

Handläggare
Annika Ekengren
Telefon: 08-508 01 230

Till
Rinkeby Kista stadsdelsnämnd
2019-05-23

Verksamhetsuppföljning 2018 av äldreomsorg i egen regi

Verksamhetsuppföljning av Kista servicehus och Rinkeby-Kista hemtjänst.

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner uppföljningsrapporten och lägger den till handlingarna.

Sammanfattning

2018 års verksamhetsuppföljningar omfattar i huvudsak hemtjänst och servicehus. Verksamhetsuppföljningarna genomförs av utsedda uppföljare inom respektive stadsdelsförvaltning och omfattar alla driftsformer dvs. utförare i egen regi, entreprenörer samt privata utförare enligt ramavtal. Under hösten 2018 har förvaltningen följt upp verksamheterna Kista servicehus och Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning som båda drivs i egen regi. Dessutom har förvaltningen följt upp tolv privata hemtjänstföretag med kontor inom stadsdelsområdet. Dessa uppföljningar redovisas direkt till äldreförvaltningen.

Förvaltningens bedömning utifrån uppföljningarna är att Kista servicehus och Rinkeby-Kista hemtjänst till stor del har de förutsättningar som krävs för att bedriva en god och säker vård och omsorg utifrån gällande lagar och föreskrifter. Vissa brister har uppmärksamats i verksamheterna och åtgärder ska vidtas och följas upp.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2005 om en uppföljningsmodell för äldreomsorgens verksamheter. Uppföljningen omfattar alla driftsformer dvs. utförare i egen regi, entreprenörer samt privata utförare enligt ramavtal. Under 2017 fattade kommunfullmäktige ett nytt inriktningsbeslut gällande stadens uppföljningsmodell inom området. I den nya modellen ska verksamhetsuppföljningar genomföras vartannat år och ej som tidigare varje år. Uppföljningar ska göras oftare om det finns anledning. Syftet med verksamhetsuppföljning är att få kunskap om verksamheternas styrkor och utvecklingsområden.

Verksamhetsuppföljningen genomförs av utsedda uppföljare inom respektive stadsdelsförvaltning utifrån rutiner och anvisningar som utarbetats av äldreförvaltningen.

Resultaten av uppföljningarna för stadsdelsnämndens egna verksamheter anmäls till nämnden. Samtliga resultat rapporteras till äldreförvaltningen för sammanställning i en rapport. Rapporten redovisas för äldrenämnden som överlämnar den till kommunstyrelsen och därefter till kommunfullmäktige.

2018 års verksamhetsuppföljningar omfattar i huvudsak hemtjänst och servicehus. Varje år fattas beslut om olika fokusområden som uppföljarna särskilt ska granska vid verksamhetsbesöken. Fokusområde för 2018 var vilken utbildningsnivå vårdpersonalen besitter. Minst 50 procent av personalen ska ha adekvat utbildning för uppdraget. Till adekvat utbildning räknas examen från gymnasieskolan från vårdlinjen eller sociala servicelinjen eller 600 poäng i karaktärsämnen från Kom Vux.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelning för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri.

Ärendet

Verksamhetsuppföljning har skett på Kista servicehus (september 2018) och på Rinkeby-Kista hemtjänst (november 2018) Uppföljningen på servicehuset har genomförts i samarbete mellan utredare inom äldreomsorgen, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR). Uppföljningen av hemtjänsten har utförts av utredare.

Vid uppföljningstillfället hade Kista servicehus 77 stycken boende varav ca en fjärdedel inte hade insatser varken från hemtjänst eller hemsjukvård. Rinkeby-Kista hemtjänst hade 282 brukare.

Vid uppföljningstillfället på Kista servicehus arbetade enhetschefen sin sista månad där innan han tillträdde en ny tjänst i en annan stadsdelsförvaltning. Enhetschefen för hemtjänsten var vid uppföljningen relativt nyanställd. En omorganisation som rört båda enheterna genomfördes under år 2018.

Uppföljningsansvariga har tagit del av tidigare uppföljningsrapporter och resultatet av Socialstyrelsens rikstäckande brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen”. Uppföljningen har skett genom i förväg anmälda verksamhetsbesök, intervjuer med olika personalkategorier enligt ett fastställt formulär. Utförarens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete inklusive rutiner och vissa övriga dokument har granskats. Enheterna har haft möjlighet att faktagranska rapporten innan den skickats in till äldreförvaltningen.

Resultat av verksamhetsuppföljningarna

Utifrån de uppföljningar som gjorts bedöms verksamheterna på Kista servicehus och i Rinkeby-Kista hemtjänst till största delen ha de förutsättningar som krävs att bedriva en god och säker vård och omsorg utifrån gällande lagar och föreskrifter. Personalomsättningen bland vårdpersonalen är mycket låg, många har arbetet lång tid på samma arbetsplats. Andelen vårdpersonal med adekvat utbildning (undersköterska eller vårdbiträde) är minst 80 % på servicehuset. Inom hemtjänsten har minst 60 % efterfrågad utbildning. På servicehuset finns sjuksköterska på plats dagtid måndag-fredag och tillgång till sjuksköterskepatrull med 30 minuters inställelsestid kvällar, nätter och helger.

Verksamheterna har upprättade ledningssystem med huvudprocesser som är identifierade och väl beskrivna och de rutiner som finns upprättade är tydliga och utgår från ledningssystemet. Dock bör de flesta rutiner gås igenom och uppdateras.

De påvisade förbättringsområdena var:

Kista servicehus

Verksamhetens rutiner för egenkontroller behöver förtydligas bl.a. med vem som ansvarar för genomförandet av kontrollerna och att de dokumenteras. Det saknas en beskrivning över vilka egenkontroller som genomförts, hur och i vilken omfattning. Där ska det också framgå hur verksamheten arbetar med de förbättringsområden som upptäckts vid egenkontroller. Dokumenterade genomförda egenkontroller saknades vid

uppföljningstillfället. Egenkontroller ska genomföras regelbundet inom minst social dokumentation, hälso- och sjukvårdsdokumentation, delegering, läkemedelshantering, basala hygienrutiner, livsmedelshantering medicintekniska produkter, nyckelhantering och larmloggar.

Rinkeby-Kista hemtjänst

Verksamheten behöver uppdatera en del rutiner. Identifierade risker och riskanalyser inom verksamheten saknas. Rutin för egenkontroller ska upprättas och kontroller ska genomföras regelbundet inom samma områden som för servicehus exkluderat medicintekniska produkter och hälso- och sjukvårdsdokumentation.

Båda verksamheterna uppger att egenkontroller och riskanalyser genomförs regelbundet men att dokumentationen har brutit.

Verksamheterna ska ha åtgärdat de påvisade bristerna vid ett uppföljningsbesök som planeras ske i april 2019.

Andra uppföljningar

Den redovisade uppföljningen är en del av Stockholms samlade uppföljningar och ger inte en fullständig bild av verksamhetens kvalitet. Andra kompletterande uppföljningar är kvalitetsobservationer, individuppföljningar, inspektioner och brukarundersökningar. Inga inspektioner eller kvalitetsobservationer från äldreförvaltningen genomfördes inom de aktuella verksamheterna under 2018 så inget resultat finns att redovisa.

Resultat från socialstyrelsens brukarundersökning 2018

De områden där nöjdheten hos brukarna är lägre än stadens genomsnitt är ungefär de samma för båda verksamheterna. Det handlar om att kunna påverka de tider man får hjälp. Att personalen tar hänsyn till brukarens egna önskemål och åsikter. Att kunna påverka vilka tider man får hjälp. Att personalen informerar om tillfälliga förändringar. Att veta vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Personalens bemötande, brukarnas förtroende för personalen samt upplevelsen av trygghet med sin hemtjänst fick höga poäng i brukarundersökningen.

Synpunkter och förslag

Den samlade bedömningen av uppföljningen är att verksamheterna i egen regi till stor del har de förutsättningar som krävs för att bedriva

en god och säker verksamhet. De förbättringsområden som finns rör riskanalyser och egenkontroller. Ett utvecklingsarbete pågår inom verksamheterna för att komma till rätta med bristerna. Uppföljning kommer att ske i april.

Även brukarundersökningen påvisar förbättringsområden och åtgärdsplaner har upprättats för de områden där nöjdheten bland brukarna är lägst.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Brännström
avdelningschef

Digitala signaturer

Detta dokument har signerats digitalt av följande personer

Namn	Datum
Ulla Marianne,Thorslund	2019-05-08
Ingrid,Brännström	2019-05-09