



Handläggare: Nina Wiklund
Telefon: 08-508 10 017

Till
Östermalms stadsdelsnämnds
sammanträde 2012-02-09

Uppföljning av hemtjänst i kommunal och privat regi 2011

Förvaltningens förslag till beslut

1. Att godkänna genomförd uppföljning av hemtjänst i kommunal regi
2. Genomförda uppföljningar av hemtjänst i privat regi enligt bilagor, anmäls och översänds till äldreförvaltningen

Göran Månsson
stadsdelsdirektör

Marianne Snell
avdelningschef

Sammanfattning

De hemtjänstenheter som Östermalms stadsdelsförvaltning har uppföljningsansvar för har följts upp under 2011. Uppföljningarna har omfattat en kommunal hemtjänstutförare och 16 privata utförare. En av utförarna utför endast städtjänster. Staden har en gemensam mall som används för samtliga hemtjänstuppföljningar. Uppföljningarna har påvisat att hemtjänstenheterna överlag håller en god standard och är välfungerande men att det finns utvecklingsområden hos en del av enheterna.

Alla utförare har dokumenterade rutiner och egenkontroll, men har ibland svårigheter att implementera sina rutiner och arbetssätt. I vissa fall är det något oklart hur väl man lyckats nå ut till sina anställda för att rutinerna ska fungera i det vardagliga arbetet. Hemtjänstenheterna arbetar systematiskt med att förbättra de brister som finns. Stadsdelsförvaltningen kommer under året att fortsätta sitt arbete med att följa upp brister som framkommit vid uppföljningarna 2011 för att säkerställa att dessa åtgärdas.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreomsorgsavdelningen. Stadsdelsnämndens pensionärsråd tar del av ärendet den 30 januari 2012 och information till facket och landstinget kommer att ges.

Bakgrund

Östermalms stadsdelsförvaltning har tilldelats uppföljningsansvar för privata utförare och en kommunal utförare. Äldreförvaltningen fördelar ansvaret för ramavtalsuppföljningarna mellan stadsdelarna. Stadsdelen har en kommunal och ett stort antal privata aktörer som kunderna kan välja mellan.

Tidigare år upptäcktes ett antal brister i varierande omfattning, mestadels gällande social dokumentation som varit eftersatt. Under 2011 har det skett framsteg och utvecklingar vad gäller de bristområden som upptäckts. Hemtjänstutförarna på Östermalm har inbjudits och deltagit i möten som ordnats på förvaltningen. Vid dessa möten har utvecklingsmöjligheter och riskområden tagits upp till diskussion vilket uppskattats av hemtjänstcheferna som deltagit.

De hemtjänstenheter som Östermalms stadsdelsförvaltning har uppföljningsansvar för har följts upp under 2011. Uppföljningarna har omfattat en kommunal hemtjänstutförare och 16 privata utförare. En av utförarna utför endast städtjänster. Några få företag har endast ett mycket litet antal hemtjänstkunder, då de huvudsakligen ägnar sig åt personlig assistans. Staden har en gemensam mall som används för samtliga hemtjänstuppföljningar.

Områden som följs upp är bland annat antal tillsvidareanställda i företaget, antal utbildade anställda (undersköterskor eller vårdbiträden), genomgång av rutiner för hur man arbetar med kost och nutrition, samverkan med primärvården, kontaktmannaskap, uttryckning på larm och nyckelhantering.

Under året har alla hemtjänstenheter varit inbjudna till möten med stadsdelsförvaltningen då man diskuterat uppföljning, metoder och bristområden. Dessa möten har resulterat i att flera av enheterna förbättrat sina rutiner.

Samtliga enheter uppgav att de arbetar med kontaktmannaskap, basala hygienrutiner och rutiner gällande kost och nutrition. I vissa fall behöver man dock förstärka kunskaperna kring måltider för äldre. Flera hemtjänstchefer uppgav att utbildning inom kost och nutrition är ett prioriterat område då flera kunder behöver mycket stöd och hjälp vid måltider. Samtliga hemtjänstenheter har



fungerande rutiner kring hantering av egna medel och nyckelhantering.
Åtgärdskedja för uttryckning på larm finns hos samtliga hemtjänstenheter.

Hemtjänstenheterna ska också påvisa hur de arbetar med Lex Sarah-anmälningar.
Under 2011 har det inkommit totalt åtta (8) Lex Sarah-anmälningar gällande hemtjänst. Sju (7) av Lex Sarah-anmälningarna inkom från privata hemtjänstenheter och en har inkommit från den kommunala hemtjänsten.
Anmälningarna har gällt brister i omsorg, bemötande och ekonomiskt brott.

Det har inkommit 41 synpunkter och klagomål till förvaltningen gällande hemtjänst under år 2011. En inlämnad synpunkt var positiv och gällde beröm till HSB Omsorg. 17 av synpunkterna avsåg Hemtjänst Östermalm, dvs den kommunala hemtjänsten. 23 klagomål och synpunkter rör de privata hemtjänstföretagen. I december 2011 hade 36 % av kunderna valt kommunal hemtjänst och övriga 64 % hade valt privat hemtjänst.

Antal inkomna synpunkter och klagomål 2011

Hemtjänst Östermalm	17
Stockholm Hemtjänst och service	1
HSB Omsorg	2
ProMaCare hemtjänst	3
Partnerskap för vård /Legevisitten	3
Omsorgscompagniet	2
Attendo Care hemtjänst, Innerstaden	1
TPS hemtjänst	1
Olivia hemtjänst	1
AKTA Assistans	3
Beta städtjänst	1
Hushållsnära tjänster	1
Acnova Care	1
Brage Omsorg	1
Odefinierade klagomål, kan ej spåras till utförare	1

Man bör dock beakta att klagomålen är av mycket varierande karaktär och att några är att betrakta som rena missförstånd. Flera är dock allvarliga och påvisar att



rutinerna helt klart har brutit eller inte följts alls. Stadsdelsförvaltningen arbetar ständigt med att begära in redovisningar från hemtjänstenheterna om vad som hänt i varje enskilt fall samt en beskrivning över hur de kommer att undvika att en liknande situation uppstår. Vid uppföljningstillfällena är förvaltningens uppfattning att det finns fungerande rutiner för att hantera synpunkter och klagomål hos samtliga hemtjänstföretag.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Uppföljningarna har påvisat att hemtjänstenheterna överlag håller en god standard och är välfungerande men att det finns utvecklingsområden hos en del av enheterna. Alla utförare har dokumenterade rutiner och egenkontroll, men har ibland svårigheter att implementera sina rutiner och arbetssätt. I vissa fall är det något oklart hur väl man lyckats nå ut till sina anställda för att rutinerna ska fungera i det vardagliga arbetet. Hemtjänstenheterna arbetar systematiskt med att förbättra de brister som finns. Stadsdelsförvaltningen kommer under året att fortsätta sitt arbete med att följa upp brister som framkommit vid uppföljningarna 2011 för att säkerställa att dessa åtgärdas.

Bilagor:

1. Enklare Vardag AB
2. Nordisk Hemservice AB
3. AKTA Assistans AB
4. HSB Omsorg
5. Olivia Hemtjänst AB
6. Livis Omsorg AB
7. Léurope Assistans Partner AB
8. Njuta Av Livet AB
9. Hemtjänst Östermalm