala pensionärsrådet den 30 januari 2012.

### Ärendet

Kommunfullmäktige beslutade den 12 december 2005 om en uppföljningsmodell för äldreomsorgen som innebär att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndens verksamhetsområde ska följas upp av respektive förvaltning. Uppföljningarna avser enheternas följsamhet avseende lagar, föreskrifter, avtal och riktlinjer samt kvalitet.

Staden har tagit fram en mall med anvisningar för uppföljningen som ska användas vid alla uppföljningar. Resultatet rapporteras från och med 2009 in i ett webbaserat system "Jämför service" som finns tillgängligt för allmänheten via stadens hemsida. Syftet med uppföljningarna är att få kunskaper om vilka styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden som finns. Tillsammans med brukarundersökningen som görs minst vartannat år ger uppföljningen en uppfattning om kvaliteten inom verksamheten.

Ramavtalsuppföljningarna har skett under september-december 2011 av utvecklingssekreterare inom äldreomsorgen i Hässelby Vällingby stadsdelsförvaltning. Metoden för uppföljningarna har varit intervjuer med ledning och personal, kontroller av styrdokument, rutiner och dokumentation samt observationer i verksamheternas lokaler. Några verksamheter har avvikelser som ska åtgärdas under 2012. Förvaltningen kontrollerar att avvikelserna åtgärdats inom tidsangivelse.

### Redovisning

#### Big Care AB

Verksamheten är belägen på Friherregatan i Hässelby. Verksamheten har sedan föregående år börjat dokumentera i stadens datasystem "Parasol". Genomförandeplan saknas i 13 av 22 granskade ärenden vilket är en nedgång sedan föregående år då alla granskade ärenden hade genomförandeplan med undantag för de kunder som hade anhöriganställd. I år har kunder med anhöriganställda genomförandeplaner. Kontaktpersonens namn saknas på flera genomförandeplaner även i år. Detta beror på att samtlig personal inte är inlagd i "Parasol"-systemet.

	2009	2010	2011
Antal kunder	167	212	220

Antal anställda (heltider)	42 (17)	46 (25)	59 (35)
Andel tillsvidareanställda	>25 %	50 %	> 25 %
Andel utbildad personal	<50 %	25 %	50 %

Kunders nöjdhet med:	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Hemtjänsten som helhet	91 %	85 %	64 %
Mat och måltider	87 %	67 %	75 %
Personalens färdigheter	86 %	82 %	70 %
Personalkontinuitet	--	65 %	56 %
Utförarens förmåga att skapa trygghet	98 %	84 %	78 %

**Följande avvikelser ska vara åtgärdade till 2012-04-30:**

- Alla brukare ska ha aktuella genomförandeplaner och löpande dokumentation.
- Verksamheten ska ta fram ett egenkontrollprogram gällande livsmedel.

## Carema hemtjänst

Carema har två hemtjänstgrupper i stadsdelen, en för kunder i Hässelby och en för kunder i Vällingby/Bromma. Verksamheterna hade inga avvikelser föregående år. Omvårdnadspersonalen dokumenterar fortfarande den sociala dokumentationen på papper. Verksamheten arbetar dock för att all personal ska få behörighet till Parasol.

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Antal kunder	231	138	145
Antal anställda (heltider)	28 (27)	26 (20,8)	23 (21,6)
Andel tillsvidareanställda	> 75 %	75 %	> 75 %
Andel utbildad personal	< 50 %	40 %	< 50 %

Kunders nöjdhet med:	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Hemtjänsten som helhet	77 %	73 %	69 %
Mat och måltider	64 %	56 %	66 %
Personalens färdigheter	72 %	71 %	80 %
Personalkontinuitet	--	54 %	58 %
Utförarens förmåga att skapa trygghet	73 %	71 %	80 %

**Följande avvikelser ska vara åtgärdade till 2012-05-31:**

- Att ledningssystemet behöver implementeras i verksamheten.
- Redovisning av inkomna synpunkter och klagomål och vilka åtgärder som vidtagits saknas. Detta är en konsekvens av att ledningssystemet inte används fullt ut.
- Ett egenkontrollprogram avseende livsmedelshantering saknas.
- Verksamheten behöver tydliggöra skillnaden mellan arbetsanteckningar och journalanteckningar (gäller endast enheten Vällingby/Bromma).

## Demensenheten

Verksamheten är belägen på Jämtlandsgatan i Vällingby. Enheten tillhörde tidigare Råcksta, Grimsta, Vinsta hemtjänst med blev egen enhet under 2011. Enheten har en demenskoordinator som utbildar och handleder personalen.

	2009	2010	2011
Antal kunder	--	--	52
Antal anställda	--	--	14 (12,7)
Andel tillsvidareanställda	--	--	100 %
Antal utbildad personal	--	--	100 %

<b>Kunders nöjdhet med:</b>	2009	2010	2011
Hemtjänsten som helhet	--	--	80 %
Mat och måltider	--	--	92 %
Personalens färdigheter	--	--	85 %
Personalkontinuitet	--	--	70 %
Utförarens förmåga att skapa trygghet	--	--	91 %

Inga avvikelser. Två medarbetare går utbildning till Silviasyster. För att hålla kontinuiteten bättre anlitar demensenheten inga underleverantörer.

## Freja Assistanstjänst AB

Äldreomsorgen har fr.o.m. 2011 uppföljningsansvar avseende hemtjänst. Freja Assistanstjänst har tidigare följts upp av Socialtjänstavdelningen inom ramen för tjänsterna ledsagning och avlösning.

	2009	2010	2011
Antal kunder			10
Antal anställda (heltider)			130 (32)
Andel tillsvidareanställda			> 25 %



Antal utbildad personal			> 90 %
-------------------------	--	--	--------

Verksamheten omfattades inte av årets brukarundersökning

**Följande brister finns som ska åtgärdas senast 2012-04-30:**

- All personal ska ha legitimation med sitt och företagets namn på.
- Faktiska omständigheter och händelser av betydelse ska dokumenteras löpande.

## FSB Finsk hemtjänst

Verksamheten har två hemtjänstgrupper i stadsdelen, en för kunder i Hässelby och en för kunder i Vällingby/Bromma.

Genomförandeplaner finns i alla granskade fall utformade enligt Stockholms stads riktlinjer. Utföraren kan erbjuda finsktalande personal.

Inga avvikelser fanns vid föregående års verksamhetsuppföljning.

	2009	2010	2011
Antal kunder	83	114	143
Antal anställda	27 (21)	27 (25,9)	30 (24,7)
Andel tillsvidareanställda	> 75 %	> 88 %	100 %
Antal utbildad personal	> 80 %	> 80 %	> 80 %

Kunders nöjdhet med:	2009	2010	2011
Hemtjänsten som helhet	84 %	82 %	68 %
Mat och måltider	73 %	73 %	83 %
Personalens färdigheter	80 %	73 %	82 %
Personalkontinuitet		63 %	67 %
Utförarens förmåga att skapa trygghet			86 %

Inga avvikelser. Verksamheten använder en IT-lösning som gör att alla kundbesök registreras genom mobiltelefon och sträckkodsläsare. Verksamheten har egen larm- och nattpatrull och säljer sina tjänster till andra utförare.

## Hemtjänsten centrala Vällingby

Verksamheten som är belägen på Lyckselevägen i Vällingby har sedan föregående års uppföljning bytt enhetschef. Inga avvikelser fanns vid föregående års uppföljning.

	2009	2010	2011
--	------	------	------

Antal kunder	260	208	202
Antal anställda	40	33 (27,4)	34 (27,4)
Andel tillsvidareanställda	> 75 %	100 %	100
Antal utbildad personal	> 80 %	> 80 %	> 80 %

<b>Kunders nöjdhet med:</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Hemtjänsten som helhet	79 %	72 %	73 %
Mat och måltider	64 %	59 %	79 %
Personalens färdigheter	67 %	71 %	83 %
Personalkontinuitet	69 %	66 %	52 %
Utförarens förmåga att skapa trygghet	70 %	71 %	79 %

Inga avvikelser. Verksamheten har under året arbetat för att utveckla kvaliteten inom mat och måltider genom projektet *Genombrottsmetoden*.

## Hemtjänsten i Hässelby gård

Verksamheten har sin lokal i Hässelby gårds centrum. Föregående års avvikelser var att förbättra den sociala dokumentationen och att göra en sammanställd kompetensutvecklingsplan för alla medarbetare.

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Antal kunder	280	250	230
Antal anställda	37 (33)	34 (31,8)	35 (30,1)
Andel tillsvidareanställda	100 %	100 %	100 %
Antal utbildad personal	> 90 %	> 80 %	> 70 %

<b>Kunders nöjdhet med:</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Hemtjänsten som helhet	74 %	75 %	76 %
Mat och måltider	79 %	56 %	82 %
Personalens färdigheter	70 %	75 %	70 %
Personalkontinuitet	68 %	69 %	65 %
Utförarens förmåga att skapa trygghet	79 %	75 %	82 %

### Följande avvikelser ska vara åtgärdade till 2012-03-30:

- Den löpande dokumentationen är bristande och i vissa fall obefintlig.
- Genomförandeplaner ska finnas även för personer med anhöriganställd.

## Hemtjänsten i Hässelby strand

Verksamheten är belägen på Persikogatan i Hässelby strand. Verksamheten har under året fått en ny enhetschef. Bedömda avvikelser vid föregående års uppföljning var att inte alla brukare hade genomförandeplan och att den löpande sociala dokumentationen var bristfällig.

	2009	2010	2011
Antal kunder	210	210	195
Antal anställda	46 (33)	47 (37)	33 (30,4)
Andel tillsvidareanställda	> 75 %	> 75 %	100 %
Antal utbildad personal	> 70 %	> 50 %	> 60 %

<b>Kunders nöjdhet med:</b>	2009	2010	2011
Hemtjänsten som helhet	73 %	77 %	56 %
Mat och måltider	100 %	80 %	77 %
Personalens färdigheter	82 %	74 %	75 %
Personalkontinuitet	76 %	69 %	44 %
Utförarens förmåga att skapa trygghet	77 %	72 %	91 %

### Följande avvikelser ska vara åtgärdade senast 2012-05-30:

- Den löpande sociala dokumentationen brister och är i vissa fall obefintlig.
- Ny genomförandeplan ska göras vid ny beställning med ändring av insatser.
- En samlad kompetensutvecklingsplan för all personal saknas.

## Hemtjänsten Hässelgårdens seniorboende

Lokalen är belägen på bottenvåningen i Hässelgårdens seniorboende. Verksamheten hade inga avvikelser vid förra årets uppföljning.

	2009	2010	2011
Antal kunder	70	55	54
Antal anställda	25 (23)	21 (19,7)	21 (17,3)
Andel tillsvidareanställda	100 %	100 %	100 %
Antal utbildad personal	> 80 %	> 90 %	> 90 %

<b>Kunders nöjdhet med:</b>	2009	2010	2011
Hemtjänsten som helhet	59 %	77 %	76 %
Mat och måltider	40 %	60 %	82 %



Personalens färdigheter	69 %	66 %	70 %
Personalkontinuitet	52 %	64 %	65 %
Utförarens förmåga att skapa trygghet	77 %	68 %	82 %

**Följande avvikelser ska vara åtgärdade till 2012-03-30:**

- Den löpande sociala dokumentationen avseende faktiska omständigheter och händelser av betydelse är bristfällig och behöver bli mera frekvent.

**Hemtjänsten Råcksta/Grimsta/Vinsta**

Verksamheten är belägen på Jämtlandsgatan i Vällingby. Verksamheten har under året skapat ett demensteam som nu är egen enhet. Inga avvikelser fanns vid föregående års verksamhetsuppföljning.

	2009	2010	2011
Antal kunder	246	232	198
Antal anställda	39 (34)	39 (35,5)	44 (42)
Andel tillsvidareanställda	100 %	100 %	100 %
Antal utbildad personal	> 70 %	> 80 %	> 87 %

<b>Kunders nöjdhet med:</b>	2009	2010	2011
Hemtjänsten som helhet	80 %	80 %	65 %
Mat och måltider	78 %	80 %	65 %
Personalens färdigheter	42 %	73 %	83 %
Personalkontinuitet	50 %	63 %	62 %
Utförarens förmåga att skapa trygghet	42 %	79 %	87 %

Inga avvikelser finns. Verksamheten har bra rutiner och egenkontroll för att dokumentation förs på rätt sätt och så att goda exempel sprids i arbetsgruppen.

**HSB Omsorg AB**

Verksamheten startade sin verksamhet i stadsdelen 2010. Förvaltningen har uppföljningsansvar fr.o.m. 2011. HSB Omsorg är Stockholms stads s.k. ickevalsalternativ. Det innebär att personer som beviljas hemtjänst och som inte gör ett aktivt val av hemtjänstutförare tilldelas HSB Omsorg som utförare.

	2009	2010	2011
Antal kunder	--	--	116





Antal anställda (heltider)	--	--	20 (17,44)
Andel tillsvidareanställda	--	--	> 75 %
Antal utbildad personal	--	--	> 50 %

Kunders nöjdhet med:	2009	2010	2011
Hemtjänsten som helhet	--	--	57 %
Mat och måltider	--	--	33 %
Personalens färdigheter	--	--	50 %
Personalkontinuitet	--	--	43 %
Utförarens förmåga att skapa trygghet	--	--	50 %

Intrycket är en seriös och engagerad verksamhet som på grund av flera chefsbyten det senaste året har halkat efter administrativt.

Vid uppföljningen påpekades flera brister i dokumentationen. Verksamheten har inkommit med handlingsplan för detta område. I handlingsplanen

Redovisas:

- att samtlig personal ska ha inloggning i Parasol 2011-12-16
- rutin för att verksamhetschefen ska utföra stickprovskontroller av dokumentation har införts 2011-12-01
- samtlig personal ska ha fått utbildning i dokumentation senast 2012-02-29
- samtliga kunder ska ha en aktuell genomförandeplan 2011-12-23.

#### **Följande avvikelser ska vara åtgärdade senast 2012-05-30:**

- En systematisk sammanställning (redovisning) av synpunkter och klagomål ska tas fram.
- Uppdatera och implementera rutiner för egenkontroll avseende livsmedelshantering enligt gällande lagstiftning.
- Utbilda all personal i basala hygienrutiner.
- Sluta utföra hälso- och sjukvårdsinsatser utan delegering.

## **Lege Visitten hemtjänst**

Verksamheten har bedrivit hemtjänst sedan maj 2010. Lokalen är belägen i Åkermynthans centrum. Flertalet av kunderna har sedan tidigare kontakt med verksamheten då de även ansvarar för hemsjukvården i Hässelby. Verksamheten har under hösten 2011 fått en ny verksamhetschef och verksamheten har börjat dokumentera i "Parasol".

	2009	2010	2011
Antal kunder	--	26	37

Antal anställda (heltider)	--	14	15 (7,5)
Andel tillsvidareanställda	--	> 25 %	> 25 %
Andel utbildad personal	--	> 70 %	> 50 %

Kunders nöjdhet med:	2009	2010	2011
Hemtjänsten som helhet	--	67 %	65 %
Mat och måltider	--	70 %	63 %
Personalens färdigheter	--	76 %	75 %
Personalkontinuitet	--	65 %	56 %
Utförarens förmåga att skapa trygghet	--	76 %	81 %

#### Följande avvikelser ska vara åtgärdade till 2012-05-31:

- Alla brukare ska ha en aktuell genomförandeplan och löpande dokumentation om faktiska omständigheter och händelser av betydelse ska göras. Enheten behöver tydliggöra skillnaden mellan arbetsanteckningar och journalanteckningar.
- Egenkontrollprogram för hantering av livsmedel ska tas fram.
- Lokala rutiner för nyckelhantering fanns inte tillgängliga vid uppföljningsbesöket.

### Noviis i Sverige AB, sverigefinsk hemtjänst

Verksamheten som är nyetablerad inom förvaltningen är belägen på Grimstagatan i Vällingby. Verksamheten inriktar sig mot kunder som talar finska.

Genomförandeplaner och löpande dokumentation finns för de tre brukare som är aktuella.

	2009	2010	2011
Antal kunder	--	--	3
Antal anställda	--	--	4 (4,0)
Andel tillsvidareanställda	--	--	100 %
Antal utbildad personal	--	--	100 %

Verksamheten omfattades inte av årets brukarundersökning.

Inga avvikelser finns. Verksamheten har bra styrdokument och rutiner för uppdraget. Verksamheten har många kunder i Solna och Järfälla.

### Olivia hemtjänst

Nyetablerad verksamhet som ligger på Lyckselevägen i Vällingby.

Personalscheman är utformade för att uppnå en god kontinuitet. All personal har vidareutbildning inom demens. Trots bedömda avvikelser bedöms verksamheten erbjuda en god omsorg och service.



	2009	2010	2011
Antal kunder	--	--	38
Antal anställda	--	--	25 (10,3)
Andel tillsvidareanställda	--	--	< 25 %
Antal utbildad personal	--	--	> 70 %

<b>Kunders nöjdhet med:</b>	2009	2010	2011*
Hemtjänsten som helhet	--	--	100 %
Mat och måltider	--	--	100 %
Personalens färdigheter	--	--	100 %
Personalkontinuitet	--	--	100 %
Utförarens förmåga att skapa trygghet	--	--	100 %

\* 5 enkäter utskickade, alla besvarade.

#### **Följande avvikelser ska vara åtgärdade till 2012-04-30:**

- Sammanställd kompetensutbildningsplan saknas.
- Sammanställning över klagomål på enheten saknas.
- Löpande social dokumentation ska förvaras i enskild akt.
- Kunder med enbart serviceinsatser saknar genomförandeplaner.

### **OmsorgsCompaniet i Norden AB- västerort**

Verksamheten är belägen på Lyckselevägen i Vällingby. Föregående års avvikelser var att namn på enhetschef och kontaktperson saknades på de flesta genomförandeplaner samt att den löpande sociala dokumentationen behövde utvecklas i "Parasol".

	2009	2010	2011
Antal kunder	--	74	73
Antal anställda (heltider)	--	25 (17,88)	25 (uppg. saknas)
Andel tillsvidareanställda	--	> 75 %	uppg.saknas
Antal utbildad personal	--	> 90 %	< 50 %

<b>Kunders nöjdhet med:</b>	2009	2010	2011
Hemtjänsten som helhet	--	82 %	83 %
Mat och måltider	--	85 %	100 %
Personalens färdigheter	--	79 %	93 %
Personalkontinuitet	--	72 %	86 %
Utförarens förmåga att	--	Uppg.	93 %

skapa trygghet		saknas	
----------------	--	--------	--

**Följande avvikelser ska vara åtgärdade till 2012-05-31:**

- I de granskade ärendena förekommer löpande dokumentation i genomsnitt en till två gånger om året. Den löpande dokumentationen ska föras kontinuerligt så att den ger en aktuell bild av den enskilde.
- En övergripande skrift finns om egenkontroll i verksamheten gällande livsmedel men den behöver brytas ner på lokal nivå och bli mer konkret när det gäller vad som ska utföras, när och vem som ansvarar.

## Omsorgshuset AB-Väst

Verksamheten är belägen på Kvarnhagsplan i Hässelby. Föregående år var verksamheten inte ansluten till "Parasol" och all dokumentation fördes därför på papper.

	2009	2010	2011
Antal kunder	25	25	44
Antal anställda (heltider)	12 (6)	12 (8)	9 (5,2)
Andel tillsvidareanställda	< 25 %	< 25 %	100 %
Antal utbildad personal	> 80 %	> 80 %	< 50 %

Kunders nöjdhet med:	2009	2010	2011
Hemtjänsten som helhet	86 %	80 %	38 %
Mat och måltider	69 %	71 %	50 %
Personalens färdigheter	82 %	78 %	63 %
Personalkontinuitet	--	68 %	89 %
Utförarens förmåga att skapa trygghet	76 %	76 %	72 %

**Följande avvikelser ska vara åtgärdade senast 2011-05-31:**

- En övergripande gemensam plan för all personals planerade kompetensutveckling bör tas fram.
- All personal ska ha identifikation.
- En översiktlig sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål och vilka åtgärder som vidtagits bör tas fram.
- Verksamheten måste säkerställa att kunderna får information om klagomålshanteringen och att detta dokumenteras korrekt i genomförandeplanen.
- Verksamheten ska säkerställa att även insatserna hos kunder som vårdas av egen anhörig dokumenteras i enlighet med socialtjänstlagen och stadens riktlinjer.

## Proffskraft i Stockholm AB- Hässelby-Vällingby

Verksamheten är belägen på Grimstagatan i Vällingby. Föregående år påpekades att verksamheten saknade individuella utvecklingsplaner för anställda. Detta var åtgärdat till 2011 års uppföljning.

	2009	2010	2011
Antal kunder	16	19	58
Antal anställda (heltider)	6 (5)	15 (14,5)	17 (9)
Andel tillsvidareanställda	> 50 %	100 %	> 50 %
Antal utbildad personal	> 50 %	> 70 %	< 50 %

Kunders nöjdhet med:	2009	2010	2011
Hemtjänsten som helhet	75 %	88 %	61 %
Mat och måltider	73 %	100 %	50 %
Personalens färdigheter	77 %	100 %	84 %
Personalkontinuitet	--	56 %	67 %
Utförarens förmåga att skapa trygghet	--	84 %	91 %

### Följande brister ska åtgärdas senast 2012-05-31:

- Ta fram ett egenkontrollprogram för verksamheten avseende livsmedelshantering enligt gällande lagstiftning.

## Shanar vård och omsorg AB

Verksamheten är belägen på Krossgatan i Vinsta industriområde.

Verksamheten startades 2010 och förvaltningen har uppföljningsansvar fr.o.m. 2011.

	2009	2010	2011
Antal kunder	--	--	13
Antal anställda (heltider)	--	--	18 (5)
Andel tillsvidareanställda	--	--	> 25 %
Antal utbildad personal	--	--	> 80 %

Verksamheten omfattades inte av årets brukarundersökning.

Inga avvikelser. Enheten bedöms ha de rutiner som behövs och ett ledningssystem i den omfattning som är tillräcklig för en verksamhet av denna storlek.



### **Förvaltningens förslag**

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av ramavtalsuppföljning avseende hemtjänst samt ger förvaltningen i uppdrag att följa upp att bedömda avvikelser åtgärdas inom tidsangivelse.

-----