

Till
Hässelby-Vällingby
stadsdelsförvaltning
2014-06-12

Uppföljning av privata utförare inom hemtjänst samt avlösar- och ledsagarservice inom LSS – AB Big Care Hemservice

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lägger förvaltningens uppföljning av AB Big Care Hemservice till handlingarna.

Ulla Thorslund
Stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
Avdelningschef

Sammanfattning

Alla utförare av hemtjänst och kundval för boendestöd, avlösar- och ledsagarservice samt LSS-verksamhet följs kontinuerligt upp av staden. I detta tjänsteutlåtande redovisas förvaltningens uppföljning av Big Care. Av uppföljningen framkom att Big Care hemtjänst har ett fungerande integrerat ledningssystem och är ISO-certifierade. Förvaltningen kan konstatera att verksamheten avviker från ramavtalet gällande omvårdnadspersonalens kompetens då enbart 41 % har adekvat utbildning. Denna fråga är överförd till Äldreförvaltningen för vidare hantering.

Det behövs även förbättringar kring den sociala dokumentationen för att verksamheten helt ska leva upp till de krav som ställs. På förvaltningens begäran har utföraren lämnat in en åtgärdsplan som beskriver hur bristen ska avhjälpas. Förvaltningen bedömer att planen är tillräcklig för att säkerställa att bristerna åtgärdas.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats av avdelningen för äldre och funktionsnedsatta

Bakgrund

Alla verksamheter inom vård- och omsorgsboende, hemtjänst, ledsagning och avlösning som är belägna inom stadsdelsområdet och verksamheter som staden har ramavtal med ska följas upp årligen. Syftet är att få kunskap om enheternas styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden. Uppföljningarna sker utifrån den mall som Äldreförvaltningen har tagit fram. Mallen styr vilka aspekter i verksamheten som ska granskas, så att uppföljningarna blir jämförbara över hela staden.

De företag som ingår i Stockholms stads kundval för boendestöd, avlösar- och ledsagarservice samt LSS-verksamhet följs kontinuerligt upp av staden. Besöket görs av uppföljare från stadsdelsförvaltningen eller från Socialförvaltningen utifrån en mall som tagits fram av Socialförvaltningen.

När det gäller privata utförare som staden har ramavtal med är det en avtalsuppföljning, som utförs av stadsdelsförvaltningarna på uppdrag av Äldrenämnden respektive Socialnämnden. Eftersom Äldrenämnden respektive Socialnämnden är ansvariga för stadsdelsnämndernas uppföljningar och åtgärdsplaner, är ärendet enbart för kännedom.

Resultatet av alla uppföljningar rapporteras till Äldrenämnden respektive Socialförvaltningen. Verksamhetsuppföljningarna publiceras även på ”jämför service” på Stockholms stads hemsida.

Förvaltningen genomförde en uppföljning av AB Big Care Hemservice den 15 april 2014. Från utföraren deltog operativ koncernchef, tjänsteförättande enhetschef samt gruppleddare. Uppföljningen genomfördes i form av intervju, observationer samt dokumentgranskning.

Verksamheten riktar sig främst till personer boendes i Hässelby/Vällingby. Av deras 207 hemtjänstkunder är 190 boende i Hässelby/Vällingby. Av deras fyra kunder inom avlösning och ledsagning bor tre i Hässelby-Vällingby. Av uppföljningen framkom att Big Care har ett fungerande integrerat ledningssystem och är ISO-certifierade. Förvaltningen kan konstatera att verksamheten avviker från ramavtalet gällande

omvårdnadspersonalens kompetens då enbart 41 % har adekvat utbildning. Denna fråga är överförd till Äldreförvaltningen som kommer att kontakta företaget, besöka enheten och följa upp personalens utbildningsnivå.

Vid årets uppföljning upptäcktes även brister gällande den löpande sociala dokumentationen. Förvaltningen har därför begärt att utföraren utarbetar en åtgärdsplan som visar hur man arbetar för att komma tillrätta med bristen.

En åtgärdsplan har lämnats in i tid. Planen beskriver vad som åtgärdats inom samtliga utvecklingsområden.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen bedömer att utföraren med hjälp av planen kommer kunna åtgärda de påtalade bristerna. Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden lägger anmälan till handlingarna

Bilagor

1. Uppföljning enligt mall från Äldreförvaltningen
2. Uppföljning enligt mall från Socialförvaltningen
3. Åtgärdsplan
