

Handläggare
Carin Nyh Nair
Telefon: 08-50824018

Till
Skärholmens stadsdelsnämnd
2025-02-20

Redovisning av verksamhetsuppföljning i äldreomsorg och LSS under 2024

Förvaltningens förslag till beslut

Att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av de genomförda verksamhetsuppföljningarna.

Sammanfattning

Att följa upp verksamheter inom äldreomsorg och stöd till personer med funktionsnedsättning ingår i stadens lagstadgade ansvar. Syftet med uppföljningarna är dels att kontrollera att verksamheterna följer avtal eller uppdragsbeskrivningar och dels för att stötta verksamheterna att förbättra sin kvalitet. Äldreförvaltningen och Socialförvaltningen har tagit fram sina egna modeller för uppföljning, båda har givit uppdraget till stadsdelsförvaltningarna att genomföra delar av verksamhetsuppföljningen efter den modell som fackförvaltningen tagit fram.

Under 2024 har Äldreförvaltningens uppföljning riktats mot hemtjänst och Socialförvaltningens uppföljning mot korttidsvård för barn och unga. Totalt har sju hemtjänstenheter (sex i privat regi och en i kommunal regi) och tre korttidsboenden för barn och unga följts upp.

Uppföljningarna av hemtjänstenheterna visar att alla har ett ledningssystem med de 24 grundläggande rutinerna som staden har ställt krav på i avtal eller uppdragsbeskrivningar. Uppdraget för uppföljarna i år var att sätta extra fokus på utbildningsgrad och dokumentation och utifrån de uppföljningarna som har gjorts av Skärholmens uppföljare har det också framgått att det är de två största utvecklingsområdena.

De uppföljda verksamheterna med korttidsvård för barn och unga enligt LSS riktar sig främst till barn och unga med autism som behöver ett styrt sammanhang som komplement till sitt egna sociala liv. Verksamheterna visar på god kännedom om målgruppen och arbetar med ett flertal metoder för att ge en god insats till de barn och unga de möter. Uppföljaren kunde konstatera att samtliga uppföljda verksamheter uppfyllde kravet i avtalet med staden.

Bakgrund

Det är stadens ansvar att de invånare som tar del av stadens verksamheter får insatser av god kvalitet i enlighet med den lagstiftning som styr verksamheten.

Båda fackförvaltningarna planerar vilken typ av verksamhet som ska följas upp varje år och fördelar de enheter som ska följas upp till stadsdelsförvaltningarna. I Skärholmens stadsdelsförvaltning ansvarar en tjänsteman på avdelningens för stöd och service för att genomföra uppföljning inom äldreomsorg, stöd till personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri efter fackförvaltningarnas direktiv.

Ärendet

Under 2024 har Äldreförvaltningens uppföljning riktats mot hemtjänst och Socialförvaltningens uppföljning mot korttidsvård för barn och unga. Totalt har sju hemtjänstenheter (sex i privat regi och en i kommunal regi) och tre korttidsboenden för barn och unga följts upp.

Uppföljning av hemtjänsten genomfördes med fokus på struktur för kvalitetsarbetet. Uppföljaren granskar kvalitetsledningssystemet inklusive egenkontroller och riskanalyser och kontrollerar att verksamheter har tagit fram de 24 rutiner som staden kräver i sitt LOV-avtal. Uppföljaren gör också en bedömning av hur väl implementerat ledningssystemet är utifrån intervjuer med ledning och medarbetare. Uppföljningen genomförs med ett fysiskt besök och då kontrollerar uppföljaren även att det finns utrymme för medarbetarna att byta om och för att arbetskläder hanteras i enlighet med basala hygienrutiner. Slutligen genomförs en granskning av social dokumentation där minst 10% av enhetens kunders journal granskas. För 2024 har uppföljningen också innefattat en granskning av enheternas medarbetares utbildningsgrad, vilket genomförs med en kontroll av betyg för de som enligt verksamheten är undersköterskor. Uppföljningen dokumenteras i ett protokoll, vid avvikelser ges verksamheten en överenskommen kortare tid att rätta till vissa avvikelser såsom uppdatering av rutiner. Avvikelse som uppföljaren bedömer att verksamheten behöver arbeta med över tid dokumenteras i protokollet och följs upp vid nästa verksamhetsuppföljning om två år. Protokollet skickas till Äldreförvaltningen och publiceras på enhetens sida på hitta service på stadens hemsida.

Uppföljning av korttidsvård (korttidstillsyn och korttidsvistelse enligt LSS) för barn och unga genomfördes med fokus på

kvalitetsledningssystem och hur verksamhetens fysiska lokaler används för ändamålet. Uppföljaren granskar kvalitetsledningssystemet inklusive egenkontroller och riskanalyser och tar del av 24 rutiner som staden kräver i sitt avtal. Uppföljaren bedömer hur väl ledningssystemet är implementerat genom intervjuer med ledning och medarbetare. Vid det fysiska besöket kontrolleras lokalerna efter nio olika krav, bland annat om lokalerna är hemlika med en stimulerande miljö utifrån de behov och intressen som deras klienter har. Uppföljaren kontrollerar också på plats att verksamheten har ett IVO-tillstånd att visa upp samt en kontroll av medarbetarnas utbildningsgrad. Uppföljningen dokumenteras i ett protokoll, vid mindre avvikelser ges verksamheten en möjlighet att rätta till dem. Avvikelse som uppföljaren bedömer att verksamheten behöver arbeta med över tid dokumenteras i protokollet och följs upp vid nästa verksamhetsuppföljning om två år. Protokollet skickas till Socialförvaltningens enhet för avtalsuppföljning.

Resultat

På uppdrag av äldreförvaltningen har följande sju hemtjänstenheter följts upp:

Enhet	Genomfördes
Glimtens Hemtjänst & Service AB	13-nov
A Domicil Västerort	22-maj
A Domicil Farsta-Skarpnäck	29-maj
Danim Hemtjänst AB	12-jun
Axiva Hemtjänst	26-jun
Trygg Hemma	27-aug
Skärholmens hemtjänst	29-nov

Samtliga uppföljda enheter har ett kvalitetsledningssystem med rutiner, egenkontroller och riskanalyser med en systematik som ger goda förutsättningar för att arbeta med god kvalitet och ständigt förbättra verksamheten. Utvecklingsområden kring ledningssystem handlade om att förbättra rutiner för egenkontroller, särskilt för basala hygienrutiner, utveckla rutiner för samverkan samt rutin för att förebygga och förhindra smitta och smittspridning. Ett annat utvecklingsområde för några enheter var att skapa stöd för att sammanställa avvikelser och göra övergripande analyser av dem.

De uppföljda enheterna har alla ett närvarande ledarskap med tydligt utpekade arbetsledande funktioner och tydligt utpekade vart medarbetare ska vända sig för arbetsledning oavsett tid på dygnet.

Alla enheter har reflektionstid, en enhet saknade regelbundenheten vilket enheten åtgärdade med en årsplan.

Flera enheter uppnådde inte kravet att minst 80 % av medarbetarna ska ha en adekvat utbildning varav minst 30 % av de utbildade ska ha en undersköterskeutbildning. De enheter som inte uppfyllde kravet kunde uppvisa en plan för att uppfylla kravet, bland annat genom att stötta nuvarande medarbetare att validera eller studera till undersköterska.

Samtliga uppföljda enheter behöver utveckla och förbättra den sociala dokumentation, för vissa handlade det om att vässa kompetensen ytterligare medan för andra enheter behöver de arbeta med att stärka medarbetarna i grundläggande dokumentation. Förbättringsområdena gällande social dokumentation var bland annat att stärka individperspektivet och tillse att dokumentationen innehåller endast för individen relevant information samt att omfattningen och frekvensen av dokumentationen kunde förbättras.

En brist kunde konstateras hos en hemtjänstenhet. Vid intervju med enhetens medarbetare framkom att de saknar kännedom om lex Sarah-rapportering. Verksamheten ska prioritera arbeta med att implementera kännedom om rapporteringsskyldigheten

På uppdrag av Socialförvaltningen har följande verksamheter följts upp:

Enhet	Företag	Genomfördes
Haningegården	Aktivera Stockholm AB	14-jun
Skurugården	Aktivera Stockholm AB	13-jun
Högås korttidshem	Nytida AB	07-nov

Uppföljarens bedömning var att samtliga uppföljda enheter bedriver verksamheten i enlighet med avtalet med Stockholms stad. De uppföljda enheterna var fungerande verksamheter med tydligt brukarfokus och engagerade medarbetare.

De uppföljda enheterna har alla tre ett kvalitetsledningssystem med rutiner, egenkontroller och riskanalyser med en systematik som ger goda förutsättningar för att arbeta med god kvalitet och ständigt förbättra verksamheten.

Samtliga uppföljda enheter uppfyllde kravet på att minst 70% av medarbetarna har adekvat utbildning.

De uppföljda enheterna arbetade med handledning genom interna handledare, ofta chef eller samordnare vilket uppfyller kravet på handledning. Uppföljare tipsade om att använda extern handledning med viss regelbundenhet som en del av kompetensutvecklingsplanen för att stötta medarbetarnas kompetensutveckling.

Inga brister konstaterades hos någon av de uppföljda enheterna.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts på avdelningen för stöd och service.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Uppföljningarna av hemtjänstenheterna visar att alla har ett ledningssystem med de 24 grundläggande rutinerna som staden har ställt krav på i avtal eller uppdragsbeskrivningar.

Hemtjänstenheterna har kommit olika långt i arbetet med att arbeta fram en systematik och använda den till att utveckla sin verksamhet. Några av de uppföljda företagen har funnits länge, andra har knoppats av från andra företag och ytterligare andra är nystartade sedan den förra uppföljningen. De flesta intervjuade medarbetare uttryckte att de har en god tillgång till arbetsledning, ofta från en chef eller samordnare och att de därför inte använder de skriftliga rutinerna särskilt ofta. Dock kunde de redogöra för innehåll och arbetsprocesser beskrivna i rutinerna. Flera av de uppföljda hemtjänstenheterna är små företag med ett mindre antal kunder och en mindre medarbetargrupp. Flera intervjuade chefer pekade på det lilla familjära som en styrka då de har möjlighet att skapa goda och nära relationer till både sina kunder men också mellan medarbetarna i arbetsgruppen. I flera mindre företag är det vanligt att enhetschef och samordnare också hoppar in och arbetar i verksamheten, något som de också lyfte som positiv då de på så sätt hade egna relationer till sina kunder.

De utvecklingsområden som återkom och var gemensamma för alla uppföljda hemtjänstenheter var behovet av att öka andelen utbildade medarbetare, särskilt utbildade undersköterskor. De flesta har en plan för detta men många lyfte också att det är en utmaning att rekrytera undersköterskor då de är eftersökta på arbetsmarknaden. Ett annat återkommande utvecklingsområde är den sociala dokumentationen. De olika enheterna har kommit olika långt, några behöver bara vässa till sin kompetens för att bli riktigt bra på att dokumentera medan andra behöver fortsätta att arbeta med de grundläggande kunskaperna i dokumentation.

Uppdraget för uppföljarna i år var att sätta extra fokus på utbildningsgrad och dokumentation och utifrån de uppföljningarna som har gjorts av Skärholmens uppföljare har det också framgått att det är de två största utvecklingsområdena. Resultaten från uppföljningarna skickas till Äldreförvaltningen där de kommer att ingå i den övergripande analys av alla uppföljningar som Äldreförvaltningen gör.

Socialförvaltningen gav 2024 uppdraget att följa upp korttidsvård för barn och unga enligt LSS. De uppföljda verksamheterna riktar sig främst till barn och unga med autism som behöver ett styrt sammanhang som komplement till sitt egna sociala liv. Verksamheterna visar på god kännedom om målgruppen och arbetar med ett flertal metoder för att ge en god insats till de barn och unga de möter. Alla uppföljda verksamheter betonade att de lade mycket vikt vid att lära känna barnen, skapa individuella band för att utifrån den kunna erbjuda så meningsfulla aktiviteter som möjligt för dem. De uppföljda verksamheterna hade alla fungerande ledningssystem och en systematik för att arbeta med ständiga förbättringar, exempelvis med tydliga årshjul eller regelbundna kvalitetsmöten. Utifrån en fungerande systematik kunde verksamheterna arbeta med utveckling av både verksamhetens innehåll och medarbetarnas kompetens. Uppföljaren kunde konstatera att samtliga uppföljda verksamheter uppfyllde kravet i avtalet med staden. Resultaten av uppföljningarna av korttidsvård skickas till Socialförvaltningens avtalsuppföljare.

Lisa Kinnari
Stadsdelsdirektör
Skärholmens
stadsdelsförvaltning

Andreas Thorstensson
Avdelningschef
Skärholmens
stadsdelsförvaltning

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Lisa Kinnari, Stadsdelsdirektör	2025-02-05
Andreas Thorstensson, Ansvarig	2025-02-05