

Handläggare
Ann-Sophie Rüder
Telefon: 08-508 14 090**Till**
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Uppföljning inom äldreomsorgen- Bandhagen-Högdalens Hemtjänst, Enskede Hemtjänst, Stureby Hemtjänst och Årsta Hemtjänst

Förvaltningens förslag till beslut

1. Rapporten godkännes.

Lena Lundström Stoltz
StadsdelsdirektörKristina Goldring
Avdelningschef beställare

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning av Bandhagen-Högdalens hemtjänst genomfördes 2015-11-10, av Enskede hemtjänst 2015-11-24, av Stureby hemtjänst 2015-10-20 och av Årsta hemtjänst 2015-12-01. Samtliga fyra hemtjänstenheter drivs i egen regi.

Förvaltningen har följt upp verksamheterna utifrån en gemensam mall framtagen av Äldreförvaltningen. Dessa uppföljningsmallar har ändrats från och med år 2015 vilket innebär att avvikelser/brister inte kommer kunna jämföras med tidigare års resultat. Därav bifogas ingen bilaga till detta tjänsteutlåtande med jämförelse mellan tidigare år.

Stureby hemtjänst uppvisar en avvikelse/brist som ska vara åtgärdad senast 2016-03-31. Övriga tre hemtjänstenheter uppvisar inga avvikelser/brister vid 2015-års verksamhetsuppföljning.

Förvaltningen bedömer att samtliga fyra hemtjänstenheter är väl organiserade och fungerande verksamheter. Det finns utvecklingsområden inom den sociala dokumentationen och med att förankra ledningssystem i verksamheterna.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2016-03-11.

Fakta om enheten

Verksamhet Bandhagen-Högdalens hemtjänst
Driftsform Egen regi/kommunalt
Inriktning Hemtjänst
Antal brukare 295

Fakta om enheten

Verksamhet Enskede hemtjänst
Driftsform Egen regi/kommunalt
Inriktning Hemtjänst
Antal brukare 335

Fakta om enheten

Verksamhet Stureby hemtjänst
Driftsform Egen regi/kommunalt
Inriktning Hemtjänst
Antal brukare 170

Fakta om enheten

Verksamhet Årsta hemtjänst
Driftsform Egen regi/kommunalt
Inriktning Hemtjänst
Antal brukare 247

Metod för uppföljningen

- Intervju med enhetens ledning och medarbetare
- Granskning av dokument och övrig dokumentation
- Granskning av 10 % av dokumentation enligt SoL

Verksamhetsuppföljning genomfördes under hösten 2015 av administrativ sekreterare. Resultatet från dessa uppföljningar redovisas gemensamt i detta tjänstutlåtande.

Verksamhetsuppföljningen har skett utifrån stadens utarbetade mall för ramavtalsuppföljning.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Bandhagen-Högdalens hemtjänsts arbete är välorganiserat. Enheten bedöms ha ett arbete framför sig med att utveckla den löpande dokumentationen.

Förvaltningen bedömer att Enskede hemtjänst är en väl fungerande enhet med god kunskap om sina brukare. Hemtjänsten består av två personalgrupper som i början av november 2015 flyttade in i en gemensam lokal. Enheten bedöms ha ett arbete framför sig med att sammanföra de båda personalgruppernas rutiner och värdegrundsarbete, samt att utveckla den sociala dokumentationen. Ledningssystemet som finns inom enheten bedöms även behöva förankras hos medarbetarna.

Förvaltningen bedömer att Stureby hemtjänst är en väl fungerande hemtjänst med god kännedom om sina brukare. Vid uppföljningen fanns dock brister i den sociala dokumentationen som bedöms vara av så allvarlig art att det måste åtgärdas senast 2016-03-31.

Förvaltningen bedömer att Årsta hemtjänsts arbete bedöms vara välorganiserat med startteam och demensteam. Enhetens värdegrundsarbete bedöms vara i fokus med två värdegrundscoacher och en intern tv som visar enhetens värdegrund. Årsta hemtjänst bedöms ha ett arbete framför sig med att utveckla den sociala dokumentationen och förankra enhetens ledningssystem hos medarbetarna.

Resultat från verksamhetsuppföljningarna som genomfördes visar följande avvikelser/brister

Bandhagen/Högdalens hemtjänst

- Inga avvikelser/brister

Enskede hemtjänst

- Inga avvikelser/brister

Stureby Hemtjänst

- Den sociala dokumentationen finns endast till viss del

Åtgärd för ovanstående avvikelse/brist ska vara vidtagen senast 2016-03-31.

Årsta hemtjänst

- Inga avvikelser/brister

Brugarundersökning 2015**Bandhagen-Högdalens hemtjänst:**

Svarsprocenten på Bandhagen/Högdalens hemtjänst är för år 2015 60-80 %.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Får bra bemötande av personalen.

Känner förtroende för personalen.

Känner sig trygg hemma med hemtjänst.

Är sammantaget nöjd med hemtjänsten.

Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat och behöver utvecklas:

Kan påverka vid vilka tider man får hjälp.

Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar.

Sammantaget nöjd med din hemtjänst

Bandhagen-Högdalens hemtjänst 77 %

Stockholms stad 84 %

Stockholms län 86 %

Riket 89 %

Enskede hemtjänst:

Svarsprocenten på Enskede hemtjänst är för år 2015 60-80 %.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Får bra bemötande av personalen.

Personalen kommer på avtalad tid.

Känner förtroende för personalen.

Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål.

Är sammantaget nöjd med hemtjänsten.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat och behöver utvecklas:

Vet vart man vänder sig med synpunkter eller klagomål.
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp.

Sammantaget nöjd med din hemtjänst

Enskede hemtjänst	86 %
Stockholms stad	84 %
Stockholms län	86 %
Riket	89 %

Stureby hemtjänst:

Svarsprocenten på Stureby hemtjänst är för år 2015 40-60 %.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Får bra bemötande av personalen.
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål.
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra.
Personalen kommer på avtalad tid.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat och behöver utvecklas:

Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp.
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar.

Sammantaget nöjd med din hemtjänst

Bandhagen/Högdalens hemtjänst	85 %
Stockholms stad	84 %
Stockholms län	86 %
Riket	89 %

Årsta hemtjänst:

Svarsprocenten på Årsta hemtjänst är för år 2015 60-80 %.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Får bra bemötande av personalen.
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten.
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra.
Känner förtroende för personalen.
Personalen kommer på avtalad tid.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat och behöver utvecklas:

Kan påverka vid vilka tider man får hjälp.

Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar.

Sammantaget nöjd med din hemtjänst

Årsta hemtjänst	91 %
Stockholms stad	84 %
Stockholms län	86 %
Riket	89 %

Bilagor

1. Verksamhetsuppföljning av Bandhagen/Högdalens hemtjänst
2. Verksamhetsuppföljning av Enskede hemtjänst
3. Verksamhetsuppföljning av Stureby hemtjänst
4. Verksamhetsuppföljning av Årsta hemtjänst