

Uppföljning av hemtjänst i privat regi, Äldreomsorg 2007.

Uppföljande förvaltnings sammanfattande bedömning med utvecklingsområden.

Aleris Hemtjänst, Kungsholmen

Enheten är relativt nystartad och har ännu inte så många ärenden (ca 35). Tack vare att enheten ännu är så pass liten och omfattar relativt få ärenden så fungerar enheten bra och det är bra kommunikation mellan personal, enhetschef och kunder trots att det ännu inte till fullo finns skriftliga lokala rutiner upprättade. Diskussion fördes kring detta vid uppföljningsbesöket och enheten är mycket lyhörd för uppföljarnas synpunkter. Verksamhetschefen har i dagläget även ansvar för en dagverksamhet och ett gruppböende som drivs av Aleris inom stadsdelen. Hon har även fått ansvar för att vikariera för annan verksamhetschef inom Aleris vid dennes sjukfrånvaro samt ytterligare arbetsuppgifter. Uppföljarnas bestämda synpunkt är att verksamhetschefen måste ges möjlighet att koncentrera sig på att bygga upp hemtjänstverksamheten vilket bl a innebär att upprätta enhetsspecifika rutiner samt implementera rutiner och arbetsätt. Dokumentationen har granskats genom stickprovskontroll av totalt 10 akter. Aktuell genomförandeplan fanns i 2 ärenden. Löpande dokumentation fanns i de flesta fall. Felaktigheter som förekommer är att daganteckningarna består till en del av en blandning av daganteckningar och rapporter mellan personal samt ett flertal blyertsanteckningar.

Utvecklingsområden:

Förbättra rutiner för introduktion av nyanställda. Dokumentationen måste förbättras och genomförandeplaner ska upprättas i samråd med kunden och vara undertecknade av båda parter. - Statistik ska föras lokalt över inkomna klagomål och synpunkter och årligen sändas in till stadsdelsförvaltningen. Egenuppföljning måste införas. Rutiner för egenkontroll enligt livsmedelslagstiftningen måste upprättas och utbildning för personalen genomföras. Utbildning i basala hygienrutiner ska genomföras. Rutiner för hantering av nycklar ska upprättas. Samtliga delegeringar från primärvården måste vara aktuella. Enheten ska inkomma med skriftlig redovisning av hur bristerna är åtgärdade senast 071231.

Aleris Äldreomsorg AB, Spånga Tensta

Utföraren har inte medverkat till att genomföra denna granskning i den utsträckning som krävs för att den ska bli fullständigt genomförd. Det går inte att göra någon samlad bedömning utifrån de fåtaliga frågor som besvarats. Utföraren har inga kunder i Spånga-Tensta stadsdelsnämnds område inom ramen för kundvalssystemet. Det är därför inte heller möjligt att göra någon bedömning av utföraren utifrån erfarenheter av företaget som leverantör när det gäller ramavtalet om kundval. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd har avtal med Aleris Äldreomsorg AB för utförande av hemtjänst kvälls- och natttid sedan 2006 09 01. Erfarenheterna av den del av företaget som utför dessa tjänster är goda.

Utvecklingsområden:

Aleris Äldreomsorg AB, Tessingården

Utvecklingsområden:

Dokumenterade rutiner saknas för Lex Sarah (information hur verksamheten ska dokumentera, åtgärda och följa upp avvikelser saknas), nutrition, hantering av egna medel, delegering från primärvården.

Atlas & Bore AB

Utvecklingsområden:

Skriftlig rutin för Lex Sarah ska presenteras för förvaltningen vid nästa uppföljningstillfälle.

Attendo Care AB Kundval Nacka, Skarpnäck och Farsta

Enheten har under senaste året varit utan ledning därför finns mycket att ta itu med och mycket att bygga upp. Det fanns ett tydligt och översiktligt system över brukarnas tider och dokumentationen bevaras på ett betryggande sätt. En vilja att förbättra och utveckla verksamheten kunne märkas hos både enhetschef och samordnare.

Utvecklingsområden:

Genomförandeplaner, planeringssamtal och utbildningsplaner för personalen, struktur på klagomålshanteringen och rutiner för anhöriganställda är några av de utvecklingsområden som prioriteras.

Attendo Care AB Kundval Västerort

Enheten har stabil och kompetent ledning och har haft låg personalomsättning det senaste året. En stor andel av personalen har vårdutbildning och / eller lång erfarenhet av vårdarbete. Alla brukare har en kontaktperson och genomförandeplaner utarbetas tillsammans med brukaren. Enheten har skriftliga rutiner som stöd för arbetet. Förbättringsområden: Personalens utbildning i kost och nutrition samt livsmedelshygien behöver stärkas.

Utvecklingsområden:

Big Care AB

Utvecklingsområden:

Rutiner avseende avseende personalens kompetensutveckling, introduktion, rapportering av förändrat behov, upptäckt av och åtgärd vid undernäring, Lex Sarah behöver utarbetas. Åtgärdat 080331. Vad gäller kosten så bör personalen få utbildning i nutrition och livsmedelshygien. Ett egenkontrollprogram, åtgärdas senast 080331. Önskvärt att enheten börjar dokumentera i ParaSol.

Bildning och Vård i Stockholm AB

Verksamheten bedöms fungera väl för kunderna. Verksamhetschefen ger intryck av att vara mycket engagerad och ambitiös samt angelägen om att rätta till de brister som framkommit. Förbättringar behöver dock göras inom en hel del områden. Främst gäller det dokumentation, rutiner, specifik utbildning av vårdpersonalen och systematisk egenkontroll.

Utvecklingsområden:

Verksamhetschefen har inte den i formuläret efterfrågade utbildningen. Alla anställda behärskar inte det svenska språket i tal och skrift. Alla anställda erbjuds inte internutbildning. All personal är visstidsanställd. All vårdpersonal har inte adekvat grundutbildning. All personal har inte genomgått utbildning avseende kost och nutrition för äldre samt livsmedelshygien. Skriftliga rutiner saknas i relativt stor utsträckning. Genomförandeplaner, som innehåller alla uppgifter enligt avtalet, har inte upprättats och sänts till respektive biståndshandläggare inom föreskriven tid. Den enskildes rätt att medverka vid upprättandet av genomförandeplanen har inte beaktats såsom avtalet föreskriver. Skriftlig sammanställning över inkomna synpunkter och klagomål samt vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa saknas. Faktureringsrutinerna följer inte alltid vad som överenskommits i avtalet. Egenkontrollprogram för hantering av livsmedel saknas.

Åtgärdsplan: Bildning och Vård i Stockholm AB har, enligt faxat brev; mottaget 2007 11 20, anställt en enhetschef (sjuksköterskan Pamela Vidal) fr o m 2007 11 13. Samtidigt med brevet har företaget dessutom bifogat en åtgärdsplan för rättelse av de påtalade avvikelserna.

Care Rent International AB

Utvecklingsområden:

Curo Hemtjänst AB

Verksamhetschefen för Curo Hemtjänst AB har av olika skäl varit frånvarande under större delen av avtalsperioden. Biträdande verksamhetschef är under verksamhetschefens frånvaro tf. verksamhetschef. Under verksamhetschefens frånvaro finns ingen ansvarig för driften som har relevant utbildning. Personalen på Curo Hemtjänst AB har ambitionen att göra ett bra arbete och har ett gott bemötande gentemot den enskilde. Verksamhetschefens frånvaro har dock lett till att verksamheten har brister avseende uppföljningsbara mål, ansvar, delaktighet/samverkan, utveckling och uppföljning. Detta påverkar både direkt och indirekt den enskilde avseende integritet, trygghet och inflytande.

Utvecklingsområden:

Ansvarig för driften ska ha dokumenterad relevant utbildning. Ledningsystem för kvalitet enligt SOSFS 2006:11. Åtgärdad senast den 31 maj 2007. Plan ska upprättas för personalens kompetensutveckling på individ eller enhetsnivå. Personalen ska bära identifikation/legitimation som är synlig för den enskilde. Det ska finnas utsedd kontaktperson för samtliga brukare. Det ska finnas rutiner för kontaktmannaskap som är implementerade hos personalen. Dokumentation ska ske i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:5 och stadens riktlinjer. Genomförandeplan ska upprättas i samråd med den enskilde eller närstående/godman. Det ska finnas rutin för synpunkts- och klagomålshantering som är implementerad hos personalen och den enskilde. Det ska finnas rutin för Lex Sarah som är implementerad hos personalen. Det ska finnas rutin för hantering av egna medel som är implementerad hos personalen. Det ska finnas rutin för hantering av nycklar som är implementerad hos personalen. Curo hemtjänst AB bör även uppdatera sin webbsida.

Carema äldreomsorg AB - Farsta hemtjänst kundval.

Enhetens styrka är att personalen har hög utbildning, stort engagement, gott bemötande gentemot brukaren och att omvårdnaden står i fokus. Det finns en person i företaget som sköter all städning och inköp ligger på underentreprenad. Enheten har en hälsoinspiratör för personalen. Som utvecklingsområden anges att enheten vill bli bättre på att meddela förändringar i tider och andra förändringar till brukaren. Man vill öka tillgängligheten på telefon och arbeta med de nya genomförandeplanerna. Även kontaktmannaskapet ska förbättra genom att varje brukare ska få två kontaktpersoner.

Utvecklingsområden:

Carema Hemtjänst Arbetargatan.

Enheten och dess personal ger ett förtroendeingivande och strukturerat intryck. Rutiner finns och är väl inarbetade men i vissa fall finns de inte skriftligt dokumenterade. Carema som företag har rutiner men enheten måste anpassa dessa till lokala förhållanden, t ex för egenuppföljning och klagomålshantering.

Utvecklingsområden:

Upprätta en plan för personalens kompetensutveckling. Skriftliga rutiner för egenuppföljning och klagomålshantering ska finnas. Egenkontrollprogram för hantering av livsmedel ska upprättas, utbildning i livsmedelshygien och nutrition ska genomföras. Rutiner ska upprättas för personal som utför insatser till anhörig/närstående.

Carema Hemtjänst Essingen.

Enheten ger ett positivt intryck. De arbetar med att utveckla sina rutiner och arbetssätt. Vid uppföljningsbesöket fördes en konstruktiv diskussion om deras förbättringsmöjligheter och enheten är positivt inställd till kvalitetsuppföljningen. Enheten har god kontinuitet då alla i arbetsgruppen är fast anställda. Vid ev sjukdom rekryteras vikarier från en liten grupp timanställda. Enheten har vissas brister i sina enhetsspecifika rutiner men i samband med införandet av Caremas nya kvalitetssystem Qualimax kommer enheten inom kort att uppdatera och kompletteras sina rutiner.

Utvecklingsområden:

Enheten måste upprätta egenkontrollprogram för hantering av matlådor samt temperaturkontroll av kylskåp. Personalen måste få utbildning i livsmedelshygien. Personalen måste snarast få utbildning om basala hygienrutiner. Daglig in- och utkvittering av nycklar ska införas. Fortsatt förbättringsarbete med SoL-dokumentationen. Det ska finnas aktuella skriftliga delegeringar från primärvården.

Din Hemtjänst Stockholm ab

Enhetens styrka är att de vill vara nåbara och ge kontinuitet och trygghet genom att de är en liten enhet. På enheten har de tillgång till flera språk utöver det svenska: finska, serbiska, engelska.

Utvecklingsområden:

Mycket behöver utvecklas då enheten är relativt nystartat (jan 2006) och det som ligger först i prioriteringen är utarbetandet av goda skriftliga rutiner, dokumentation och samarbetet med hemsjukvården.

Finskt seniorboende AB och FSB Hemservice AB

Enheten saknar struktur för egenuppföljning av verksamheten. Enheten bör upprätta en struktur för vad den ska omfatta och hur den ska genomföras. Enheten saknade delvis eller helt enhetsspecifika rutiner. Kontroll av dokumentationen visade att utförardokumentation saknas helt i de flesta fall. Enheten behöver ta ett krafttag och arbeta genomgripande med denna fråga. Enheten behöver tydliggöra syftet med dokumentationen. Daganteckningar ska föras separerade från dokumentation om att vårdbiträdet varit hos kunden och vilka arbetsuppgifter som utförts. Enheten bör även se över och förvara dokumentationen på ett säkert sätt. Personalen måste utbildas i dokumentation. Uppföljningen gjordes på områdeskontoret i Årsta. Enheten har ytterligare två kontor och planerar ett fjärde. Gemensamma rutiner ska finnas och införas på samtliga områdeskontor.

Utvecklingsområden:

Upprätta en plan för personalens kompetensutveckling. Skriftliga rutiner för egenuppföljning och klagomålshantering ska finnas. Utbildning i livsmedelshygien och nutrition ska genomföras. Rutiner ska upprättas för personal som utför insatser till anhörig/närstående. Personalen ska utbildas i dokumentation och genomförandeplaner och daganteckningar ska föras i enlighet med regler och riktlinjer. Rutiner och skriftligt informationsmaterial för synpunkts- och klagomålshantering ska utformas. In- och utkvittering av kunders nycklar ska ske dagligen. Rutiner ska finnas för att uppdatera delegeringar.

Homec Stockholm AB

Företaget ger ett seriöst intryck och verkar eftersträva god kvalitet i verksamheten.

Utvecklingsområden:

HSB Kungsholmen

Enheten saknar struktur för egenuppföljning av verksamheten. Enheten bör komplettera egenuppföljningen samt upprätta en struktur för vad den ska omfatta och hur den ska genomföras. Enheten saknade delvis eller helt enhetsspecifika rutiner. I vissa fall fanns företagets rutiner men inte anpassade till enheten. Rutin för nyckelhantering finns men efterföljs inte. Enheten har fr o m oktober tillsatt ytterligare en halvtidstjänst som chef och upprättat en handlingsplan för att upprätta bl a enhetsspecifika rutiner. Daganteckningarna var vid detta besök betydligt bättre och mer relevanta än vid förra besöket. Dock förekom blyerts, överstrukna anteckningar samt saknades personnr i en av de kontrollerade anteckningarna. Genomförandeplanen upprättas av samordnaren utifrån biståndsbeslutet, tas med hem till kunden och ändras vid behov efter genomgång med denne. Vid uppföljningsbesöket fanns dock ett flertal genomförandeplaner som ännu ej genomgåts och undertecknats av kunden. Dessa genomförandeplaner var flera veckor gamla och vid stickprovskontroll men jämförelse med vårdbiträdenas arbetskort överensstämde inte uppgifterna om omvårdnadsinsatserna omfattning och uppgift om kontaktperson saknades.

Utvecklingsområden:

Plan för personalens kompetensutveckling saknas. Struktur och rutiner för egenuppföljning av verksamheten ska upprättas. Utbildning i livsmedelshygien och nutrition ska genomföras. Rutiner ska upprättas för personal som utför insatser till anhörig/närstående. Alla brukare ska ha utsedd kontaktperson. Rutiner ska finnas för rapportering till biståndshandläggare av förändrat behov. Aktuella genomförandeplaner ska finnas för samtliga brukare och vara upprättade i samråd med denne samt underskrivna av båda parter. Enhetens ska inkomma med skriftlig redovisning av hur bristerna är åtgärdade senast 080131. Stadsdelsnämndens uppföljare kommer att genomföra ett uppföljningsbesök under första kvartalet 2008.

Hushållsnära tjänster AB

Utvecklingsområden:

Järva Vård och Omsorg AB

Genom det arbetet som pågår att utarbeta ett ledningssystem enligt SOSFS 2006:11 skapas en grund för bra rutiner för verksamheten. Förvaltningen har inte varit behjälplig med uppkoppling till paraplysystemet vilket bidrar till att verksamheten saknar dokumentation i ParaSol. Dokumentation i pappersform finns hos den enskilde. Dokumentation och användning av stadens dokumentations program behöver enheten arbeta vidare med.

Utvecklingsområden:

MälarVård AB Nord

MälarVård kännetecknas av goda ambitioner från personal och ledning med en vilja att göra ett bra arbete med de äldre i fokus. Verksamheten har riktlinjer och rutiner som säkerställer en god kvalitet. Den låga personalomsättningen och personalens långa anställningstider bidrar till att de äldre får hjälp med kontinuitet och inflytande.

Utvecklingsområden:

Nursing Pool AB

Utvecklingsområden:

Skriftliga rutiner ska upprättas för samtliga relevanta områden enligt avtalet.

Partnerskap för vård AB

Utvecklingsområden:

Dokumentera rutiner saknas för egenkontroll av livsmedelshygienen och nutritionsbedömning, hantering av egna medel och delegering

Proffskraft i Stockholm AB

Verksamheten har kompetent ledning. Verksamhetschefen är ny sedan ca ett halvår tillbaka, men enheten har för övrigt stabil ledning sedan många år. Verksamheten har en låg andel tillsvidareanställda och drygt 75 % av personalen har adekvat utbildning och/eller lång erfarenhet av vård och omsorg. Ledningen är mycket noggrann och omsorgsfull vid rekrytering av nyanställda för att få engagerad och seriös personal. Ambitionen är att alltid anställa personal med vårdutbildning, men ibland får personlig lämplighet gå före formell utbildning för att nå upp till målet; en verksamhet som kännetecknas av kvalitet, flexibilitet och tillgänglighet. Enheten har skriftliga rutiner som stöd för arbetet. Alla brukare har en kontaktperson och genomförandeplaner utarbetas tillsammans med brukaren. Förbättringsområden: Strukturerade former för regelbunden egenuppföljning. Ökad andel tillsvidareanställda. Ökad andel personal med formell kompetens. Personalens utbildning i kost och nutrition samt livsmedelshygien behöver stärkas.

Utvecklingsområden:

Enheten ska utarbeta rutiner för hantering av egna medel.

Real Omsorg i storstad AB/Rossab

Företaget ger intryck av att på ett seriöst sätt vilja verka för att motsvara de krav som ställs för att kunna utföra god omsorg.

Utvecklingsområden:

Respecta Hemtjänst,

Ledningens ambition är att båda hemtjänstenheterna ska arbeta utifrån samma rutiner och arbetsätt. Detta har man inte lyckats med fullt ut. Enheten vid Bolinders plan förefaller ha ett mer strukturerat arbetssätt vilket visar sig i att det finns genomförandeplaner i större utsträckning. Dessa genomförandeplaner är väl genomarbetade, upprättade i samråd med den enskilde och fungerar bra som ett underlag för omsorgen. Dokumentationen har granskats genom stickprovskontroll av totalt 30 akter. Aktuell genomförandeplan fanns i 11 ärenden. Löpande dokumentation fanns i de flesta fall. Felaktigheter som förekommer är - avsaknad av fullständigt namn och personnr på dagboksblad, överstruken och ej signerad dokumentation, tipex använt, årtal saknas på anteckningsblad. Enheten saknar struktur för egenuppföljning av verksamheten. Enheten bör komplettera egenuppföljningen samt upprätta en struktur för vad den ska omfatta och hur den ska genomföras. Vi rekommenderar att de tre personerna i ledningen fördelar ansvarsområden och arbetsuppgifter mellan sig.

Utvecklingsområden:

Struktur och rutiner för egenuppföljning av verksamheten ska upprättas. All personal ska bära identifikationshandling. Utbildning i livsmedelshygien och nutrition ska genomföras. Utbildning i basala hygienrutiner ska genomföras. Rutiner ska upprättas för personal som utför insatser till anhörig

/närstående. Genomförandeplaner ska finnas för samtliga brukare. Enhetens ska inkomma med skriftlig redovisning av hur bristerna är åtgärdade senast 071231

Sisu Seniorservice AB

Utvecklingsområden:

Ta fram dokumenterade rutiner för nutritionsbedömning och delegeringar från primärvården till nästa verksamhetsuppföljning. Enhetens personal saknar nödvändig utbildning i basala hygienrutiner och livsmedelshygien, utbildning bör påbörjas omedelbart.

Stiftelsen Stora Sköndals hemtjänst

Enhetens styrka är kontinuitet genom stabil personal. Alla medarbetare har en adekvat utbildning. Stora Sköndals vårdfilosofi gäller. Detta sammantaget ger en bra och stabil grund för omsorgsarbetet. På enheten talas, förutom svenska även persiska, spanska och engelska. Enheten planer att vidareutbilda några medarbetare i minneshandikapp.

Utvecklingsområden:

Enhetens skriftliga rutiner behöver uppdateras och utvecklas. Detta gäller även egenuppföljningen.

Sällskapet Vänner till Pauvres Honteux, Fredhällshusen

Sällskapet Vänner till Pauvres Honteux är en ideell förening som driver verksamhet i två fastigheter i Fredhäll. I hyran ingår viss service samt middag. När man behöver mer insatser ansöker man om hemtjänst hos kommunens biståndshandläggare. Av 131 boende har 15 beviljad hemtjänst. Verksamheten ger ett välordnad och positivt intryck. Gäster som vi pratade med var mycket nöjda med verksamheten. Verksamheten har en stabil personal som garanterar god kontinuitet.

Utvecklingsområden:

Verksamheten måste arbeta med att förbättra och utveckla sin SoL-dokumentation

Sällskapet Vänner till Pauvres Honteux, Nockebyhem

Verksamheten har kompetent och stabil ledning och enheten har haft låg personalomsättning det senaste året. En stor andel av personalen har vårdutbildning och/eller lång erfarenhet av vårdarbete. Alla brukare har en kontaktperson och genomförandeplaner utarbetas tillsammans med brukaren. Enheten har skriftliga rutiner som stöd för arbetet.

Verksamhetens ledord är trygghet, glädje, omtanke, respekt och kontinuitet.

Förbättringsområden: Utbildning ett egenkontrollprogram för kost, måltider och livsmedelshantering inom enheten.

Utvecklingsområden:

Enheten ska utarbeta säkra rutiner för hantering av nycklar, med tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering.

Sällskapet Vänner till Pauvres Honteux, Nockebyhus

Verksamheten har kompetent och stabil ledning och enheten har inte haft någon personalomsättning det senaste året, vilket borgar för god kontinuitet. En stor andel av personalen har vårdutbildning och/eller lång erfarenhet av vårdarbete. Alla brukare har en kontaktperson och genomförandeplaner utarbetas tillsammans med brukaren. Enheten har skriftliga rutiner som stöd för arbetet.

Verksamhetens ledord är trygghet, glädje, omtanke, respekt och kontinuitet.

Förbättringsområden: Utbildning ett egenkontrollprogram för kost, måltider och livsmedelshantering inom enheten.

Utvecklingsområden:

Enheten ska utarbeta säkra rutiner för hantering av nycklar, med tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering.

TL Assistans

TL Assistans har en verksamhet i liten omfattning. Verksamheten ger ett seriöst intryck med fokus på god kvalite och brukarinflytande.

Utvecklingsområden:
