



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

Basuppgifter

Utförare:

Aleris äldreomsorg AB, Tessingården

Adress: Banergatan 73, 115 53 Stockholm

Verksamhetschef/enhetschef: Lise-Lotte Schill-Brown

Telefon: 08-783 05 21

Hemsida: www.aleris.se

Antal brukare totalt: 81

Brukarna är från följande
stadsdelsnämnder: Östermalm

Uppföljningen utförd av (ange namn, funktion och stadsdelsförvaltning):

Kärstin Trotzig, utvecklingsledare

Sonny Melin

Östermalms stadsdelsförvaltning

Vid uppföljningen medverkade
från utföraren:

Lise-Lotte Schill-Brown samt Sara Goodarzi

Datum för uppföljningen: 2008-09-29

Sammanfattande bedömning

Samlad bedömning av uppföljningen:

- Inga avvikelser finns.**
- Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast till nästa uppföljningstillfälle :** Skriftliga rutiner ska upprättas för samtliga områden enligt avtal :

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 12 december 2005 om en uppföljningsmodell för hemtjänst, ledsugning 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:
Intervjuer samt dokumentgranskning.

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: 28 inkl timanställda

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)
-
- 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

Enhetschefens kvalifikationer är inte i överensstämmelse med de krav som ställs i avtalet. Enhetschefen uppger att denne förvärvat ingående kunskaper i lagar och förordningar..

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.
- De enskilda har möjlighet att byta kontaktman.
- Utföraren arbetar för att uppnå kontinuitet för brukarna, dvs. minimerar antalet personal hos brukaren och håller överenskomna tider.

Kommentar

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: 10 slumpmässigt utvalda akter har granskats. Förbättringsområden är att i genomförandeplanerna ange när insatserna ska utföras samt att ange uppföljningsdatum.

Rapportering av förändrat behov

- Rutin finns för rapportering av förändrat behov.

Kommentar

Skriftlig rutin har inte redovisats.

Brukarinflytande

- Den enskilde deltar vid upprättande av genomförandeplan.

Kommentar

Enligt uppgift så upprättas numera genomförandeplanen i första hand av kontaktpersonen.

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.
- Ingen anmälan enligt Lex Sarah har skett under senaste året.

Kommentar

Om Lex Sarah anmälan gjorts ange antal och avseende vad.

Kost

- Rutiner finns för nutritionsbedömning som bl.a. innehåller uppgifter om vad personalen ska vidta för åtgärder om en brukare inte tillgodogör sig tillräckligt med näring.
- Egenkontrollprogram anpassat för hemtjänsten finns som innehåller rutiner för grundläggande livsmedelshygien.
- All personal har genomgått utbildning avseende livsmedelshygien och nutrition.
- Utföraren är registrerad som livsmedelsföretagare hos miljöförvaltningen i Stockholm eller annan kommun.

Kommentar

Enheten kunde vid uppföljningsbesöket inte redovisa en rutin för vilka åtgärder som personalen ska vidta när man observerar avvikelser i intaget av mat och dryck, trots påpekande vid förra årets avtalsuppföljning. Förvaltningen har efterfrågat och under årets uppföljningen tagit del av en skriftlig rutin.

Enheten tar matlådor till brukarna från Trekanten. Levereras tre gånger per vecka.

Dokumenterade rutiner för en säker hantering av matlådor saknas.

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

Personalen får information om hygienrutinerna i introduktionen, men de flesta har inte någon utbildning.

Larm

- Åtgärdskedja för uttryckning på larm finns.

Kommentar

Förvaltningen påpekar vid avtalsuppföljningsbesöket att larmrutinen behöver uppdateras enligt avtalets krav. Åtgärdat .

Hantering av egna medel och nycklar

Rutiner finns och tillämpas för hantering av egna medel.

Rutiner finns och tillämpas för hantering av nycklar.

Kommentar

Dokumenterade rutiner för hur hantering av egna medel ska ske på enheten saknas.

Delegering från primärvården

Rutiner finns för delegering från primärvården.

Personal som utför hälso- och sjukvårdsuppgifter har delegation från primärvården.

Kommentar