



Handläggare: Nina Wiklund  
Telefon: 08-508 10 017

Till  
Östermalms stadsdelsnämnd  
sammanträde 2011-09-29

## Anmälan av hemtjänstuppföljningar inom äldreomsorgen

### Förvaltningens förslag till beslut

Genomförda uppföljningar anmäls och läggs till handlingarna.

Göran Månsson  
stadsdelsdirektör

Marianne Snell  
avdelningschef

### Ärende

Fyra hemtjänstenheter inom äldreomsorgen som Östermalm har uppföljningsansvar för har följts upp under perioden maj-september 2011. Uppföljningarna har genomförts i enlighet med stadens uppföljningsmodell.

### Bilagor

1. Finsk Hemtjänst FSB
2. Silverkatten HB
3. HOME's Hemtjänst och omsorg i Stockholm AB
4. Aleris hemtjänst Östermalm



Biilaga I

## Uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende i Stockholms stad 2011

### Basuppgifter

**Utförare och enhet:** FSB Finsk hemtjänst AB

**Verksamhetens regiform:**  Kommunal regi  
 Privat regi  
 Entreprenad

**Avtalspart/Nämnd:** Östermalms stadsdelsförvaltning

**Adress:** Baltazar von Platens gata 9, Kungsholmen

**Verksamhetschef/enhetschef:** Minna Pasonnen ( föräldraledig vid uppföljningstillfället, åter i tjänst i augusti 2011).

**Telefon:** 08-60 39 504, 0733-15 26 11

### Etableringsområde:

Godkänt etableringsområde (X)

Antal hemtjänstmottagare vid uppföljningstillfället

<input type="checkbox"/>	Bromma	
<input type="checkbox"/>	Enskede-Årsta-Vantör	
<input type="checkbox"/>	Farsta	
<input type="checkbox"/>	Hässelby-Vällingby	
<input checked="" type="checkbox"/>	Kungsholmen	4
<input type="checkbox"/>	Hägersten- Liljeholmen	
<input checked="" type="checkbox"/>	Norrmalm	5
<input type="checkbox"/>	Rinkeby-Kista	
<input type="checkbox"/>	Skarpnäck	
<input type="checkbox"/>	Skärholmen	
<input type="checkbox"/>	Spånga-Tensta	
<input checked="" type="checkbox"/>	Södermalm	24
<input type="checkbox"/>	Älvsjö	
<input checked="" type="checkbox"/>	Östermalm	7

**Uppföljningen utförd av:** Nina Wiklund

**Vid uppföljningen medverkade från utföraren:** Hanna Kostman, VD, Pertti Mäkinen, samordnare och Nina Wiklund, Östermalms stadsdelsförvaltning

**Datum för uppföljningen:** 2011-06-07

## Metod

Metod för uppföljningen

Intervju och dokumentationsgranskning.

## Sammanfattande bedömning

### Samlad bedömning av uppföljningen:

Finsk hemtjänst är ett mycket välfungerande hemtjänstföretag med nöjda kunder. De växer stadigt och har få klagomål på sin verksamhet. Finsk hemtjänst har en hög andel tillsvidareanställd personal och utbildningsnivån är god. Drygt 70 % av personalstyrkan är utbildade vårdbiträden/ undersköterskor. Finsk hemtjänst har en tydlig struktur på sin verksamhet och ett väl utarbetat kvalitetssystem.

Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast:

## Ekonomi och administration

- Rutiner finns för avstämning med beställaren för reglering av ersättning
- Rutin finns för rapportering av förändrat behov
- Avvikelse rapporteringen är tillfredsställande
- Fakturorna ger tillräckligt underlag för betalning

### Kommentar

Allt administrativt arbete inklusive fakturahantering fungerar korrekt enligt fakturaansvarig på Östermalms stadsdelsförvaltning.

## Ledning och personal

### Ledning

- Nämngiven verksamhetschef/enhetschef överensstämmer med äldreförvaltningens godkännande som person med ansvar för den dagliga driften (avser endast verksamhet i privat regi)

### Service/Omvårdnadspersonal

Totalt antal anställda personer på enheten: 15

Totalt antal anställda på enheten omräknat till helårsanställningar (anges med två decimaler): 10,38

### Personalens anställningsform:

- 100 % av personalen är tillsvidareanställda
- Minst 75 % av personalen är tillsvidareanställda

- Minst 50 % av personalen är tillsvidareanställda
- Minst 25 % av personalen är tillsvidareanställda
- Mindre än 25 % av personalen är tillsvidareanställda

**Personalens kompetens totalt (oavsett anställningsform):**

- 100 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 90 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 80 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 70 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 60 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 50 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Under 50 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)

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

Personalen bär identifikation synlig för brukaren med

- dennes (personalens) namn
- utförarens namn

**Kommentar**

Företaget tillverkar sina egna fotolegitimationer.

**Personal som utför insatser till egen anhörig/närstående (Anhöriganställda)**

- Det finns ingen personal som utför insatser till egen anhörig/närstående.
- Det finns personal som utför insatser till egen anhörig/närstående.
- Antal personer som utför insatser till egen anhörig/närstående

De anhöriganställda

- Har erforderlig kompetens och erfarenhet för arbetet
- Dokumenterar arbetet i enlighet med socialtjänstlagen och stadens riktlinjer för dokumentation.
- Deltar i de aktiviteter som utföraren anordnar för annan personal, t.ex. utbildningar och möten.

**Kommentar**

Det finns en anhöriganställd på Östermalm. Den anställda deltar sällan i möten på företaget trots inbjudan och påminnelser. Social dokumentation sköts med stöd av Hanna Kostman.

### Kontaktmannaskap

- Det finns kontaktman för varje brukare med omvårdnadsinsatser.
- Utföraren arbetar för att uppnå kontinuitet för brukarna, dvs. minimerar antalet personal hos brukaren och håller överenskomna tider.

#### Kommentar

### Ledningssystem

- Ledningssystem finns i enlighet med SOSFS 2006:11
- Ledningssystemet inkluderar rutiner för Fel och brister.

#### Kommentar

Företaget har väl inarbetade rutiner som är implementerat hos personalgruppen.

### Dokumentation utifrån bestämmelser i socialtjänstlagen

- Lokal rutin finns för dokumentation enligt SoL.
- Löpande dokumentation finns om faktiska omständigheter och händelser av betydelse.
- Dokumentationen förvaras så att obehöriga inte får tillgång till den och på ett betryggande sätt.
- Aktuella genomförandeplaner finns för alla brukare

De aktuella genomförandeplaner som finns innehåller/framgår:

- Vad som ska göras och hur
- Att information har getts om enhetens klagomålshantering
- Att den enskilde och/eller deras företrädare har deltagit vid upprättandet av genomförandeplanen
- Ansvarig arbetsledare
- Kontaktmannens namn
- Underskrift av kontaktman
- Underskrift av den enskilde eller då detta inte är möjligt legal ställföreträdare/ombud.
- Datum för utförarens uppföljning av genomförandeplanen.

#### Kommentar

### Brukarinflytande

- Information finns så att den enskilde vet var han/hon ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål
- Redovisning finns för inkomna synpunkter och klagomål och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.
- Rutiner finns för att placerande nämnd omedelbart får kännedom om inkomna synpunkter och klagomål samt åtgärder

#### Kommentar

Två av kunderna använder sig av Omsorgsdagboken.

### Lex Sara enligt 14 kap 2 § SoL (SOSFS 2008:10)

- Rutiner finns för anmälan enligt Lex Sara.
- Lokala rutiner finns för att beställande stadsdelsnämnd omedelbart får kännedom om anmälan enligt Lex Sara.

Om Lex Sara-anmälan gjorts sedan föregående uppföljning, ange avseende vad:

#### Kommentar

### Mat och måltider

- 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.

I kompetensutvecklingsplanen ingår utbildning avseende

- Hälsa och måltider för äldre,
- Livsmedelshygien

#### Kommentar

Finsk hemtjänst har ingen kund som får matlådor levererade, utan personalen lagar mat eller köper färdiglagad mat. Man har en egen dietist anställd som internutbildar personalen med jämna mellanrum.

## Hygien

- Enheten arbetar med basala hygienrutiner i enlighet med SOSFS 2007:19
- All personal har utbildning om basala hygienrutiner.

### Kommentar

## Larm

- Åtgärdskedja för utryckning på larm finns.

### Kommentar

Finsk hemtjänst svarar på sina egna larm och är underleverantör sedan tre år tillbaka. 15 företag köper nattjänster av Finsk hemtjänst.

## Hantering av egna medel och nycklar

- Rutiner finns för hantering av egna medel.
- Rutiner finns 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

Kontakterna med primärvården fungerar oftast bra.



Biilaga 2

## Uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende i Stockholms stad 2011

### Basuppgifter

**Utförare och enhet:** Silverkatten

**Verksamhetens regiform:**  Kommunal regi  
 Privat regi  
 Entreprenad

**Avtalspart/Nämnd:** Östermalms stadsdelsförvaltning

**Adress:** Starrängsringen 63, 115 50 Stockholm

**Verksamhetschef/enhetschef:** Ulla-Maja Nordström

**Telefon:**

**Etableringsområde:**

Godkänt etableringsområde (X)

Antal hemtjänstmottagare vid uppföljningstillfället

<input type="checkbox"/>	Bromma	
<input type="checkbox"/>	Enskede-Årsta-Vantör	
<input type="checkbox"/>	Farsta	
<input type="checkbox"/>	Hässelby-Vällingby	
<input type="checkbox"/>	Kungsholmen	
<input type="checkbox"/>	Hägersten- Liljeholmen	
<input type="checkbox"/>	Norrmalm	2
<input type="checkbox"/>	Rinkeby-Kista	1
<input type="checkbox"/>	Skarpnäck	
<input type="checkbox"/>	Skärholmen	
<input type="checkbox"/>	Spånga-Tensta	
<input type="checkbox"/>	Södermalm	1
<input type="checkbox"/>	Älvsjö	
<input type="checkbox"/>	Östermalm	2

**Uppföljningen utförd av:** Nina Wiklund

**Vid uppföljningen medverkade från utföraren:** Ingrid Sandström, delägare, Marijana Radu, delägare och Carina Öberg, assistent

**Datum för uppföljningen:** 2011-05-11



## Metod

Metod för uppföljningen

Intervju samt granskning av dokumentation

## Sammanfattande bedömning

### Samlad bedömning av uppföljningen:

Silverkatten är ett litet hemtjänstföretag som vill växa långsamt. På Östermalm finns endast två kunder.

Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast:

Genomförandeplanerna behöver bli mer utförliga och beskrivande. Idagsläget är det svårt att efter att ha läst planerna förstå vad som ska göras vilket kan skapa problem ifall det kommer en vikarie eller en nyanställd person.

## Ekonomi och administration

- Rutiner finns för avstämning med beställaren för reglering av ersättning
- Rutin finns för rapportering av förändrat behov
- Avvikelse rapporteringen är tillfredsställande
- Fakturorna ger tillräckligt underlag för betalning

### Kommentar

## Ledning och personal

### Ledning

- Nämngiven verksamhetschef/enhetschef överensstämmer med äldreförvaltningens godkännande som person med ansvar för den dagliga driften (avser endast verksamhet i privat regi)

### Service/Omvårdnadspersonal

Totalt antal anställda personer på enheten: 8

Totalt antal anställda på enheten omräknat till helårsanställningar (anges med två decimaler): 6,50

### Personalens anställningsform:

- 100 % av personalen är tillsvidareanställda
- Minst 75 % av personalen är tillsvidareanställda
- Minst 50 % av personalen är tillsvidareanställda

- Minst 25 % av personalen är tillsvidareanställda
- Mindre än 25 % av personalen är tillsvidareanställda

**Personalens kompetens totalt (oavsett anställningsform):**

- 100 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 90 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 80 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 70 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 60 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 50 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Under 50 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
  
- Plan finns för personalens kompetensutveckling.
- Lokala rutiner finns för introduktion av nyanställda.
- All personal behärskar det svenska språket i tal.
- All personal behärskar det svenska språket i skrift.

Personalen bär identifikation synlig för brukaren med

- dennes (personalens) namn
- utförarens namn

**Kommentar**

Det finns ingen individuella planer för personalens kompetensutveckling utan en gemensam plan för hela arbetsgruppen.

**Personal som utför insatser till egen anhörig/närstående (Anhöriganställda)**

- Det finns ingen personal som utför insatser till egen anhörig/närstående.
- Det finns personal som utför insatser till egen anhörig/närstående.
- Antal personer som utför insatser till egen anhörig/närstående

De anhöriganställda

- Har erforderlig kompetens och erfarenhet för arbetet
- Dokumenterar arbetet i enlighet med socialtjänstlagen och stadens riktlinjer för dokumentation.
- Deltar i de aktiviteter som utföraren anordnar för annan personal, t.ex. utbildningar och möten.

**Kommentar**

## Kontaktmannaskap

- Det finns kontaktman för varje brukare med omvårdnadsinsatser.
- Utföraren arbetar för att uppnå kontinuitet för brukarna, dvs. minimerar antalet personal hos brukaren och håller överenskomna tider.

### Kommentar

De kunder som företaget har på Östermalm har en mycket god kontinuitet.

## Ledningssystem

- Ledningssystem finns i enlighet med SOSFS 2006:11
- Ledningssystemet inkluderar rutiner för Fel och brister.

### Kommentar

Ledningen arbetar aktivt med att implementera alla rutiner. All anställd personal ska signera att de läst igenom och tagit till sig rutinerna.

## Dokumentation utifrån bestämmelser i socialtjänstlagen

- Lokal rutin finns för dokumentation enligt SoL.
- Löpande dokumentation finns om faktiska omständigheter och händelser av betydelse.
- Dokumentationen förvaras så att obehöriga inte får tillgång till den och på ett betryggande sätt.
- Aktuella genomförandeplaner finns för alla brukare

De aktuella genomförandeplaner som finns innehåller/framgår:

- Vad som ska göras och hur
- Att information har getts om enhetens klagomålshantering
- Att den enskilde och/eller deras företrädare har deltagit vid upprättandet av genomförandeplanen
- Ansvarig arbetsledare
- Kontaktmannens namn
- Underskrift av kontaktman
- Underskrift av den enskilde eller då detta inte är möjligt legal ställföreträdare/ombud.
- Datum för utförarens uppföljning av genomförandeplanen.

### Kommentar

Genomförandeplanerna behöver bli mer tydliga. Insatserna bör beskrivas på ett mer utförligt

sätt. Det som saknas i genomförandeplanerna idag är mer tydlig information om hur insasterna ska utföras för varje enskild individ.

All social dokumentation förvaras i ett låsbart brandsäkert skåp.

### **Brukarinflytande**

- Information finns så att den enskilde vet var han/hon ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål
- Redovisning finns för inkomna synpunkter och klagomål och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.
- Rutiner finns för att placerande nämnd omedelbart får kännedom om inkomna synpunkter och klagomål samt åtgärder

**Kommentar**

### **Lex Sara enligt 14 kap 2 § SoL (SOSFS 2008:10)**

- Rutiner finns för anmälan enligt Lex Sara.
- Lokala rutiner finns för att beställande stadsdelsnämnd omedelbart får kännedom om anmälan enligt Lex Sara.

Om Lex Sara-anmälan gjorts sedan föregående uppföljning, ange avseende vad:  
Inga inkomna Lex Sarah-anmälningar.

**Kommentar**

### **Mat och måltider**

- 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.

I kompetensutvecklingsplanen ingår utbildning avseende

- Hälsa och måltider för äldre,
- Livsmedelshygien

**Kommentar**

Personalen lagar egen hemlagad mat till sina kunder och i dagsläget delas inga matlådor ut. Personalen kommer att genomgå ytterligare internutbildning inom ost och nutrition för äldre, vilket kommer att vara klart den 31 augusti 2011.

**Hygien**

- Enheten arbetar med basala hygienrutiner i enlighet med SOSFS 2007:19
- All personal har utbildning om basala hygienrutiner.

**Kommentar****Larm**

- Åtgärdskedja för uttryckning på larm finns.

**Kommentar**

I dagsläget är det endast en kund som har trygghetslarm.

**Hantering av egna medel och nycklar**

- Rutiner finns för hantering av egna medel.
- Rutiner finns 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**

Enheten har rutiner, men har för närvarande inga kunder som behöver få medicin enligt delegering.



Bilaga 3.

## Uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende i Stockholms stad 2011

### Basuppgifter

**Utförare och enhet:** HOMEés AB Hemtjänst

**Verksamhetens regiform:**  Kommunal regi  
 Privat regi  
 Entreprenad

**Avtalspart/Nämnd:** Östermalms stadsdelsförvaltning

**Adress:** Artillerigatan 76, 115 30 Stockholm

**Verksamhetschef/enhetschef:** Natalia Gladysch

**Telefon:** 08-642 71 09  
070-730 32 42

### Etableringsområde:

Godkänt etableringsområde (X)

Antal hemtjänstmottagare  
vid uppföljningstillfället

<input type="checkbox"/>	Bromma	
<input type="checkbox"/>	Enskede-Årsta-Vantör	
<input type="checkbox"/>	Farsta	
<input checked="" type="checkbox"/>	Hässelby-Vällingby	1
<input checked="" type="checkbox"/>	Kungsholmen	1
<input type="checkbox"/>	Hägersten- Liljeholmen	
<input type="checkbox"/>	Norrmalm	
<input type="checkbox"/>	Rinkeby-Kista	
<input checked="" type="checkbox"/>	Skarpnäck	4
<input type="checkbox"/>	Skärholmen	
<input type="checkbox"/>	Spånga-Tensta	
<input type="checkbox"/>	Södermalm	
<input type="checkbox"/>	Älvsjö	
<input checked="" type="checkbox"/>	Östermalm	15

**Uppföljningen utförd av:** Nina Wiklund

**Vid uppföljningen medverkade från utföraren:** Natalia Gladysch, verksamhetschef, och Lena Lager, biträdande föreståndare

**Datum för uppföljningen:** 2011-08-11

## Metod

Metod för uppföljningen

Intervju och dokumentationsgranskning

## Sammanfattande bedömning

### Samlad bedömning av uppföljningen:

HOME's är en litet välfungerande hemtjänstföretag som specialiserat sig på slaviska språk. Många av kunderna talar ryska och polska.

Man behöver dock fortsätta med vidareutbildning av personalen vad gäller kost och nutrition för äldre. Detta arbete fortlöper och är prioriterat av verksamhetschefen.

Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast:

## Ekonomi och administration

- Rutiner finns för avstämning med beställaren för reglering av ersättning
- Rutin finns för rapportering av förändrat behov
- Avvikelse rapporteringen är tillfredsställande
- Fakturorna ger tillräckligt underlag för betalning

### Kommentar

All fakturahantering fungerar korrekt.

## Ledning och personal

### Ledning

- Nämngiven verksamhetschef/enhetschef överensstämmer med äldreförvaltningens godkännande som person med ansvar för den dagliga driften (avser endast verksamhet i privat regi)

### Service/Omvårdnadspersonal

Totalt antal anställda personer på enheten: 9

Totalt antal anställda på enheten omräknat till helårsanställningar (anges med två decimaler): 5,50

### Personalens anställningsform:

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

**Personalens kompetens totalt (oavsett anställningsform):**

- 100 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 90 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 80 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 70 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 60 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 50 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Under 50 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)

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

Personalen bär identifikation synlig för brukaren med

- dennes (personalens) namn
- utförarens namn

**Kommentar**

HOME's AB arbetar aktivt med att höja personalens kompetens. Personalen har genomgått en nutritionskurs med Christina Andersson, näringsfysiolog. Under hösten 2011 kommer man att utbilda personalen i livsmedelshygien. Två av de anställda utbildar sig till undersköterskor.

**Personal som utför insatser till egen anhörig/närstående (Anhöriganställda)**

- Det finns ingen personal som utför insatser till egen anhörig/närstående.
- Det finns personal som utför insatser till egen anhörig/närstående.
- Antal personer som utför insatser till egen anhörig/närstående

De anhöriganställda

- Har erforderlig kompetens och erfarenhet för arbetet
- Dokumenterar arbetet i enlighet med socialtjänstlagen och stadens riktlinjer för



dokumentation.

- Deltar i de aktiviteter som utföraren anordnar för annan personal, t.ex. utbildningar och möten.

Kommentar

### Kontaktmannaskap

- Det finns kontaktman för varje brukare med omvårdnadsinsatser.
- Utföraren arbetar för att uppnå kontinuitet för brukarna, dvs. minimerar antalet personal hos brukaren och håller överenskomna tider.

Kommentar

### Ledningssystem

- Ledningssystem finns i enlighet med SOSFS 2006:11
- Ledningssystemet inkluderar rutiner för Fel och brister.

Kommentar

### Dokumentation utifrån bestämmelser i socialtjänstlagen

- Lokal rutin finns för dokumentation enligt SoL.
- Löpande dokumentation finns om faktiska omständigheter och händelser av betydelse.
- Dokumentationen förvaras så att obehöriga inte får tillgång till den och på ett betryggande sätt.
- Aktuella genomförandeplaner finns för alla brukare

De aktuella genomförandeplaner som finns innehåller/framgår:

- Vad som ska göras och hur
- Att information har getts om enhetens klagomålshantering
- Att den enskilde och/eller deras företrädare har deltagit vid upprättandet av genomförandeplanen
- Ansvarig arbetsledare
- Kontaktmannens namn
- Underskrift av kontaktman

- Underskrift av den enskilde eller då detta inte är möjligt legal ställföreträdare/ombud.
- Datum för utförarens uppföljning av genomförandeplanen.

#### **Kommentar**

Enheten arbetar på ett strukturerat och tydligt sätt med sina genomförandeplaner.

#### **Brukarinflytande**

- Information finns så att den enskilde vet var han/hon ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål
- Redovisning finns för inkomna synpunkter och klagomål och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.
- Rutiner finns för att placerande nämnd omedelbart får kännedom om inkomna synpunkter och klagomål samt åtgärder

#### **Kommentar**

Verksamhetschefen har en nära och kontinuerlig kontakt med kunderna och har därför möjlighet att lösa eventuella missförstånd i ett tidigt skede.

#### **Lex Sara enligt 14 kap 2 § SoL (SOSFS 2008:10)**

- Rutiner finns för anmälan enligt Lex Sara.
- Lokala rutiner finns för att beställande stadsdelsnämnd omedelbart får kännedom om anmälan enligt Lex Sara.

Om Lex Sara-anmälan gjorts sedan föregående uppföljning, ange avseende vad:

#### **Kommentar**

#### **Mat och måltider**

- 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.

I kompetensutvecklingsplanen ingår utbildning avseende

- Hälsa och måltider för äldre,
- Livsmedelshygien

## Kommentar

## Hygien

- Enheten arbetar med basala hygienrutiner i enlighet med SOSFS 2007:19
- All personal har utbildning om basala hygienrutiner.

## Kommentar

## Larm

- Åtgärdskedja för uttryckning på larm finns.

## Kommentar

Attendo Care ansvarar för uttryckningar av larm nattetid.

## Hantering av egna medel och nycklar

- Rutiner finns för hantering av egna medel.
- Rutiner finns 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

I dagsläget har företaget endast en kund på Östermalm som har delegering.



Bilaga 4.

## Uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende i Stockholms stad 2011

### Basuppgifter

**Utförare och enhet:** Aleris omsorg AB - Hemtjänst Östermalm

**Verksamhetens regiform:**  Kommunal regi  
 Privat regi  
 Entreprenad

**Avtalspart/Nämnd:** Östermalms stadsdelsförvaltning

**Adress:** Tysta gatan 4, Stockholm

**Verksamhetschef/enhetschef:** Dennis Selsborg

**Telefon:** 073-436 78 18

### Etableringsområde:

Godkänt etableringsområde (X)

Antal hemtjänstmottagare vid uppföljningstillfället

<input type="checkbox"/>	Bromma	
<input type="checkbox"/>	Enskede-Årsta-Vantör	
<input type="checkbox"/>	Farsta	
<input type="checkbox"/>	Hässelby-Vällingby	
<input type="checkbox"/>	Kungsholmen	
<input checked="" type="checkbox"/>	Hägersten- Liljeholmen	2
<input type="checkbox"/>	Norrmalm	
<input type="checkbox"/>	Rinkeby-Kista	
<input type="checkbox"/>	Skarpnäck	
<input type="checkbox"/>	Skärholmen	
<input type="checkbox"/>	Spånga-Tensta	
<input type="checkbox"/>	Södermalm	300
<input type="checkbox"/>	Älvsjö	
<input type="checkbox"/>	Östermalm	86

**Uppföljningen utförd av:** Nina Wiklund och Birgitta Charlez, Östermalms stadsdelsförvaltning

**Vid uppföljningen medverkade från utföraren:** Dennis Selsborg, verksamhetschef, Sara Goodarzi, samordnare, Jessica Adams Covell, praktikant från Ersta Sköndal högskola och Lars Lindeberg.

**Datum för uppföljningen:**

2011-09-08

## Metod

Metod för uppföljningen

Intervju och dokumentationsgranskning.

## Sammanfattande bedömning

### Samlad bedömning av uppföljningen:

Aleris hemtjänst är en väl fungerande verksamhet med många nöjda kunder. En stor andel av personalen är tillsvidareanställda.

Man bedriver ett aktivt arbete med den sociala dokumentationen som dock behöver utvecklas mer för att helt uppfylla stadens krav.

Utbildningsnivån av personalen behöver höjas vad gäller näringslära och måltider för äldre. Detta är enligt verksamhetschefen ett prioriterat område.

Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast:

## Ekonomi och administration

- Rutiner finns för avstämning med beställaren för reglering av ersättning
- Rutin finns för rapportering av förändrat behov
- Avvikelse rapporteringen är tillfredsställande
- Fakturorna ger tillräckligt underlag för betalning

### Kommentar

Fakturahantering och administrativt arbete fungerar korrekt enligt fakturaansvarig på Östermalms stadsdelförvaltning.

## Ledning och personal

### Ledning

- Nämngiven verksamhetschef/enhetschef överensstämmer med äldreförvaltningens godkännande som person med ansvar för den dagliga driften (avser endast verksamhet i privat regi)

### Service/Omvårdnadspersonal

Totalt antal anställda personer på enheten: 30

Totalt antal anställda på enheten omräknat till helårsanställningar (anges med två decimaler): 15,00

**Personalens anställningsform:**

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

**Personalens kompetens totalt (oavsett anställningsform):**

- 100 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 90 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 80 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 70 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 60 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 50 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Under 50 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)

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

Personalen bär identifikation synlig för brukaren med

- dennes (personalens) namn
- utförarens namn

Kommentar

Aleris använder fotolegitimation för sina anställda.

**Personal som utför insatser till egen anhörig/närstående (Anhöriganställda)**

- Det finns ingen personal som utför insatser till egen anhörig/närstående.
- Det finns personal som utför insatser till egen anhörig/närstående.
- Antal personer som utför insatser till egen anhörig/närstående

De anhöriganställda

- Har erforderlig kompetens och erfarenhet för arbetet
- Dokumenterar arbetet i enlighet med socialtjänstlagen och stadens riktlinjer för dokumentation.
- Deltar i de aktiviteter som utföraren anordnar för annan personal, t.ex. utbildningar och möten.

Kommentar

### Kontaktmannaskap

- Det finns kontaktman för varje brukare med omvårdnadsinsatser.
- Utföraren arbetar för att uppnå kontinuitet för brukarna, dvs. minimerar antalet personal hos brukaren och håller överenskomna tider.

#### Kommentar

Man arbetar aktivt med att ha en hög kontinuitet för samtliga kunder.

### Ledningssystem

- Ledningssystem finns i enlighet med SOSFS 2006:11
- Ledningssystemet inkluderar rutiner för Fel och brister.

#### Kommentar

Aleris eget ledningssystemet är under ombildning. I dagsläget finns väl utformade rutiner som i de flesta fall är konkreta och tydliga för personalen.

### Dokumentation utifrån bestämmelser i socialtjänstlagen

- Lokal rutin finns för dokumentation enligt SoL.
- Löpande dokumentation finns om faktiska omständigheter och händelser av betydelse.
- Dokumentationen förvaras så att obehöriga inte får tillgång till den och på ett betryggande sätt.
- Aktuella genomförandeplaner finns för alla brukare

De aktuella genomförandeplaner som finns innehåller/framgår:

- Vad som ska göras och hur
- Att information har getts om enhetens klagomålshantering
- Att den enskilde och/eller deras företrädare har deltagit vid upprättandet av genomförandeplanen

- Ansvarig arbetsledare
- Kontaktmannens namn
- Underskrift av kontaktman
- Underskrift av den enskilde eller då detta inte är möjligt legal ställföreträdare/ombud.
- Datum för utförarens uppföljning av genomförandeplanen.

#### **Kommentar**

Aleris Hemtjänst bedriver ett aktivt arbete med genomförandeplaner och har sedan föregående års uppföljning utarbetat väl fungerande genomförandeplaner för sina kunder. Man använder en tydlig struktur för att komma ikapp med detta och är på god väg.

#### **Brukarinflytande**

- Information finns så att den enskilde vet var han/hon ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål
- Redovisning finns för inkomna synpunkter och klagomål och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.
- Rutiner finns för att placerande nämnd omedelbart får kännedom om inkomna synpunkter och klagomål samt åtgärder

#### **Kommentar**

#### **Lex Sara enligt 14 kap 2 § SoL (SOSFS 2008:10)**

- Rutiner finns för anmälan enligt Lex Sara.
- Lokala rutiner finns för att beställande stadsdelsnämnd omedelbart får kännedom om anmälan enligt Lex Sara.

Om Lex Sara-anmälan gjorts sedan föregående uppföljning, ange avseende vad:

I mars 2011 inkom en Lex Sarah-anmälan som gällde en larmutryckning nattetid som uteblev pga. ett missförstånd. Kunden tackade nej till besök vid telefonkontakt men insjuknade senare och fördes till sjukhus.

#### **Kommentar**

#### **Mat och måltider**

- 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.

I kompetensutvecklingsplanen ingår utbildning avseende

- Hälsa och måltider för äldre,

- Livsmedelshygien

**Kommentar**

I dagsläget saknas utbildningsplaner för de anställda gällande måltider för äldre, men man kommer att uppdatera kompetensutvecklingsplanerna med detta. Tydliga skriftliga rutiner för finns för hur personalen ska arbeta med måltidssituationer för äldre, men man behöver implementera dessa rutiner bättre, samt uppdatera dem fortlöpande.

## Hygien

- Enheten arbetar med basala hygienrutiner i enlighet med SOSFS 2007:19

- All personal har utbildning om basala hygienrutiner.

**Kommentar**

Aleris har tydliga rutiner för basala hygienrutiner och man arbetar med att med jämna mellanrum informera personalen om smittorisker.

## Larm

- Åtgärdskedja för utryckning på larm finns.

**Kommentar**

## Hantering av egna medel och nycklar

- Rutiner finns för hantering av egna medel.

- Rutiner finns 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**