



Handläggare: Anja Schulstad  
Telefon: 08-508 13 156

Till  
Södermalms stadsdelsnämnd  
2010-08-26

## Uppföljning av beställning kontra insatser på individnivå på Vintertullens servicehus

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsförvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden lägger uppföljningsrapporten till handlingarna.

Anders Carstorp  
Stadsdelsdirektör

Jonas Wilhelmsson  
T f Avdelningschef

### Sammanfattning

Beställarenheten för äldre har i juni 2010 intervjuat 45 personer boende på Vintertullens servicehus och vars beslut om bistånd har fattats av Södermalms stadsdelsförvaltning. Fyra personer avböjde intervju. Frågor har ställts om personen är nöjd med hemtjänsten, om beviljade insatser utförs, om kontaktperson finns och om en genomförandeplan finns. 42 personer har en genomförandeplan, men de kom inte alltid ihåg om de själv varit med och upprättad och skrivit under planen. De tillfrågade är överlag nöjda. De som inte är nöjda eller har synpunkter har erbjudits hjälp att framföra klagomål eller med att se till att samtliga beviljade insatser utförs.



## Bakgrund

Stadsdelsnämnden har gett förvaltningen i uppdrag att göra en uppföljning av beställning kontra insatser på individnivå på Vintertullens servicehus. Uppdraget är föranlett av Länsstyrelsens tillsynsbesök på Vintertullen den 6 och 10 november 2010.

## Ärendets beredning

Ärendet har handlagts av beställarenheten för äldre inom avdelningen för äldreomsorg.

## Förvaltningens redovisning

Två medarbetare med lång erfarenhet som biståndshandläggare har genomfört uppföljningsbesöken, var för sig. Ett brev skickades först till personerna som bor på servicehuset med information om att uppföljningsbesök skulle göras, bilaga 1. Ledningen på Vintertullen informerades samtidigt. Ett frågeformulär användes vid samtalen under uppföljningsbesöket, bilaga 2.

Före uppföljningsbesöken gjordes en kontroll om genomförandeplanen var undertecknad, om planen överensstämde med beställningen och om den var skickad till biståndshandläggaren.

49 personer var aktuella för uppföljningsbesök. Fyra av dessa avböjde besök varav en på grund av att hon var relativt nyinflyttad.

Svaren på de ställda frågorna redovisas nedan:

### 1. Får du de insatser som är beviljade? (Intervjufråga)

Ja	Nej	Delvis	Vet ej
34	2	6	3

### 2. Har du en genomförandeplan? (Intervjufråga)

Ja	Nej	Delvis	Vet ej
33	6	-	6

### 3. Är planen undertecknad av den äldre? (Kontroll i personakten)

Ja	Nej
42	0

**4. Har du varit med och upprättat planen? (Intervjufråga)**

Ja	Nej	Delvis	Vet ej
38	1	0	3

**5. Stämmer planen med beställningen? (Kontroll i personakten)**

Ja	Nej	Delvis
37	3	2

**6. Är planen skickad till biståndshandläggaren? (Kontroll i personakten)**

Ja	Nej
42	3

**7. Är du nöjd med hemtjänsten? (Intervjufråga)**

Ja	Nej	Delvis	Vet ej
37	1	6	1

**8. Har du en kontaktperson? (Intervjufråga)**

Ja	Nej	Vet ej
36	3	6

Om en person uppgav sig inte få beviljad hjälp eller på annat sätt inte var nöjd med insatserna ställdes följdfrågor. Frågor ställdes också om vad som upplevdes som bra och vad som eventuellt brister. Kommentarer redovisas i bilaga 3.

Av granskningen framgår att av de 45 intervjuade personerna har 42 en genomförandeplan och att den är undertecknad av personen själv, även om detta inte alltid kom fram under samtalet med personen. Beställarenheten har av utföraren begärt att få genomförandeplaner för de tre personer som saknade denna handling vid kontrollen av personakten.

De flesta hade en plastmapp som innehöll information om servicehuset och aktuella aktiviteter, en undertecknad genomförandeplan och en sammanfattande genomförandeplan.

Vid hembesöken framkom att de flesta tycker följande:

- Att personalen är bra, har ett trevligt bemötande och är tillmötesgående
- Att aktiviteterna som anordnas i servicehuset är bra och uppskattade, till exempel gemensamma luncher och kaffestunder
- Att maten i restaurangen är bra

De personer som bor i servicehuset är överlag nöjda med personalen och den hjälp de får. Av de intervjuade personerna hade ingen person behov av att lämna in synpunkter eller klagomål. Några framförde att de tycker att personalen arbetar hårt och att de är stressade.

Många av personerna med mycket hemtjänstinsatser framförde att de var nöjda med att få delta i aktiviteterna i servicehuset och att personalen var duktiga på att hjälpa till med ledsagning till aktiviteterna.

I de fall en person uppgav att han eller hon inte får beviljade insatser, är ordinarie biståndshandläggare informerad och tar kontakt med personen och verksamhetschefen för servicehuset och reder ut vilka insatser som är beviljade och som ska utföras.

### **Bilagor**

1. Information om uppföljningsbesök
2. Frågeformulär (intervjufrågor)
3. Kommentarer till intervjufrågorna