



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

Basuppgifter

Utförare och enhet:	Sisu Seniorservice AB
Adress:	Kammarkargatan 47, 11 24 Stockholm
Verksamhetschef/enhetschef:	Lars Järlström
Telefon:	08-22 71 80
Hemsida:	är under uppbyggnad
Antal brukare totalt:	60
Brukarna är från följande stadsdelsnämnder:	Östermalm, Kungsholmen, Norrmalm, Skärholmen, Hägersten och Liljeholmen
Uppföljningen utförd av:	Kärstin Trotzig, utvecklingsledare Sonny Melin
Vid uppföljningen medverkade från utföraren:	Lars Järlström, Anna-Karin Sundbaum och Eva Karlborg.
Datum för uppföljningen:	2008-04-03, 2008-05-06, 2008-07-01

Sammanfattande bedömning

Samlad bedömning av uppföljningen:

Det har varit en stor omsättning i ledningsgruppen, vilket har skapat en oklarhet i vem som ansvarar för vad inom ledningen. Enheten behöver arbeta med att utveckla sina rutiner och göra rutinerna kända hos personalen. Enheten har vid återbesöket den 1 juni presenterat de flesta begärda kompletteringarna.

Inga avvikelser finns.

Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade :

handlingsplan för när all anställd personal har erhållit för utbildning i basala hygienrutiner och kost och nutrition för äldre.

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:
Intervjuer och 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: 15

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 0 %

- 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

Personalen har legitimation men bär den inte synligt, utom vid första besöket hos en brukare. Varje anställd har en kompetensutvecklingsplan, men det saknas en gemensam kompetensutvecklingsplan för enheten. Personalen får varje månad någon form av utbildning på personalmötet.

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

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

Resultat i granskade utförarakter (ca. 15% av samtliga akter):

Det finns löpande dokumentation men till stora delar handlar den om vad som har utförts hos den enskilde. Den löpande dokumentationen behöver utvecklas och förbättras, så att den innehåller väsentlig information om vad som hänt under utförandet. Information om att välkomstsamtal har genomförts saknas. Vid återbesöket den 1 juli 2008 har enheten ändrat på sina blanketter för den löpande dokumentationen, för att tydliggöra vad som är dokumentation under utförandet samt vad som är uppföljning av utförda insatser.

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

Enheter har en blankett för klagomål och synpunkter, samt att information ska ges till brukarna om hur man kan framföra klagomål. Det framgår bla. inte hur utredningen ska genomföras, vem som ansvarar för information till resp. stadsdel, hur klagomål ska dokumenteras, hur uppföljning, sammanställning och återrapportering ska ske. Beskrivningen över klagomålshanteringen som enheten har redovisade vid det första uppföljningsbesöket har kompletteras och uppdateras med delar av ovanstående.

Egenuppföljning

- Det finns någon form av regelbunden egenuppföljning av verksamheten.

Kommentar

Enheten ligger i startgroparna för att införa rapportering av närvaron hos brukarna via mobiltelefon.

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:
En anmälan har gjorts.

Kommentar:

Vid första uppföljningsbesöket saknades rutin som beskriver vem som ansvarar för bl.a rapportering, åtgärder, dokumentation och uppföljning. Rutinen har uppdaterats.

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

Enheten hanterar inte matlådor på personallokalen.
Enheten kunde vid uppföljningstillfället trots påpekande om avvikelse vid förra avtalsuppföljningen inte presentera någon planering gällande utbildning avseende kost och nutrition för äldre.

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

Enheten kunde vid uppföljningstillfället trots påpekande om avvikelse vid förra avtalsuppföljningen inte presentera någon planering gällande utbildning avseende basala hygienrutiner.

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

Ej aktuellt, enheten hanterar inte egna medel.

Framtagen rutin för hantering av nycklar behöver kompletteras med detaljerad information om hur hanteringen av nycklar och kvitton ska ske.

Rutin för nyckelhanteringen är framtagen och presenterad för förvaltningen på anmodan.

Nyckelskåp med kodlås är installerat.

Delegering från primärvården

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

Kommentar

Rutin behöver utvecklas.