

**Handläggare**  
Elenor Gustafsson  
Susanna Hiltunen  
Telefon: 08-50810103**Till**  
Östermalms stadsdelsnämnd  
2023-02-16

## **Verksamhetsuppföljningar för hemtjänst i egen regi år 2022**

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen och lägger den till handlingarna.

### **Sammanfattning**

Östermalms stadsdelsförvaltning har tilldelats uppföljningsansvar för den kommunala hemtjänsten, Banérgatan, Linnégatan, Rio och Sandelsgatan under 2022. I ärendet redovisas uppföljningen av samtliga fyra enheter. Förvaltningens samlade bedömning är att majoriteten av verksamheterna är välfungerande och att en av enheterna behöver prioritera arbetet med komplett ledningssystem. Bedömningen är att enheten har rätt förutsättningar för att arbeta med identifierade utvecklingsområden under första kvartalet 2023. Övriga konstaterade utvecklingsområden rör främst klagomålsrutiner, utveckla det systematiska kvalitetsarbetet samt arbetet med egenkontroller, tydliggöra personalens medverkan i förbättringsarbetet samt utveckla den sociala dokumentationen. Resultatet i brukarundersökningen visar att brukarna är sammantaget nöjda och trygga med sin hemtjänst med vissa lokala avvikelser.

### **Ärendet**

I detta ärende sammanfattas genomförda uppföljningar av den kommunala utförarens fyra enheter som har följts upp under hösten 2022. Äldreförvaltningen samordnar stadens uppföljning så att den sker på ett likvärdigt sätt inom staden med en stadsgemensam uppföljningsmall samt fördelar ansvaret för de olika verksamheterna som ska följas upp.

Syftet med verksamhetsuppföljningen är att följa upp verksamheternas strukturella förutsättningar för en trygg och säker äldreomsorg av god kvalitet samt att få kunskap om styrkor och förbättringsområden. Årets fokusområde är närvarande och delaktigt ledarskap samt följsamheten till basala hygienrutiner, särskilt användning av arbetskläder. Uppföljningen omfattar bland annat

områden såsom ledningssystem, värdegrundsarbete samt social dokumentation. Uppföljningen har genomförts i enlighet med stadens gemensamma uppföljningsmall. Den genomförda uppföljningen har rapporterats till äldreförvaltningen enligt gällande rutiner.

Under 2022 har antalet äldre som valt kommunal hemtjänst minskat jämfört med föregående år. I december 2022 uppgick andelen äldre som valt hemtjänst i privat regi till 71,4 % och i kommunal regi 28,6 % inom Östermalms stadsdelsförvaltning.

Under år 2022 har sju synpunkter och klagomål inkommit till förvaltningen som gäller den kommunala hemtjänsten, varav en positiv synpunkt. Två lex Sarah-anmälningar har inkommit under året. De inkomna synpunkterna/anmälningarna rör bland annat bemötande och brister i utförandet av insatser. Synpunkterna är av varierande karaktär och handlar oftast om att gällande rutiner inte har följts. Förvaltningen arbetar ständigt med att begära in redovisningar från hemtjänstenheterna i varje enskilt fall.

Stadens brukarundersökning påvisar att de flesta brukare får ett gott bemötande, är trygga och känner förtroende för personalen. Kunderna upplever att de får ett mycket bra bemötande från personalen samt att personalen kommer i tid och tar hänsyn till kundernas åsikter och önskemål. Därtill finns rutiner som säkrar kundernas delaktighet i planering och genomförande av insatserna. Vidare uppger kunderna att de är sammantaget nöjda med sin hemtjänstutförare och många kunder vet vart de ska vända sig för att framföra synpunkter på hemtjänsten.

Uppföljningen har påvisat att hemtjänstenheterna håller en god standard och är välfungerande överlag. Under året har det pågått ett kvalitetsarbete att höja kompetensen inom det svenska språket. Samtliga medarbetare som inte har svenska som modersmål har validerats i sina kunskaper i svenska språket. Utifrån valideringens resultat har de som visats ha behov erbjudits individanpassat språkstöd i grupp.

Under de senaste årens uppföljningar ser förvaltningen en positiv utveckling i enheternas upprättande av genomförandeplaner, dels i antalet skrivna planer och dels i genomförandeplanernas innehåll, dock behöver enheterna fortsätta sitt utvecklingsarbete med den sociala dokumentationen.

Fokusområden under 2022 har varit närvarande och delaktigt ledarskap samt följsamheten till basala hygienrutiner, särskilt användning av arbetskläder. Resultatet har visat att följsamheten till

basala hygienrutiner är god samt att enhetscheferna har varit närvarande och delaktiga i verksamheten under året.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom äldreomsorgsavdelningen.

### **Förvaltningens synpunkter**

Den samlade bedömningen är att hemtjänstenheter uppfyller de krav på ledningssystem som staden ställer på en verksamhet och att en av hemtjänstenheterna behöver prioritera ett komplett ledningssystem med tillhörande egenkontroller.

Uppföljningen har visat att hemtjänstenheterna generellt har strukturella förutsättningar för att bedriva en trygg och säker äldreomsorg av god kvalitet.

Marianne Wikander  
Avdelningschef  
Östermalms  
stadsdelsförvaltning

### **Bilagor**

1. Bedömning av verksamhetens kvalitet - Banérgatan
2. Bedömning av verksamhetens kvalitet - Linnégatan
3. Bedömning av verksamhetens kvalitet - Rio
4. Bedömning av verksamhetens kvalitet - Sandelsgatan

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Jesper Ackinger, tf stadsdelsdirektör	2023-02-01