

**Handläggare**  
Barbara Bernhardsson  
Telefon: 0850819249

**Till**  
Farsta stadsdelsnämnd  
2020-12-17

## Uppföljning av kommunal hemtjänst – Farsta Norra och Farsta Centrum

### Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av uppföljningen av den kommunala hemtjänsten Farsta Norra och Farsta Centrum.

### Sammanfattning

Förvaltningen har genomfört en uppföljning av Farstas kommunala hemtjänst. Uppföljningen avser två separata enheter – Farsta Norra och Farsta Centrum. Enheterna arbetar utifrån gemensamma rutiner och arbetssätt. Verksamheterna har i flera år utvecklat och uppdaterat sina rutiner och åtgärdat tidigare påtalade brister kopplade till bristfällig egenkontroll. Bägge enheter genomför regelbundna egenkontroller och riskanalyser. Dokumentationen har förbättrats men är fortfarande ett förbättringsområde.

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att bägge enheter i huvudsak uppfyller de krav som ställs och bedöms driva en god och säker verksamhet.

### Bakgrund

Äldreförvaltningen samordnar stadens uppföljning av olika former av äldreomsorg så att den sker på ett likvärdigt sätt inom staden. Respektive stadsdelsnämnd ansvarar för att följa upp de kommunala verksamheterna i egenskap av vårdgivare och huvudman. Äldreförvaltningen fördelar uppföljningsansvar för de privata verksamheterna mellan stadsdelsförvaltningarna.

Stadsdelsnämndernas verksamhetsuppföljningar följer en stadsgemensam mall. Uppföljningsfrågorna när det gäller hemtjänsten utgår från de krav som ställs i förfrågningsunderlag enligt lagen om valfrihet (LOV) respektive uppdragsbeskrivningen för kommunal hemtjänst. Verksamhetsuppföljning sker numera vartannat år. Jämna år följs hemtjänst och servicehus upp, ojämna år vård- och omsorgsboende samt dagverksamhet.

Verksamhetsuppföljningen utgör tillsammans med andra uppföljningsresultat – exempelvis från senaste kvalitetsobservation, individuppföljning och eventuell inspektion – underlag för analys och bedömning av verksamheternas kvalitet. Bedömningen avser att stötta verksamheterna i utvecklingsarbetet.

### **Kommunal hemtjänst**

När stadsdelsnämnderna driver hemtjänst i egen regi ansvarar nämnderna även för att följa upp verksamheten. Resultatet redovisas till stadsdelsnämnden för godkännande.

### **Privata hemtjänstutförare**

Vid sidan om den kommunala hemtjänsten har staden också avtal med ett stort antal privata utförare, som ingår i stadens kundvalssystem enligt LOV. Äldrenämnden ansvarar för att godkänna och teckna avtal med utförare som ska ingå i systemet.

Uppföljningarna av dessa verksamheter i privat regi utförs också av stadsdelsförvaltningarna, åt äldreförvaltningen, men eftersom stadsdelsnämnden inte ansvarar för avtalen så redovisas resultatet inte vid nämndens sammanträden.

### **Presentation av resultatet**

Resultatet av verksamhetsuppföljningen är en del av underlaget till dokumentet *Bedömning av verksamhetens kvalitet*. För verksamheter som har sin lokal i Stockholms stad publiceras dokumentet på stadens hemsida för kundval.

Äldreförvaltningen sammanställer stadens samlade resultat i en årlig rapport som överlämnas till äldrenämnden..

### **Kvalitetssäkring utöver uppföljningar**

Utöver uppföljningarna av verksamhet och avtal har förvaltningen även rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. Nämnden har också fastställt rutiner för anmälningar av avvikelser och missförhållanden enligt lex Sarah.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg.

### **Uppföljningen**

Den kommunala hemtjänsten är mycket stor med sammantaget närmare 700 kunder fördelade på två enheter med olika geografiska områden och med varsin personalgrupp och varsin enhetschef.

#### **Farsta stadsdelsförvaltning**

Storforsplan 36, 11 tr.  
Box 113  
123 22 Farsta  
Växel 08-50818000  
Fax  
farsta@stockholm.se  
stockholm.se

Förvaltningen genomförde två separata uppföljningar av Farsta Norra och respektive Farsta Centrum under september respektive oktober 2020. Uppföljningarna genomfördes i form av samtal, observationer och granskning av rutindokument. Verksamheterna arbetar utifrån gemensamma rutiner och arbetssätt. Både Farsta Norra och Farsta Centrum genomför regelbundna egenkontroller och man gör gemensamma riskanalyser på verksamhetsnivå.

### **Trygghet och säkerhet**

Alla äldre i Stockholms stad med konstaterad eller misstänkt covid-19 ska erbjudas hjälp av förstärkningsteam. Båda hemtjänstenheterna har förstärkningsteam. Verksamheten upplever att de har kunnat hantera situationen med covid-19 relativt väl. De utmaningar som enheterna stod inför var att handskas med oro bland personal och brukare och att skapa väl fungerande rutiner för skydd och hygien. Detta lyckades man bra med tack vare att förstärkningsteamet arbetade metodiskt och man följde expertmyndigheternas bedömningar och rekommendationer, vilket man fortfarande gör.

Verksamheten har samtliga rutiner som efterfrågas och samtliga rutiner är uppdaterade.

Årets riskanalyser och egenkontroller har huvudsakligen varit relaterade till covid-19. Man har emellertid även genomfört regelbundna dokumentationsgranskningar och enheterna har varsin dokumentationshandledare för att säkra dokumentationen. Den sociala dokumentationen har förbättrats men behöver bli mer enhetlig, något som bägge enheter arbetar med. Väl etablerade rutiner finns för samverkan med vårdcentraler och enheterna uppger att rutiner för delegering är tydliga och fungerar bra.

Resultaten i brukarundersökning 2019 visar att över 90 procent av de svarande uppger att de känner sig trygga med att bo hemma med stöd av hemtjänsten. De upplever också att de lätt får kontakt med personalen vid behov. Detta gäller bägge enheter.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

En generell kompetensutvecklingsplan upprättas årligen och den kan skilja sig något mellan enheterna beroende på vilket behov som finns. Under 2020 har personalen både på Farsta Norra och Farsta Centrum genomfört flera webbutbildningar inom olika områden, så som hygien, värdegrund och demens. Största fokus har givetvis varit utbildningar kopplade till covid-19 för att säkerställa verksamheten och kunna ge en trygg och säker äldreomsorg.

#### **Farsta stadsdelsförvaltning**

Storforsplan 36, 11 tr.  
Box 113  
123 22 Farsta  
Växel 08-50818000  
Fax  
farsta@stockholm.se  
stockholm.se

Båda enhetscheferna uppger att de arbetar systematiskt med verksamhetens värdegrund. Det sker på olika sätt, dels genom utbildning, dels genom att ha det som en stående punkt på planeringsdagar. Därtill har bägge enheterna varsin värdegrundshandledare.

Socialstyrelsens brukarundersökning visar också att nästan alla svarande upplever sig nöjda med hemtjänsten. En mycket hög andel uppger att de känner förtroende för personalen. Vad det gäller bemötande svarar nästan samtliga att personalen ger dem ett bra bemötande, vilket är i linje med resultatet i individuppföljningen från 2019. Av den framgår att de insatser som ges stämmer överens med de insatser som är beviljade. Av brukarundersökningen framkommer även att en stor andel av de svarande anser att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål.

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att bägge enheter i huvudsak uppfyller de krav som ställs och bedöms driva en god och säker verksamhet.

### **Verksamheten behöver åtgärda**

I samband med uppföljningen kunde uppföljningsansvarig konstatera att det inte finns några kvarvarande avvikelser från tidigare uppföljning, bortsett från att dokumentationen behöver förbättras ytterligare och bli mer enhetlig. Som nämns ovan arbetar enheterna med detta, med stöd av sina dokumentationshandledare som gör regelbundna kontroller av dokumentationen.

### **Förvaltningens förslag**

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av uppföljningen av den kommunala hemtjänsten Farsta Norra och Farsta Centrum.

Gunilla Ekstrand  
Stadsdelsdirektör

Jonas Wilhelmsson  
Avdelningschef

#### **Farsta stadsdelsförvaltning**

Storforsplan 36, 11 tr.  
Box 113  
123 22 Farsta  
Växel 08-50818000  
Fax  
farsta@stockholm.se  
stockholm.se

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2020-11-27
Jonas Wilhelmsson, Avdelningschef	2020-11-27