

Kallelse

Vård- och omsorgsnämnden kallas till sammanträde

Tid: Tisdagen den 20 juni 2017 kl. 18.00

Plats: Viren, plan 1, Alceahuset, Hackstavägen 22

(Sammanträdesrum Viren är reserverat för Alliansen kl. 16.30–18.00.

Sammanträdesrum Mysslingen, plan 7 är reserverat för oppositionen kl. 17.00–18.00

OBSERVERA våningsplan 4 ingång via socialförvaltningens reception innan kl. 17)

Övrig information:

Vänligen anmäl eventuella förhinder till Sara Eriksson, sara.eriksson@osteraker.se

På uppdrag av ordförande Mikael Ottosson (KD)

Sara Eriksson

Administrativ chef

Dagordning

1. Upprop, fastställande av dagordning och övriga frågor
2. Val av justerare samt tid och plats för justering

Informationsärenden

3. Information från förvaltningen
4. Månadsuppföljning per 2017-05-31

Beslutsärenden

5. Kvalitetsuppföljning av hemtjänsten
6. Silviahemscertifiering och kvalitetshöjning inom demensvården
7. Beställning av fixartjänst
8. Svar på motion nr 1/2017 – Låt oss inspireras av Finland, Nederländerna och Centerpartiet

9. Individrelaterade ärenden

- 9.1 Information om förändrad kostnad gällande korttidsvistelse (ej beslutsärende)
- 9.2 Ansökan om HVB
- 9.3 Ansökan om bostad med särskild service för barn
- 9.4 Ansökan om korttidsvistelse
- 9.5 Ansökan om personlig assistans
- 9.6 Ansökan om stödboende
- 9.7 Omprövning av personlig assistans
- 9.8 Ansökan om personlig assistans
- 9.9 Ansökan om särskilt boende
- 9.10 Ansökan om sysselsättning

10. Anmälan delegationsbeslut

- 10.1 Delegationslistor Procapita, april 2017 (finns i pärmen)
- 10.2 Ordförandebeslut Redovisning av vidtagna åtgärder, IVO-ärende 8.2-15425/207-3
- 10.3 Ordförandebeslut Överklagan LSS

11. Delgivningar

- 11.1 Protokoll FÖRSAM 2017-05-15 (finns i pärmen)

3.

Information från förvaltningen

4.

Månadsuppföljning per 2017-05-31

5.

Kvalitetsuppföljning av hemtjänsten

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2017-06-05

Dnr VON 2017/0050

Kvalitetsuppföljning av hemtjänsten

Sammanfattning

Fördjupad verksamhetsuppföljning av hemtjänsten med fokus på kvalitet har genomförts, vilket redovisas i föreliggande rapport.

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämndens beslut

Att godkänna föreliggande granskningsrapport

Bakgrund

Uppföljningen omfattade de 6 privata hemtjänstutförare som har upphandlats enligt LOV, lagen om valfrihet i äldreomsorgen samt kommunens nattpatrull och hemtjänst på Ljusterö. Särskilt fokus har lagts på kundernas upplevelse av kvaliteten

Förvaltningens slutsatser

Förvaltningens slutsatser är att hemtjänsten i Österåkers kommun i stort är välfungerande och uppfyller ställda krav och att kunderna till övervägande del är nöjda.

Vissa brister, gällande genomförandeplaner, kontaktmannaskap och formell chefskompetens, har identifierats.

Förvaltningen kommer att i samverkan med utförarna följa upp och tillse att bristerna åtgärdas.

Bilaga

Kvalitetsuppföljning av hemtjänst, rapport inklusive bilagor

Expedieras

Kommunstyrelsen

Margot Franzén
Utredare



Susanna Kiesel
Socialdirektör

Socialförvaltningen
Datum 2017-06-05
Dnr. VON 2017/0050

Till Vård och omsorgsnämnden

Kvalitetsuppföljning av hemtjänsten 2017, rapport

Sammanfattning

En uppföljning av hemtjänsten med fokus på kvalitet har genomförts under april och maj månad 2017. En samlad bedömning är att hemtjänsten i Österåkers kommun i stort är välfungerande och uppfyller ställda krav och att kunderna till övervägande del är nöjda.

Flera av LOV-utförarna har i samband avvecklingen av kommunens hemtjänst i egen regi blivit överbelastade, då ett stort antal nya kunder strömmade till under kort tid. Tre av utförarna tar i dagsläget inte emot nya kunder pga. kapacitetstak. Det finns mycket små marginaler för kommunen att leva upp till sina skyldigheter enligt socialtjänstlagen för kommuninnevånare med behov av hjälp i hemmet om t.ex. ytterligare en utförare säger upp avtalet med tre månaders varsel.

Det kan konstateras att flera LOV-utförare kringgår kravet på högskoleutbildning för den som har det operativa ledningsansvaret genom att ha en verksamhetschef med relevant utbildning på central nivå, som dock inte är med i det dagliga arbetet. Förfrågningsunderlaget kan behöva förtydligas på den punkten.

Vissa brister vad gäller användandet av genomförandeplaner och kontaktmannaskap har uppmärkssammats

I samverkan med utförarna kommer förvaltningen följa upp bristerna och tillse att de åtgärdas.

Förvaltningen avser att framöver arbeta aktivt med att utveckla metoder för uppföljning av verksamheten genom systematiskt insamlande av uppgifter och en samordning med biståndshandläggarnas uppföljningar på individnivå.

Bakgrund

Utgångspunkten för uppföljningen var att göra en årlig uppföljning med särskilt fokus på hur kunderna upplever hemtjänstens kvalitet.

Idag finns i Österåkers kommun följande LOV-utförare av hemtjänst

- Ersta Omsorg Österåker
- Hemtjänstkompaniet AB
- Omsorgsfamiljen AB
- Buhres Hemtjänst AB
- Olivia Hemtjänst AB
- RO Omsorg AB

samt kommunens verksamhet

- Ljusterö Hemtjänst
- Nattpatrull och larm

Ingen av LOV-utförarna har valt område Ljusterö och övriga öar. Den kommunala enheten Ljusterö Hemtjänst sköter all hemtjänst och larmutryckning där, dygnet runt.

Insatser nattetid är inte valbara utan utförs på fastlandet av kommunens nattpatrull.

Tre av LOV-utförarna har intagningsstopp pga. uppnått kapacitetstak.

Uppföljning

Verksamhetsuppföljningen bestod av:

- Kundenkät
- Kundintervju av 10 slumpmässigt utvalda kunder.
- Intervju med enhetschefer
- Intervju med omvårdnadspersonal
- Samtal med kommunens upphandlingschef, sakkunnig äldreomsorg, MAS, biståndshandläggare
- Granskning av information på kommunens och utförarnas hemsidor, verksamhetsberättelser, verksamhetsplaner, kvalitetsledningssystem, sammanställning av synpunkter och klagomål, genomförandeplaner
- Granskning av LOV-avtal, förfrågningsunderlag,

Genomförande av uppföljning

Strukturerade intervjuer har genomförts med chefer, baspersonal och kunder. Inför chefsintervjuerna skickades ett frågeformulär ut för enhetscheferna att besvara.

Omvårdnadspersonalen intervjuades i grupper om en till tre personer som enhetscheferna valt ut.

För Omsorgsfamiljen AB, som knappt hunnit starta sin verksamhet, valde undertecknad bort personalintervju, likaså för nattpatrullen där endast enhetschefen intervjuades.

Uppföljning per enhet redovisas i separata rapporter.

Kundenkät

En kort enkät med 10 frågor skickades hem till de hemtjänstkunder som berördes av att kommunens hemtjänst i egen regi lades ned. Av de 166 personerna var 143 fortfarande aktuella för hemtjänstinsatser under april-maj

81 personer besvarade enkäten. Det innebär en svarsfrekvens på 56 %, vilket är bra med tanke på målgruppens status och att socialstyrelsens årliga enkät var ute under samma period.

En webbversion av enkäten har funnits på kommunens hemsida, öppen för alla kunder att svara på men den har inte gett några svar.

Enkäten har besvarats anonymt. Det går inte att utläsa vilken utförare som avses och det har inte heller varit avsikten att betygsätta utförarna. Syftet med enkäten var att få en bild av hur de som fått byta hemtjänstutförare upplever hemtjänstens kvalitet idag.

Några, företrädesvis de som har svarat positivt, har ändå uppgivit sitt namn och vilken utförare som valts. Svaren är övervägande positiva. 34 % är ganska nöjda eller mycket nöjda. 44 % svarar att personalen utför sina arbetsuppgifter ganska bra eller mycket bra. 36 % säger att personalen oftast eller alltid kommer i tid.

Vad gäller genomförandeplan och kontaktman visar enkätsvaren på att detta inte används fullt ut i verksamheterna.

Detaljinformation finns i bilaga 9.

Kundintervju

10 kunder som berörts av att kommunens hemtjänst avvecklats, valdes slumpmässigt ut för djupintervju vid hembesök. Kunderna kontaktades först per telefon, endast en av de utvalda avböjde uttryckligen deltagande i en intervju. Tre kunder hade närstående med vid besöken, vilket tyder på ett förnuftigt säkerhetstänkande. Flera av de intervjuade uttryckte uppskattning över att bli tillfrågade och att Österåkers kommun visar omtanke om deras tillvaro.

Av de intervjuade var tre par, vilket gör 13 intervjuade totalt, 54 % kvinnor och 46 % män i åldrarna 93 till 64 år. 31 % av de intervjuade var övervägande positiva till hemtjänstbytet och mycket nöjda med sin nya hemtjänstutförare. En person var inte alls nöjd. De övriga tyckte inte att det var någon större skillnad mot tidigare.

Genomförandeplan och kontaktman kände de flesta inte till. Ett par uppgav att de hade fått en genomförandeplan och en kontaktman som de kunde namnge.

Intervju med utförare

Utförarnas enhetschefer eller motsvarande har intervjuats vid besök på respektive verksamhet. Ett i förväg utsänt frågeformulär med faktafrågor gicks igenom och det fanns också utrymme för diskussion och öppna frågor.

Samtliga utförare har kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2009:11 och sköter den sociala dokumentationen enligt gällande regler och föreskrifter. De ska införa, eller har redan infört, digitala dokumentationssystem. Alla var inte helt klara över hur de ska hantera avslutad dokumentation, varför undertecknad informerade om det.

Genomförandeplan och kontaktmannaskap används generellt sett inte optimalt. Även om de flesta utförarna uppgav att de gjorde det, kände inte alla kunderna till någon genomförandeplan och då har ju syftet att kunden ska vara delaktig fallit. En viss reservation för att många av kunderna har minnessvårigheter måste tilläggas.

Alla utförare, utom Nattpatrullen, uppgav att de har svårigheter med att rekrytera tillräckligt med personal. Samverkan med primärvården gällande hemsjukvården varierar mellan de olika mottagningarna. Hemtjänstutförarna menar att samarbetet kan förbättras.

Intervju med omvårdnadspersonal

Syftet med personalintervjuerna var att få en uppfattning om arbetsklimat, delaktighet, fysisk arbetsmiljö, företaget som arbetsplats och ledarskapet och att stämma av huruvida baspersonal och ledning lämnar samstämmiga uppgifter. Tanken var också att medarbetarna skulle känna sig delaktiga i uppföljningen och att deras synpunkter tas tillvara.

Personalen intervjuades i grupp om två till tre, utom i två fall med endast en medarbetare. Deltagarna hade valts ut av ledningen. Det är därför inte möjligt att avgöra om de var representativa för sin respektive personalgrupp eller om det var de mest motiverade och lojala medarbetarna som ställde upp.

Intervjuerna var strukturerade, men det fanns också utrymme för att frångå protokollet och tala fritt ur hjärtat. Sammantaget visade personalrepresentanterna engagemang och arbetsglädje. De kände sig över lag delaktiga när det gäller delaktighet i utvecklingen av det dagliga arbetet och hade möjlighet att påverka mycket själva.

Några av personalen uppgav att det kan vara stressigt på helgerna, när det är färre medarbetare i tjänst och fler och kortare kundbesök att klara av under en dag. En grupp kände sig pressade av larmansvaret och kände sig otillräckliga om de måste avbryta ett pågående kundbesök för att rycka ut på ett akutlarm.

Några uttryckte frustration över organisationsförändringar och täta chefsbyten.

Baspersonalen har i praktiken övergripande kunskap om socialtjänstlagens innebörd för deras arbete, att det är viktigt med ett respektfullt och gott bemötande, tystnadsplikt och eget ansvar.

Samtal med upphandlingschef, sakkunnig äldreomsorg, MAS, biståndshandläggare

Biståndshandläggarna anser att samarbetet med utförarna har förbättrats och att kunderna är mer nöjda nu. Utförarna anmäler i högre grad ändrat behov, problem hos kunderna kommer upp till ytan och kan åtgärdas.

MAS uppger att det brister i samordningen mellan primärvårdens och hemtjänstens insatser hos kunden, då hemtjänsten inte längre utför hälso- och sjukvårdsinsatser på delegation från primärvården.

Det innebär i praktiken att fler personer är engagerade i vård och omsorgen om personer som har både hemtjänst- och sjukvårdsinsatser. De kunder som besvarat enkäten och/eller intervjuats har inte framfört att de upplever detta som besvärande.

Förutsättningarna för ett gott samarbete med hemsjukvården bedöms öka i och med den planerade kommunaliseringen av hemsjukvården 2020.

Upphandlingsenheten följer kontinuerligt upp utförarna i förhållande till avtalet och har under våren stämt av utförarnas skattesituation med Skatteverket.

Tre av företagen har sänkt sitt kapacitetstak och tar inte emot nya kunder. Förfarandet är inte helt förenligt med gällande avtal, men för kommunen är det viktigt att visa förståelse och coacha utförarna så att de förmår fullfölja sina uppdrag. Privata utförare kan säga upp avtalet med tre månaders varsel.

Finns det inte tillräckligt med utförare riskerar kommunen att inte kunna uppfylla sitt yttersta ansvar enligt socialtjänstlagen för kommuninnevånarna.

De tre nu valbara utförarna måste alltså dela på alla nya kunder som kommer till och de kunder som väljer att byta utförare igen. Ett företag avslutade sitt uppdrag i mars. Ett företag, Omsorgsfamiljen AB är helt nystartat och hade vid intervjutillfället endast 4 kunder. Efter en månad hade kundantalet ökat till 18.

Sakkunnig har kontinuerliga samverkansmöten med utförarna.

Övrigt

Information på kommunens och utförarnas hemsidor innehåller i vissa fall inaktuella uppgifter eller Arbetet med kvalitetsuppföljningen har varit givande och gett till inspiration till fortsatt utveckling av system och metoder för uppföljning.

Produktionsförvaltningen har ett pågående arbete med att förbättra informationen.

Verksamhetsberättelser och verksamhetsplaner som utförarna skickat in gick inte alltid att hitta i kommunens verksamhetssystem.

Kvalitetsuppföljningen har av utredaren uppfattats vara positiv för berörda utförare, kunder och tjänstemän som bidragit till uppföljningen på olika sätt.

Kvaliteten för kunderna är en angelägen fråga som förvaltningen kommer att arbeta vidare med när det gäller indikatorer, metoder och återkoppling till kunder och verksamheter.

Bilagor

1. Buhres Hemtjänst AB
2. HSB/ Ersta Omsorg Österåker
3. Hemtjänstkompaniet AB
4. Ljusterö Hemtjänst, Österåkers kommun
5. Nattpatrullen och trygghetslarm, Österåkers kommun
6. Olivia Hemtjänst AB
7. Omsorgsfamiljen H.E.M. Vård och omsorg AB
8. RO Omsorg AB

9. Kundenkät, sammanställning

Margot Franzén
Utredare

Österåkers kommun
Socialförvaltningen

Datum: 2017-06-07
Dnr. VON 2017/0050

Uppföljning av hemtjänst

Buhres Hemtjänst AB

Sammanfattning

Buhres Hemtjänst AB startade sin verksamhet i Österåkers kommun i juni 2015 och har succesivt utökats. I samband med att kommunens hemtjänst avvecklades har verksamheten mer än fördubblats. Buhres har haft svårt att hinna med den stora tillströmningen av nya kunder på kort tid och har begärt sänkning av sitt kapacitetstak från 8 000 timmar per månad till 5 000 timmar. Sänkningen ger möjlighet till en återhämningsperiod nödvändig för att Buhres ska överleva som företag.

Undertecknads bedömning är att Buhres Hemtjänst AB är en välfungerande hemtjänstutförare, som förhoppningsvis snart ska kunna ta emot nya kunder.

Bakgrund

Buhres Hemtjänst AB har tecknat LOV-avtal med Österåkers kommun om hemtjänst, ledsagning, avlösning och åtgärdande av trygghetslarm på fastlandet under dag- och kvällstid. Buhres erbjuder även hushållsnära tjänster såsom städning, fönsterputs, snöskottning och trädgårdsarbete med RUT-avdrag. I nuläget har Buhres svårigheter att erbjuda tilläggstjänster till andra än sina egna hemtjänstkunder.

Buhres verksamhet har följts upp av undertecknad under april. Operativ chef och personal intervjuades var för sig vid ett platsbesök, två kunder har djupintervjuats vid hembesök.

Verksamhetsberättelse, verksamhetsplan, rutiner, övrigt skriftligt material, statistik samt information på hemsidan har studerats.

Organisation

Buhres Hemtjänst AB är ett relativt litet aktiebolag som bedriver verksamhet endast i Österåkers kommun.

Mål

Buhres Hemtjänst AB ska erbjuda en vård och omsorg som är trygg, personlig, av god kvalitet med varje persons behov i fokus. Målen förankras hos personalen vid APT, intranät, medarbetarsamtal och Buhres app.

Kunder

Buhres har 167 kunder, 11 har enbart serviceinsatser, 38 har enbart trygghetslarm.

24 kunder har annat modersmål än svenska. Aktuella språk är finska, danska, norska, franska, engelska, tyska, ryska, vietnamesiska, kurdiska, persiska, spanska. 4 kunder kan inte kommunicera på svenska.

Beställd tid var i mars 6 290 timmar, 4 583 timmar utfördes, d.v.s. 73 %. Motsvarande siffror var i mars 2016 3 010 timmar, beställd tid, 3 003 timmar eller 100 % utförd tid. Den stora skillnaden mellan beställd och utförd tid i mars 2017 beror på att verksamheten varit överbelastad och framför allt inte hunnit med att rekrytera mer personal till alla nya ärenden som tillkommit på kort tid.

Kapacitetstak är nu satt på 5 000 timmar per månad och nya kunder kan inte tas emot. Om en befintlig kund beviljas utökad tid ska det utföras även om taket är nått. Likaså om en kund med enbart trygghetslarm beviljas andra hemtjänstinsatser.

Buhres har under 2016 använt tilldelade stimulansmedel för sociala aktiviteter till utökad bemanning, vilket har möjliggjort att sätta guldkant på kundernas tillvaro genom t.ex. utflykter.

Kundintervju

Tre kunder, varav ett par, intervjuades vid hembesök. Paret var mycket nöjt med bytet av hemtjänst. – *Det är jättebra, kan inte bli bättre, de passar tiden, ringer annars. Svarar alltid i telefon, är vänliga, artiga och korrekta.* Informationen inför byte upplevdes som bristfällig och det var kort betänketid. En anhörig var närvarande vid hembesöket och höll med. Den anhörige hade hjälpt till med valet av ny hemtjänstutförare och hade hört sig för om vilken utförare som ryktesvägen ansågs vara bäst i Österåker.

En kund var inte nöjd alls. – *Dom kommer aldrig på avtalad tid. Jag vill ha en fast tid, så jag vet. Kan inte sitta här och vänta och det var likadant med kommunen. Men det blev bättre slutet.* Kunden hade varken fått genomförandeplan eller kontaktman.

Lokaler

Buhres har ändamålsenliga lokaler i företagshotellet Berga Nova i utkanten av Åkersberga.

Personal

Buhres har 75 anställda, 71 kvinnor och 4 män. Alla behärskar svenska språket i tal och skrift. Övrig språkkompetens är ryska, spanska, danska, norska, tigré, estniska, persiska, polska, franska och engelska. Personalen har namnskyld, men inte tjänstlegitimation.

Bilaga 1.

Ledningen består av en verksamhetschef på central nivå, en operativ chef som ansvarar för den dagliga driften samt två administratörer som sköter schemaläggning och planering. Verksamhetschefen men inte den operativa chefen har föreskriven högskoleutbildning.

Löneadministration sker via köpt tjänst. En ledningsfunktion finns alltid tillgänglig per telefon.

Buhres uppger att det är mycket svårt att rekrytera personal. Undersköterska, vårdbiträde eller motsvarande är kompetenskrav vid nyanställning. Nyanställda går dubbelt tre arbetspass och får information om de olika systemen.

Sjukfrånvaron har ökat. Operativa chefen säger ”-Vi fick en brant stigande kurva i sjukfrånvaron i samband med nedläggningen av den kommunala hemtjänsten. Då ökade arbetsbelastningen markant då vi inte hann med att få in/ anställa personal i den omfattning som krävdes vilket ledde till övertid och pressade dagar, många har angett i samtal med vår psykolog att de kände en otillräcklighet. Personer som anställdes då hade ju uppsägningstid där de var och kunde ju inte börja direkt.

Kompetens

Av omvårdnadspersonalen är 44 undersköterskor och 13 vårdbiträden. Det finns också sjuksköterska, sjukgymnast, dietist, kock, lärare och förskolelärare.

I verksamhetens finns tre kostombud, stor vikt läggs vid kostens betydelse för äldre. Matlagning prioriteras, endast några få kunder har matlåda och det har visat sig att kunder med diabetes blivit bättre sen de fått hemlagad mat.

Kompetensutveckling 2016

- ergonomi
- våld i nära relationer
- matlagning med fokus på diabetiker, mat och målbild, anpassad och näringsriktig välsmakande mat, kost med fokusering på tugg och svälj mm.

Personalintervju

Tre medarbetare intervjuades. De hade arbetat inom företaget mellan tre månader och två år. De tyckte att arbetsklimatet är väldigt bra, de är delaktiga och kan påverka sitt arbete. Ledarskapet är bra, chefen är en närvarande ledare och tillgänglig för personalen. Det är högt i tak. En ledningsfunktion är nåbar per telefon dygnet runt. De är nöjda med sitt schema.

Den fysiska arbetsmiljön är inte alltid optimal hemma hos kund. Det kan vara övermöblerat och trångt med begränsad plats för att komma fram med hjälpmedel. Medarbetarna har under det gångna året fått kompetensutveckling om hot och våld, demens, ergonomi.

På frågan om vad de är mest stolta över i sitt arbete svarade en:

– *Mina fördomar om hemtjänst har fallit. Det är kul att jobba här!* De övriga instämde och sa att de är stolta över arbetsgruppen i sig, det finns en sammanhållning och man arbetar mot samma mål. Bredden av äldre i personalgruppen är positiv.

Trygghetslarm

För att klara åtgärdandet av larm inom inställetiden går larmet under kontorstid till kontoret, där man snabbt kan se vem som är i närheten av kunden som larmar och snabbast kan åtgärda ett anrop eller själv rycka ut. Övrig tid är det passets larmansvarige som svarar på larmet, ser på nätet vem som är bäst att skicka på larmet.

Skriftlig rutin finns för åtgärd vid larmanrop, nyckelhantering, byte av utförare och driftstopp.

Systematiskt kvalitetsarbete

Buhres hemtjänst har ett omfattande kvalitetsledningssystem som gott och väl uppfyller kraven i SOSFS 2011:9. Kvalitetshandbok och medarbetarmanual är nåbar för personalen via intranätet och app. i arbetstelefonerna. De kan på så vis alltid hämta information om riktlinjer, rutiner mm.

Skriftliga rutiner finns för samvekan med andra myndigheter, föreningar, organisationer, riskanalys, egenkontroll, synpunkter och klagomål, lex Sarah, sekretess. Riskanalysen omfattar såväl kunder som personal och företaget i stort. Sammanställning av synpunkter och klagomål skickas till sakkunnig två gånger per år. Senaste halvåret har klagomålshanteringen nedprioriterats och endast tre klagomål har rapporterats.

Dokumentation

Skriftliga rutiner för social dokumentation finns. Dokumentationen förvaras i bokstavsordning i låst skåp. Buhres har varit verksamma för kort tid för att gallra avslutade ärenden. Undertecknad informerade om att avslutade ärenden ska sparas i två år, därefter skickas spargrupperna, d.v.s. dokumentation för personer födda på dag 05, 15, 25 till kommunen.

Alla kunder har inte en aktuell genomförandeplan. Buhres Hemtjänst AB kommer att deltidsanställa en resursperson som ska se över genomförandeplanerna.

Samarbete och samverkan

Enhetschef står för samverkan med biståndshandläggare och övriga tjänstemän på socialförvaltningen via telefon, mail, Procapita och/eller möten. Informationen i biståndshandläggarnas beställningar är oftast tillräcklig.

Personalen ringer till nattpatrullen och vice versa för överrapportering eller mailar i Procapita efter godkännande av kund.

Samverkan med primärvården sker via samtal och möten efter godkännande av kund. SIP, samordnad individuell plan har hittills inte används. Buhres har ett välutvecklat samarbete med ASIH, Avancerad sjukvård i hemmet, då många kunder med svåra sjukdomstillstånd vårdas i hemmet. Samverkan med primärvården i övrigt varierar mellan de olika husläkarmottagningarna.

Bilaga 1.

Personalen är införstådda med skillnaden mellan delegerade hälso-och sjukvårdsuppgifter och hjälp med egenvård.

Uppföljning och utvärdering

Utförarens uppföljning och utvärdering sker genom

- riskanalyser för kund, personal och företaget i stort
- kontinuerliga samtal med kunderna så att de kan framföra synpunkter och klagomål direkt
- dokumenterade uppföljningsmöten
- årlig enkät till kunder och anhöriga.
- arbetsmiljöromd, skyddsromd med kontroll av lokaler, arbetsmiljö och säkerhet
- strukturerade utvecklingssamtal,
- årlig analys av sjukskrivningstal och personalomsättning,
- årlig inventering av hot och våldssituationer
- årlig inventering av förekomsten av kränkande särbehandling
- årlig utbildningsplan och uppföljning av företagets samlade kompetensutveckling
- kontinuerliga handledningar/seminarier om värdegrund och bemötande
- utvärdering hur man lyckats engagera personalen i egenkontroll
- årlig översikt av kvalitetssystemet, utvärdering av årets kvalitetsplan och sammanställning av den kommande.
- översikt av miljöpolicy inklusive miljöpåverkan såsom bilkörning, kemikalieanvändning
- årlig inventering och bedömning av arbetsrelaterade artiklar, produkter, utrustning, arbetskläder m.m.
- årlig ekonomisk utvärdering och budgetering

Österåkers kommun
Socialförvaltningen

Datum: 2017-06-07
Dnr. VON 2017/ 0050

Uppföljning av hemtjänst

HSB/Ersta Omsorg Österåker

Sammanfattning

HSB/Ersta hemtjänst har mer än tredubblat sin verksamhet i Österåkers kommun under det senaste halvåret. Mer än hälften av alla kunder som hade kommunens hemtjänst valde HSB/Ersta när den kommunala hemtjänsten avvecklades.

Undertecknads bedömning är att Ersta Hemtjänst en fullgod hemtjänstutförare.

Bakgrund

HSB/Ersta hemtjänst har tecknat LOV-avtal med Österåkers kommun om hemtjänst, ledsagning, avlösning och åtgärdande av trygghetslarm på fastlandet under dag- och kvällstid. HSB/Ersta hemtjänst erbjuder även hushållsnära tjänster såsom städning, inköp, ledsagning, hundpromenader och pyntning inför storhelger med RUT-avdrag. I nuläget erbjuder HSB/Ersta Hemtjänst inte tilläggstjänster till andra än sina egna hemtjänstkunder.

Verksamheten har följts upp av undertecknad under april-maj. Verksamhetschef, samordnare och personal intervjuades var för sig vid ett platsbesök, fem kunder har djupintervjuats vid hembesök. Verksamhetsberättelse, verksamhetsplan, rutiner, övrigt skriftligt material, statistik samt information på hemsidan har studerats.

Organisation

HSB centralt beslutade förra året att inte längre arbeta med hemtjänst och avyttrade sina hemtjänstbolag. HSB Hemtjänst övergick till att bli Ersta Hemtjänst och en del av Ersta Diakonis verksamhet. Ersta Hemtjänst finns även i Stockholms stad, Täby, Haninge, Tyresö, Sundsvall, Gävle och Södertälje. Ersta Diakoni Äldreomsorg driver också särskilt boende, dagverksamhet och öppen verksamhet.

Ersta Diakoni är en fristående icke vinstdrivande ideell förening. De olika enheterna har stöd av övergripande avdelningar för HR, kvalitet, ekonomi, utbildning, kommunikation.

Mål

Ersta Diakoni vilar på en kristen grund och uttrycker sin värdegrund med ledorden

Professionalism, Tillit, Hopp.

Målen förankras hos personalen vid APT, teammöten och introduktion.

Kunder

Ersta Hemtjänst har ca 200 kunder, varav ca 160 hemtjänstkunder.

Nästan alla hemtjänstkunder boende på Solhälla trygghetsboende valde HSB/ Ersta när kommunens hemtjänst lades ner. För många föll det sig naturligt då HSB/Ersta flyttade in hemtjänstens lokaler och många av kommunens personal gick över. Beställd tid var i mars 5 593 timmar, 3 943 timmar eller 70 % utfördes. Motsvarande siffror för mars 2016 var 1 733 beställda kundtimmar, 1 514 utförda, 87 %. Den låga utförandegraden i mars 2017 beror på att Ersta Hemtjänst har fått många nya kunder på kort tid och har därför haft svårigheter att verkställa alla nya beslut, det har bland annat saknats tillräckligt med personal.

Kundintervju

Sex kunder varav två par i intervjuades vid hembesök. Ett par sa att allt hade gått bra med bytet av utförare. – *Det är samma flickor som kommer.* De valde HSB/Ersta när de förhört sig om att personalen gick över dit. De tyckte att de fått dålig information om hemtjänstbytet, men de kunde fråga personalen. De hade inte fått kontaktman eller genomförandeplan. Personalen kommer någorlunda i tid och hör av sig annars. En anhörig hjälper till med medicin.

Ett par redovisade att det var rörigt i samband med övergången till ny utförare och att de blev bortglömda vid något tillfälle. Nu är det bättre, de är nöjda och har inget att klaga på. De valde HSB/Ersta för att få behålla personalen och för att det var nära. De har fått kontaktman och genomförandeplan.

En kund tyckte att det var väldigt mycket olika personal som kom, 33 personer på en månad och att det var rörigt i början när HSB tog över. Det är lite bättre uppstगत nu, men man får ringa och påminna ibland.

Lokaler

Ersta Hemtjänst har övertagit en del av hemtjänstens lokaler på Solhälla Trygghetsboende, som de hyr av Armada.

Personal

Ersta Hemtjänst har 38 heltidsanställda och ett antal behovsanställda. Medarbetarna talar och skriver svenska Övriga språkkunskaper är engelska, spanska, tyska, finska, arabiska, persiska, turkiska, kurdiska, tagalog.

Personalen har namnskylt och tjänstlegitimation.

Ledningen består av en verksamhetschef, som också ansvarar för Täbykontoret, en gruppchef och två samordnare. En av samordnarna finns alltid tillgänglig per telefon från kl.07-22.30 alla

Bilaga 2

dagar. Verksamhetschefen har föreskriven högskoleutbildning och 20 års chefserfarenhet inom vård och omsorg.

Verksamhetschefen uppger att Ersta Hemtjänst har stora svårigheter att rekrytera tillräckligt med personal. Många av kommunens hemtjänstpersonal har dock gått över till Ersta, vilket har underlättat övertagandet av kunder. Undersköterska är kompetenskrav vid nyanställning. Körkort är önskvärt, men det är inte ovanligt att många unga idag saknar körkort. Nyanställda går dubbelt en dag och en kväll, mer om det behövs. En utsedd handledare ansvarar för introduktionen enligt checklista och går igenom rutiner.

Inga anhöriga till kunder är anställda.

Kompetens

Av omvårdnadspersonalen är 25 undersköterskor.

Kompetensutveckling under 2016 har varit

Dokumentation enligt ÄBIC

Demens

Ergonomi

Hjärtlungräddning

Eftersom mer än halva personalstyrkan tillkommit under hösten, har endast 15 personer haft möjlighet att delta.

Personalintervju

En av omvårdnadspersonalen intervjuades. Hon kom i november över från kommunens hemtjänst, där hon arbetat i 18 år.

Hon trivs med arbetet, känner sig delaktig och kan påverka. Arbetsklimatet är till viss del öppet och det går att ventilerat åsikter och säga ifrån om något är fel.

Schemat innebär dagtid och varannan helg. Önskemål är var tredje helg, men i nuläget är det inte möjligt på grund av den stora arbetsanhopningen. Särskild kvällspersonal finns.

Ledarskapet är bra, men en gruppchef saknas. Tjänsten är vakant och ska tillsättas.

Det medarbetaren är mest stolt över i sitt arbete är att hon får ta hand om kunderna och att de är nöjda med henne.

Hon skulle absolut rekommendera sin arbetsplats till en vän.

Trygghetslarm

Skriftlig rutin finns för åtgärd vid larmrapport, nyckelhantering, byte av utförare och driftstopp.

Under kontorstid går larmet på till kontoret, där man snabbt kan se vem som är i närheten av kunden som larmar och snabbast kan åtgärda ett anrop eller själv rycka ut. Övrig tid finns två larmansvariga och två larmtelefoner med olika operatörer.

Systematiskt kvalitetsarbete

Ersta hemtjänst har ett omfattande kvalitetsledningssystem som gott och väl uppfyller kraven i SOSFS 2011:9.

Skriftliga rutiner för det mesta finns i en rutinpärm. Ett utvecklingsarbete för att kvalitetsledningssystemet ska bli nåbart för personal via inloggning i webben pågår.

Samvekan med andra myndigheter, föreningar, organisationer, riskanalys, egenkontroll, synpunkter och klagomål, lex Sarah, sekretess

Sammanställning av synpunkter och klagomål skickas till sakkunnig två gånger per år. Senaste halvåret har HSB/Ersta Hemtjänst haft svårt att hinna med att hantera klagomålen. 7 klagomål har rapporterats.

Dokumentation

Skriftliga rutiner för social dokumentation finns. För närvarande sker dokumentationen i kundpärmar som förvaras i låst rum. Utvecklingsarbete pågår för att digitalisera dokumentationen. Alla kunder har en aktuell genomförandeplan. Kontaktmannen upprättar planen och följer upp den årligen eller vid behov.

Samarbete och samverkan

Enhetschefen uppger att samverkan med biståndshandläggarna varierar mellan olika handläggare. De kan vara svåra att få tag på och långsamma med återkoppling. Ersta hemtjänst uppskattar när biståndshandläggare kommer på personligt besök för samverkan kring gemensamma kunder.

Samverkan med övriga tjänstemän på socialförvaltningen sköts av verksamhetschef via mail, telefon och regelbundna möten

Samverkan varierar mellan de olika husläkarmottagningarna. Distriktssköterskorna kan vara svåra att få tag på. Ersta Hemtjänst menar att ett direktnummer till distriktssköterskorna skulle vara värdefullt och underlätta det dagliga arbetet.

SIP, samordnad individuell plan har inte använts ännu.

Uppföljning och utvärdering

Utförarens uppföljning sker genom kontinuerliga kvalitetsmätningar av kundnöjdhet. Kvaliteten säkerställs genom bland annat kontinuerliga kvalitetsråd.

Österåkers kommun
Socialförvaltningen

2017-06-05
Dnr VON 2017/0050

Uppföljning av hemtjänst

1:a Hemtjänstkompaniet AB

Sammanfattning

Undertecknads bedömning är att 1:a Hemtjänstkompaniet AB är en välfungerande hemtjänstutförare i Österåker. Verksamhetens har inte märkbart påverkats av nedläggningen av kommunens hemtjänst egen regi. 7 nya kunder tillkom i lagom takt, 3 personal kom över.

Bakgrund

1:a Hemtjänstkompaniet har tecknat LOV-avtal med Österåkers kommun för hemtjänst, ledsagning, avlösning och åtgärdande av trygghetslarm på fastlandet under dag- och kvällstid. Hemtjänstkompaniet erbjuder även några hushållsnära tjänster.

Verksamhet har följts upp av undertecknad under april. Verksamhetschef och verksamhetsledare intervjuades först och därefter tre av omvårdnadspersonalen. En kund har djupintervjuats vid hembesök.

Verksamhetsberättelse, verksamhetsplan, rutiner, övrigt skriftligt material, statistik samt information på hemsidan har studerats.

Organisation

1:a Hemtjänstkompaniet AB ingår i koncernen Vård- och omsorgskompaniet AB som består av 5 bolag och också bedriver personlig assistans. Hemtjänst bedrivs i flera kommuner i norra Storstockholm och i Österåker sedan 2011.

Mål

Hemtjänstkompaniets mål är att *du ska känna dig nöjd och trygg med det arbete vi utför hos dig*

Ledorden är *Respekt, Öppenhet, Leverans*.

Målen förankras hos personalen på APT, morgonmöten, konferens, planeringsdagar etc.

Kunder

Hemtjänstkompaniet har 95 kunder, av dessa har 15 enbart serviceinsatser och 33 enbart trygghetslarm. 6 kunder har finska eller spanska som modersmål. En av dem är enbart spanstalande.

Bilaga 3

Den kund som djupintervjuades var mycket nöjd med Hemtjänstkompaniet och tyckte att hon hade bytt upp sig. *"Toppenbra! Dom handlar där jag vill, inte bara i närmsta affär, vi har bestämt datum för hela året, dom svarar alltid i telefon."* Kunden tillämpade närhetsprincipen och valde Hemtjänstkompaniet för att det ligger helt nära i samma bostadsområde.

I mars var beställd tid 3 118 timmar, av dessa utfördes 2 246 timmar, 72 %. Motsvarande siffror för mars 2016 var 2 652 timmar beställd och 2 186 timmar, 82 % utförd tid.

Verksamhetsledaren menar att flera kunder nu har felaktiga beslut med mer tid än vad kunderna har behov av och önskar. Återkoppling till beställaren resulterar inte alltid i ett nytt beslut

Enligt avtal har Hemtjänstkompaniet kapacitetstak på 4000 timmar per månad.

Lokaler

Hemtjänstkompaniet har under det gångna året flyttat till större lokaler med bra tillgänglighet på Norrgårdsvägen.

Personal

Hemtjänstkompaniet har 35 anställda, 32 kvinnor och 3 män. Alla behärskar svenska språket i tal och skrift. Övrig språkkompetens är spanska, arabiska, engelska, franska och teckenspråk.

Personalen bär namnskylt och har tjänstelegitimation.

Ledningen består av en verksamhetsledare och en samordnare. Verksamhetsledaren har 5 års chefserfarenhet inom vård och omsorg, men inte relevant högskoleutbildning. En verksamhetschef i organisationen ansvarar för flera verksamheter och kommer vid behov, däremellan håller man kontakt via mail, telefon och möten.

En arbetsledarjour är tillgänglig per telefon dygnet runt.

Kompetens

Av de 15 fast anställda har 9 undersköterskekompetens, 3 är under utbildning.

Kompetenskrav vid nyanställning är undersköterska eller vårdbiträde och erfarenhet av vård och omsorg. Hemtjänstkompaniet har som övriga hemtjänstutförare i Österåker svårt att rekrytera personal. Två fast anställda och en timvikarie har kommit över från kommunen. Bemanningen under sommaren ser ändå bra ut. Skriftlig introduktionsplan finns och nyanställda går dubbelt med erfaren kollega i två dagar.

Kompetensutveckling 2016

Dokumentation

Basal hygien, arbetskläder

Avvikelsehantering, brandprevention

Lex Sarah

Personalintervju

Tre av omvårdnadspersonalen intervjuades. En hade arbetat i Hemtjänstkompaniet sedan i november, tidigare i kommunens hemtjänst. De andra två hade varit anställda inom företaget 3-4 år.

De tycker att ledarskapet är bra, verksamhetsledaren är närvarande och tillgänglig, det är högt i tak och man får säga vad man tycker. Arbetsledarjour kan nås på telefon dygnet runt, men det brukar inte behövas, man hjälper och stöttar varandra.

Den psykosociala arbetsmiljön är bra. Man känner sig delaktig och kan påverka sitt arbete och det är bra kompisar. Den fysiska arbetsmiljön i arbetslokalerna är bra, hos kunderna kan det ibland vara trångt och svårt att komma fram med hjälpmedel.

Personalen uppger att de fått utbildning i ergonomi och munhygien, men att övriga planerade utbildningar under 2016 ställdes in.

De är stolta över att kunna hjälpa till, att göra en insats och underlätta kundens vardag.

Trygghetslarm

Skriftlig rutin för åtgärdande av larm finns. En av personalen har larmtelefonen med sig. Verksamhetsledare dubbelkollar varje dag att det är klart vem som har larmtelefonen. Vid larmanrop ska den som har tagit emot larmet själv åka dit direkt om det är i närheten och möjligt att hinna inom 45 minuter. Om inte kontaktas i första hand kollega i aktuellt område, annars verksamhetsledare eller samordnare.

Systematiskt kvalitetsarbete

Hemtjänstkompaniet har ett fullgott kvalitetsledningssystem som uppfyller kraven i SOSFS 2011:9 Skriftliga rutiner finns för rapportering och hantering av fel och brister, Lex Sarah, och synpunkter och klagomål, samverkan, sekretess. Beskrivning av hur enheten ska planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten samt hur dessa uppgifter är fördelade i verksamheten finns. Hur egenkontroll, utredning av avvikelser, personalens medverkan i kvalitetsarbetet är organiserat finns också beskrivet i ledningssystem. Egenkontrollprogram för mat är mycket gediget och omfattande.

Sammanställning av synpunkter och klagomål skickas halvårsvis till sakkunnig.

Personalen har kunskap om gällande rutiner.

Dokumentation

En utförlig skriftlig rutin för social dokumentation finns. Rutinen beskriver vilka lagar och bestämmelser som styr; dokumentationens betydelse, vilken dokumentation som ska finnas, sekretess och samtycke samt vikten av att dokumentationen sker på ett respektfullt sätt. Dokumentationen förvaras i kundmappar i låst arkivskåp. De flesta kunderna har en aktuell genomförandeplan. Kontaktmannen ansvarar tillsammans med verksamhetsledaren för upprättandet av planen, som följs upp av kontaktmannen

Samarbete och samverkan

Hemtjänstkompaniet samverkar internt och externt för att kunden ska få en bra upplevelse av en sammanhängande vård och omsorg. Kring varje enskild kund ansvarar kontaktmannen för kontakt med anhöriga, distriktsköterska, vårdcentraler, arbetsterapeuter etc. Samtliga medarbetare ska skriva under en kontaktmannaförsäkran där kontaktmannens ansvar tydligt framgår.

Bilaga 3

Samverkan med biståndshandläggare och övriga tjänstemän på socialförvaltningen sköts företrädesvis av verksamhetsledaren via telefon, mail, Procapita och/eller möten. Verksamhetsledaren framhåller att det är positivt när biståndshandläggare initierar personliga möten för samverkan med kundfokus, men att det blivit svårare att få kontakt med handläggare i brådskande ärenden. Informationen i biståndshandläggarnas beställningar är för det mesta tillräcklig. Medarbetarna rapporterar händelser av vikt till nattpatrullen och tvärtom per telefon och/eller Procapita.

Samverkan med primärvården fungerar bra, men skiljer sig lite mellan de olika mottagningarna. Distriktsköterskorna kan vara svåra att få tag på. De har direktnummer till Hemtjänstkompaniet, men inte tvärtom.

SIP, samordnad individuell plan, används inte.

Uppföljning och utvärdering

För kunder har verksamheten en årlig kundenkät utöver socialstyrelsens kundenkät. Därutöver förs en löpande dialog med kunderna genom kontaktmän och chefer.

Medarbetarsamtal en gång om året och medarbetarenkät två gånger per år ligger till grund för åtgärdsprogram för att stärka medarbetarnas stolthet.

Samtliga kundakter granskas och följs upp löpande under året, stickprov görs för att tillse att kunderna har aktuella genomförandeplaner.

Riskbedömningar och skyddsronder genomförs kontinuerligt

En sammanställning av synpunkter och klagomål sänds halvårsvis till kommunens sakkunnig för äldre frågor. Övriga avvikelser i verksamheten handläggs av verksamhetsledaren och återkopplas till personalen vid APT.

Mätning av personalkontinuitet görs varje månad hos kunder över 65 år som har hjälp minst 2 gånger per dag. Ett nyckeltal som anger hur många olika anställda som besökt kunden under en månad räknas fram. Nyckeltalet är för närvarande 11.

Österåkers kommun
Socialförvaltningen

Datum: 2017-06-07
Dnr. VON 2017/0050

Uppföljning av hemtjänst

Ljusterö Hemtjänst, Österåkers kommun

Sammanfattning

Ljusterö Hemtjänst, Österåkers kommun ansvarar för all hemtjänst, även nattpatrull och trygghetslarm på Ljusterö och övriga öar inom kommunen.

Ljusterö Hemtjänst har inte nämnvärt påverkats av att övrig hemtjänst och trygghetslarm i kommunal regi har avvecklats. En viss omorganisation har genomförts, vilket innebär att enhetschefen för hemtjänst även ansvarar daglig verksamhet och gruppbostad enligt LSS på Ljusterö samt för Skånsta Gruppbostad enligt LSS på fastlandet.

Undertecknads bedömning är Ljusterö Hemtjänst är en välfungerande verksamhet med personal som har lång erfarenhet och god personkännedom.

Bakgrund

Ljusterö hemtjänst bedriver verksamhet på samma villkor som de privata utförarna med LOV-avtal.

Verksamhet har följts upp av undertecknad under april – maj. Enhetschef, biträdande enhetschef och samordnare/undersköterska intervjuades vid platsbesök. Verksamhetsberättelse, verksamhetsplan, rutiner, övrigt skriftligt material, statistik samt information på hemsidan har studerats.

Mål

Ljusterö hemtjänst arbetar efter kommunens övergripande mål, som de på ett föredömligt sätt brutit ned i mätbara och begripliga mål för enhetens verksamhet. Målen förankras hos personalen via APT.

Kunder

Ljusterö Hemtjänst har 52 kunder. 12 kunder har enbart serviceinsatser, 24 kunder har enbart trygghetslarm.

Under sommarhalvåret ökar kundantalet med 15-20 personer, varav 3 bor på öar utan landförbindelse. En del sommargäster kommer från andra kommuner och kan ha biståndsbeslut från

Bilaga 4.

hemkommunen som inte är möjliga att verkställa om det t.ex. inte finns rinnande vatten i stugan. Taxibåtresorna är ett problem i sig och kostsamma för Österåkers kommun

Under mars 2017 var beställd tid 2 151 kundtimmar, 1 775 timmar eller 83 % utfördes. Motsvarande siffror för 2016 var 2 390 beställda, 2130 utförda, 89,5%.

Natttillsyn och trygghetslarm redovisas separat.

Inga kundintervjuer har genomförts på Ljusterö. Syftet med kundintervjuerna var att undersöka upplevd kvalitet för kunderna som bytt hemtjänstutförare, i samband med att kommunens hemtjänst lagts ned.

Lokaler

Ljusterö hemtjänst har lokaler på Görjansgårdens trygghetsboende.

Personal

Enheten har 25 fast anställda, 24 kvinnor och en man samt 15 timvikarier. Alla behärskar svenska språket i tal och skrift. Övrig språkkompetens är finska, engelska och persiska. På Ingmarsö finns 2 fast anställda och tre timvikarier. För en till två kunder som bor på andra öar är anhöriga anställda.

Personalen har namnskytt och tjänstelegitimation.

Ledningen består av en enhetschef, en biträdande enhetschef, en samordnartjänst delat på två personal som även arbetar i omvårdnadsarbetet på halvtid. Enhetschefen har föreskriven högskoleutbildning och 8 års chefserfarenhet inom vård och omsorg. Enhetschef i beredskap för hela Produktionsförvaltningens vård- och omsorg finns tillgänglig per telefon dygnet runt. Personalen brukar inte behöva kontakta jouren utan löser det mesta själva.

Enheten har, som övriga utförare, stora svårigheter att rekrytera personal. Bilfärjan försvårar rekryteringen, då många drar sig för resvägen.

Nyanställda introduceras av van personal 3-4 dagar eller mer vid behov och rutinpärlen går igenom.

Kompetens

15 av medarbetarna har undersköterskekompetens, 8 har vårdbiträdesutbildning.

Personalintervju

En undersköterska/samordnare, som arbetat 7-8 år i verksamheten intervjuades. Hon ansåg att den närmsta chefen alltid är nåbar för kontakt, men oftast inte fysiskt närvarande då möten, utbildningar etc. tar mycket tid. Jourberedskap finns dygnet runt.

Det finns inte mycket tid till kompetensutveckling. Digit-projektet pågår, 5 medarbetare har under året deltagit i utbildning om missbruk och psykisk ohälsa bland äldre.

Även om kunderna inte berörs av förändringar i hemtjänstorganisationen, har det gångna året varit turbulent för personalen med omorganisation och chefsbyten. 5 olika chefer har passerat på kort tid.

Bilaga 4.

Arbetsklimatet är bra, hon känner sig delaktig i utvecklingen av det dagliga arbetet och har möjlighet att påverka sitt arbete. Schemat är bra, endast dagtid. Tänker inte så mycket på den fysiska arbetsmiljön, det är alltid mycket att göra.

Ledarskapet är bra. - *"God vilja och förståelse finns och cheferna litar på oss."*

På frågan om vad hon är mest stolt över i sitt arbete svarar hon:

- *"Att jag har klarat mig! Jag kom hit som sommarvikarie för 7 år sedan och upptäckte en ny värld. Jag gillar människor och har utbildat mig till undersköterska.*
- *Nöjda kunder och personal."*

Trygghetslarm

Skriftlig rutin finns för åtgärd vid larmanrop, nyckelhantering och driftstopp. När kund larmar går larmet till larmcentralen på annan ort, de ringer till verksamhetens larmtelefon och därefter åtgärdas larmet av personal i tjänst. För garanterad tillgänglighet finns en fast telefon förutom mobiltelefonen

Systematiskt kvalitetsarbete

Ljusterö hemtjänst följer *produktionsförvaltningens ledningssystem för kvalitet, enligt SOSFS 2011:9, inom Vård och omsorg, Österåkers kommuns produktionsförvaltning.*

Dokumentation

Skriftlig rutin finns för social dokumentation. Prov på två genomförandeplaner har ingått i uppföljningen. Båda uppfyller dokumentationskraven, förutom att det inte framgår när de är upprättade eller om kunden deltagit.

Undertecknad informerar om att avslutad dokumentation sparas på enheten i 5 år, därefter ska spargrupperna skickas till kommunarkivet och resten makuleras.

Samarbete och samverkan

Samverkan mellan dag-kväll och nattpersonal sker utan problem då alla ingår i samma enhet och det finns rapporttid avsatt mellan passen.

Samverkan med biståndshandläggarna sker via Procapita, telefon, mail och möten. Samarbetet är bra i grunden, men kan förbättras. Vid frånvaro tar ingen annan handläggare över och det blir ingen återkoppling när olika kundfrågor aktualiserats.

Samverkan med övriga tjänstemän på socialförvaltningen sker via Procapita, telefon, mail och möten.

Ljusterö hemtjänst samarbetar med primärvården genom regelbundna teammöte, ca 10 per år, telefon och mail. Tidigare fanns en bemannad mottagning med distriktssköterska på Ljusterö. Den försvann ungefär samtidigt med delegeringsstoppet och nu är det olika sköterskor som kommer varje gång. SIP, samordnad individuell plan används inte.

Rutin för informationsöverföring till akutsjukvården finns.

Uppföljning och utvärdering

Bilaga 4.

Risicanalys gås igenom minst en gång per år eller vid behov. Egenkontroll sker via stickkontroller påkallad av enhetschef. Rutin för synpunkter och klagomål gås igenom årligen på APT och vid nyanställning, sammanställning skickas till sakkunnig två gånger per år. Rutin för lex Sarah och sekretess gås igenom årligen på APT och vid nyanställning.

Österåkers kommun
Socialförvaltningen

Datum: 2017-06-07
Dnr. VON 2017/0050

Uppföljning av hemtjänst

Nattpatrull och trygghetslarm, Österåkers kommun

Sammanfattning

Nattpatrullen sköter som tidigare hemtjänstinsatser och åtgärdandet av trygghetslarm nattetid för samtliga kunder, utom på Ljusterö. Tidigare skötte kommunen alla larm dag som natt. Under 2016 påbörjades en överflyttning av larmuppdragen så att de privata utförarna tog hand om larmen för sina kunder, dagtid. I och med att den kommunala hemtjänsten avvecklades fick alla kunder som haft enbart trygghetslarm välja en privat utförare för åtgärdande av larm under dagtid. Alla kunder som har natttillsyn och larm har således dubbla utförare.

Undertecknads bedömning är att nattpatrull och larmfunktion är välfungerande verksamheter med ett stort ansvar.

Bakgrund

Nattpatrull och trygghetslarm är en del av Österåkers Kommuns produktionsförvaltning inom vård och omsorg. Verksamheten skiljer sig från övriga hemtjänstutförare genom sitt specifika uppdrag och är anslagsfinansierad

Verksamheten har följts upp av undertecknad i april-maj genom intervju med enhetschef och studium av verksamhetsberättelse, verksamhetsplan och statistik och kommunens hemsida.

Mål

Nattpatrullen arbetar enligt kommunens mål och har som eget mål att nattkunderna ska känna sig trygga i sina bostäder. Målen förankras hos personalen genom att de regelbundet tas upp på APT.

Kunder

Nattpatrullen har 45-55 kunder med fasta besök. Ca 800 kunder har trygghetslarm.

Två kunder är enbart spansktalande. Det fungerar bra då man följer samma rutin varje natt.

Lokaler

Nattpatrullen utgår från lokaler på Solgårdens trygghetsboende centralt i Åkersberga.

Personal

Nattpatrullen har 9 undersköterskor anställda. Alla är kvinnor. De har lång erfarenhet, är vana att arbeta självständigt och att fatta beslut i olika situationer som kan inträffa. Fyra personer är i tjänst varje natt.

Alla behärskar svenska i tal och skrift, övrig språkkompetens är finska och engelska. De har namnskylt och tjänstelegitimation. Kompetenskrav vid nyanställning är undersköterska och/ eller lång erfarenhet av omvårdnadsarbete. Introduktion sker med van personal under två nattpass. I nattpatrullen arbetar man aldrig ensam.

Larmfunktionen har två larmansvariga, dagtid, som sköter administration, installation och skötsel av larmapparatur hos kund, kontakt med larmcentralen mm.

Ledningen består av enhetschef som även ansvarar för träffpunkterna Fyren, Solgården, Solhälla och Görjansgården, samt verksamhetschef som har övergripande ansvar för Produktionsförvaltningens vård-och omsorg.

Enhetschef i beredskap finns tillgänglig per telefon under jourtid. Beredskapen delas mellan enhetscheferna inom vård-och omsorg.

Trygghetslarm

Trygghetslarmen innebär ett stort ansvar. Allt måste fungera vid ett larmrop, rätt kundinformation, vägbeskrivning, nycklar, prioritering. Nattpersonalen är van och kan hantera olika situationer.

Skriftliga rutiner finns för åtgärd vid larmrop, nyckelhantering och driftstopp. För byte av utförare är en ny rutinbeskrivning under utveckling. När larmet installeras lämnas en samtyckesblankett för underskrift, där kunden medger att information får utbytas mellan berörda verksamheter. Vid eventuellt driftstopp besöks eller kontaktas per telefon kunder som ofta larmar.

Övergången från kommunens hemtjänst till den nya utföraren gick inte så friktionsfritt som man skulle önskat och flera problematiska situationer uppstod. Kunderna var också frågande då de måste lämna ifrån sig ytterligare en larmnyckel.

Systematiskt kvalitetsarbete

Enheten följer produktionsförvaltningens ledningssystem för kvalitet, enligt SOSFS 2011:9, inom Vård och omsorg,

Enhetschefen är ansvarig för kvalitetsarbetet. Samverkan med andra myndigheter, föreningar och organisationer sker genom enhetschef där behov finns.

Risicanalys görs av personal, skyddsombud vid behov samt enhetschef. Lex Sarah-rapport skrivs av enhetschef, verksamhetschef tar beslut om lex Sarahanmälan ska göras eller inte.

Samtlig personal skriver under sekretessavtal vid anställning och även en försäkran gällande gåvor och testamenten.

Bråkarna har informerats om hur de kan framföra synpunkter och klagomål, som hanteras skyndsamt av enhetschef och rapporteras till sakkunnig halvårsvis.

Dokumentation

Skriftliga rutiner finns för social dokumentation.

All dokumentation sker i verksamhetssystemet Procapita. Rutin för hur avslutad dokumentation hanteras behöver klargöras. Alla kunder har en aktuell genomförandeplan.

Samarbete och samverkan

Samverkan med hemtjänst sker genom att nattpersonalen rapporterar händelser av vikt per telefon och vice versa, för övrigt genom enhetschef och larmadministratörerna.

Samverkan med biståndshandläggarna sker genom enhetschefen. Informationen i biståndshandläggarnas beställningar är inte alltid tillräcklig.

Samverkan med övriga tjänstemän på socialförvaltningen sker genom enhetschef via telefon, mail och regelbundna möten.

Enhetschef kontaktar respektive hemtjänstutförare vid frågor som kan uppstå från nattpatrullen gällande gemensamma kunder och som berör primärvården. Ett enklare formulär för informationsöverföring till akutsjukvården ska utformas.

Uppföljning och utvärdering

Inom produktionsstyrelsens verksamheter används verksamhetssystemet Stratsys. Avsikten är att uppföljning mot mål och kvalitetsledning ska ske löpande. Detta möjliggör en levande systematisk kvalitetsutveckling där förändringar i målsättning och utveckling av insatser och aktiviteter sker när behov av förändringar uppmärksammas.

Österåkers kommun
Socialförvaltningen

Datum: 2017-06-07
Dnr. VON 2017/0050

Uppföljning av hemtjänst

Olivia Hemtjänst Åkersberga

Sammanfattning

Olivia Hemtjänst expanderade kraftigt under kort tid då den kommunala hemtjänsten lades ner. Det medförde stora svårigheter att rekrytera och introducera tillräckligt med personal och Olivia nödgades begära att få sätta ett kapacitetstak på 6500 timmar per månad.

Utökningen klarades då några större ärenden upphörde och några kunder valde en annan utförare. Olivia räknar preliminärt med att kunna släppa kapacitetstaket 1 juni.

Undertecknads bedömning är att Olivia Hemtjänst är en välfungerande verksamhet.

Bakgrund

Olivia Hemtjänst har tecknat LOV-avtal med Österåkers kommun för hemtjänst, ledsagning, avlösning och åtgärdande av trygghetslarm på fastlandet under dag- och kvällstid. Olivia Hemtjänst erbjuder även hushållsnära tjänster såsom städning, tvätt och gräsklippning.

Olivia Hemtjänsts verksamhet har följts upp av undertecknad under april. Enhetschef och personal intervjuades var för sig vid ett platsbesök, en kund har djupintervjuats vid hembesök.

Verksamhetsberättelse, verksamhetsplan, rutiner, övrigt skriftligt material, statistik samt information på hemsidan har studerats.

Organisation

Olivia Hemtjänst ingår i koncernen Team Olivia med sammanlagt 51 bolag som erbjuder omsorgstjänster i Sverige, Norge och Danmark. I Österåkers kommun driver Team Olivia även två LSS-boenden.

Olivia Hemtjänst har därmed tillgång till företagsgemensamma avdelningar för kvalitet, HR, ekonomi, utbildning och har chef i beredskap gemensamt med övriga hemtjänstbolag inom koncernen. 18 chefer turas om med telefonjour för att vara tillgängliga dygnet runt.

Bilaga 6

Mål

Olivia Hemtjänsts viktigaste mål är *nöjda kunder och uppdragsgivare*. Målen förankras hos personalen på APT och vid morgon- och kvällssamling. Nöjd personal är en förutsättning för att få nöjda kunder.

Kunder

Olivia har i nuläget 148 kunder, av dem har 15 enbart serviceinsatser, 75 kunder har enbart trygghetslarm.

14 kunder har finska, arabiska eller ryska som modersmål, fem av dem kan inte tala eller förstå svenska. Några har anhöriga anställda.

En kund har djupintervjuats vid hembesök. Kunden var nöjd med utförandet och att personalen alltid är trevliga, pigga och glada. Däremot håller de inte tiden, maten kommer ibland väldigt sent och överenskommelsen att hemtjänst ska ringa varje kväll fungerar inte. Det är många olika av personalen som kommer. Kunden har inte fått genomförandeplan och inte kontaktman. Inte vad han vet själv i alla fall, barnen kanske vet. Barnen skötte allt som hade med val av ny utförare att göra.

Beställd tid var i mars 6 949 timmar. 5 525 timmar, 80 % utfördes. I mars förra året var beställd tid 6 235 timmar och utförd tid 5 435 timmar, 87 % utfördes.

Lokaler

Olivia Hemtjänst har ändamålsenliga lokaler centralt belägna på Storängsvägen.

Personal

Verksamhetens ledning består av en enhetschef, en biträdande enhetschef och två planerare/administratörer. Enhetschefen står för kontinuitet och har funnit sedan 2009. På de andra tjänsterna har det varit viss omsättning. Enhetschefen många års chefserfarenhet inom vård och omsorg, men har inte relevant högskoleutbildning.

Omvårdnadspersonalen utgörs av 38 fast anställda och ca 40 timanställda, 77 % kvinnor, 23 % män, medelålder 37 år. Alla har kombinerad namnskyld och tjänstelegitimation, som också används för inloggning i digitala system och därmed alltid finns med.

11 personer, anhöriga till kunder, är anställda på samma villkor som övrig personal. Språksvårigheter hos kunden är anledningen.

Kompetens

Av de anställda har 57 % vårdutbildning i någon form. Alla behärskar svenska språket i tal och skrift. Övrig språkkompetens är finska, ryska och arabiska.

Kompetensutveckling under 2016

- Äldres hälsa och alkohol
- Palliativ vård inom äldreomsorgen
- Internutbildning i kontaktmannaskap
- Internutbildning för arbetspassansvariga
- Ergonomiutbildning för nyanställda
- Demens ABC, Demens ABC+, Vårdhygien
- Delegering
- Värdegrund

Personalintervju

Två av omvårdnadspersonalen intervjuades. De har lång erfarenhet av vård- och omsorg sedan 2006 respektive 2011 och är vana att arbeta självständigt. De tycker att arbetsklimatet är bra och de trivs med arbetet, känner sig delaktiga och kan i viss mån påverka arbetet. Det finns en bra sammanhållning i personalgruppen, man hjälper och stöttar varandra. Schemat är OK, även om alla numera jobbar var tredje helg. Det kan bli stressigt på helgerna, då det är tätare mellan kundbesöken.

Enhetschefen är oftast inte på plats, personalen vänder sig då till planerarna vid behov. Bland de biträdande cheferna har det varit stor omsättning det senaste halvåret. Det finns alltid en chef i beredskap att ringa till på jourtid, men man inte vem man kommer till och det mesta kan klaras ut i arbetsgruppen.

De intervjuade är i sitt arbete mest stolta över att ha nöjda, trygga och glada kunder. Att få kundens tillit och uppskattning och att det finns utrymme att göra det mysigt vid t.ex. ledsagning.

Trygghetslarm

Sedan i höstas har Olivia ansvaret för åtgärdandet av sina kunders larm dag och kväll.

Personal ute i verksamheten fördelade på två lag och två larmmobiler, med olika operatörer, besvarar larmen. De har ett översiktschema med sig och kontaktar den som är närmast larmkunden.

Kvalitetsledningssystem

Olivia Hemtjänst har ett gediget digitalt kvalitetsledningssystem. I systemet har medarbetarna tillgång till verksamhetens rutiner och kan direktrapportera avvikelser via en app. i telefonen. Olivia hanterar synpunkter och klagomål på ett föredömligt sätt och lämnar sammanställningar till sakkunnig i kommunen halvårsvis.

Kunderna får var sin kundpärm med information och blankett för klagomål. Elektroniska nyckel-skåp där alla uttag och tillbakalämningar registreras med datum och tid underlättar arbetet för medarbetarna och ger en tryggare förvaring och hantering av kundernas nycklar.

En skyddskommitté på huvudkontoret i Danderyd hanterar arbetsmiljöfrågor tillsammans med enhetscheferna och personal- och kvalitetsansvarig.

Samarbete och samverkan

Olivia rapporterar per telefon händelser av vikt till nattpatrullen och vice versa. Samverkan med biståndshandläggarna och med socialförvaltningens övriga tjänstemän är god och sker genom Procapita, mail, telefonsamtal och möten. Enhetschefen saknar de månadsmöten med kundfokus som tidigare hölls med biståndshandläggarna. Informationen i biståndshandläggarnas beställningar är oftast tillräcklig, men ibland saknas uppgift om tidsåtgång i egenvårdsbesluten.

Samverkan med primärvården är bra, med primärvårdsrehabiliteringen Aktivare är samverkan utmärkt. Arbetsterapeuterna är snabba med hjälpmedel, de löser praktiska problem och instruerar personalen i förflyttningsteknik och liknande hos kunder där det behövs.

SIP, samordnad individuell plan används inte.

Dokumentation

Den sociala dokumentationen görs för närvarande med papper och penna. Skriftliga rutiner finns och dokumentationen förvaras inlåst i arkivskåp. Ett nytt dokumentationssystem, Mobil Omsorg kommer att installeras under året. Systemet innefattar även planering.

Olivia Hemtjänst är insatt i att dokumentationen sparas i 2 år efter avslutat ärende, då spargrupper lämnas till kommunen.

Sekretesslåda för makulerad dokumentation finns

Uppföljning och utvärdering

Olivia Hemtjänst följer upp och utvärderar verksamheten genom bland annat intern- och externkontroll av arbetsmiljön, översyn av lokala rutiner, kvalitetsuppföljning med kundenkät, medarbetarenkät, självskattning av medarbetare, kvalitetsuppföljning via kundmöte och telefonsamtal, sammanställning av synpunkter och klagomål, medarbetarsamtal

Österåkers kommun
Socialförvaltningen

Datum: 2017-06-07
Dnr. VON 2017/0050

Uppföljning av hemtjänst

Omsorgsfamiljen H.E.M. Vård och omsorg AB

Sammanfattning

Omsorgsfamiljen är nyetablerad i kommunen och startade 2017-04-01. Verksamheten hade vid uppföljningstillfället 4 kunder och 3 anställda.

Uppföljningen har huvudsakligen bestått av presentation och en avcheckning av ställda krav och gällande rutiner. Att alla skallkrav i LOV-upphandlingen är uppfyllda är en förutsättning för avtal.

Omsorgsfamiljen bedriver även hemtjänst i södra förortererna med utgångspunkte från sina kontor i Fruängen och Hagsätra samt personlig assistans och har mångårig erfarenhet av vård och omsorg. Totalt har Omsorgsfamiljen 240 anställda, Åkersbergakontoret har därmed stöd och hjälp med t.ex. personaladministration.

Undertecknads bedömning är att Omsorgsfamiljen är ett välordnat företag med en engagerad och kunnig ledning.

Bakgrund

Omsorgsfamiljen har tecknat LOV-avtal om hemtjänst, åtgärdande av trygghetslarm, ledsagning och avlösning, på Österåkers fastland under dag- och kvällstid. Omsorgsfamiljen erbjuder även tilläggstjänster i form av hushållsnära tjänster. Omsorgsfamiljens verksamhet har följts upp av undertecknad i april-maj. Verksamhetschef och enhetschef intervjuades vid platsbesök. Skriftliga rutiner, anbudssvar och information på hemsidan har studerats.

Mål

H.E. M står för värdeorden Helhet Empati och Medbestämmande. Omsorgsfamiljens målsättning är *att du är delaktig i alla moment från planering av insatser till utförande.*

Kunder

Vid uppföljningsbesöket hade Omsorgsfamiljen fyra kunder med varierande insatsbehov. I början på juni hade antalet ökat till 21 kunder.

Lokaler

Omsorgsfamiljen har tillfälliga lokaler på Stationsvägen. Flyttning till en ny centralt belägen lokal, för en större personalstyrka och med möjlighet till att hålla öppet hus för kunder och anhöriga planeras inom kort.

Personal

I verksamheten fanns vid uppföljningstillfället en verksamhetschef, en enhetschef och en omvårdnadspersonal anställd på halvtid. Personalstaten ökar succesivt i takt med att nya kunder tillkommer, i början på juni finns 8 medarbetare.

Enhetschefen har föreskriven utbildning och erfarenhet, av omvårdnadspersonalen har 5 personer vårdutbildning. Personalen behärskar svenska språket i tal och skrift, övrig språkkompetens är polska, tyska, spanska och engelska. Vid nyanställning är 600 omvårdnadspoäng och/ eller två års erfarenhet kompetenskrav.

Minst en chefsperson är tillgänglig på plats eller via telefon kl.07-22.30 alla dagar.

Samarbete och samverkan

Omsorgsfamiljen har rutiner för samverkan och är vana vid SIP, samordnad individuell plan.

Systematiskt kvalitetsarbete

Omsorgsfamiljen har ett kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9 med genomarbetade skriftliga rutiner för olika situationer, exempelvis policy för klagomål, lex Sarah, riskanalys, sekretess, samverkan.

Dokumentation

Omsorgsfamiljen för den löpande sociala dokumentationen i det elektroniska systemet Mobil Omsorg. Varje kund har även en personakt i pappersform som består av beställning, genomförandeplan, nyckelkvittens och dylikt. Personakten förvaras i låst dokumentaskåp.

Trygghetslarm

Skriftlig rutin finns. Två larmtelefoner med olika operatörer säkrar att larmcentralen alltid kan få kontakt med utföraren.

Uppföljning och utvärdering

Egenkontroll av verksamheten sker genom en årlig revision av ledningen på Omsorgsfamiljen. Egenkontroll omfattar korrekta signeringslistor, att genomförandeplanen har reviderats minst en gång per år, att social dokumentation följer de fastställda riktlinjerna samt eventuella avvikelser. Revisionen dokumenteras samtidigt som det tas fram nya riktlinjer inför kommande året.

Österåkers kommun
Socialförvaltningen

Datum: 2017-06-07
Dnr. VON 2017/0050

Uppföljning av hemtjänst

RO Omsorg AB

Sammanfattning

RO omsorg har bedrivit hemtjänst i Österåkers kommun sedan 2013 och succesivt utökat verksamheten. I samband med avvecklingen av kommunens hemtjänst expanderade verksamheten kraftigt då många kunder valde RO Omsorg och 28 april begärde RO Omsorg att få sänka sitt kapacitetstak från 8000 timmar per månad till 4000. Som skäl angavs att då ökningen av kundtimmar är så pass hög hinner RO Omsorg inte med att rekrytera den personal som behövs.

Undertecknads bedömning är att, förutom att RO Omsorg i nuläget är överbelastat med nya ärenden, är RO Omsorg en fullgod utförare av hemtjänst.

Bakgrund

RO Omsorg har tecknat LOV-avtal med Österåkers kommun för hemtjänst, ledsagning, avlösning och åtgärdande av trygghetslarm på fastlandet under dag- och kvällstid. RO Omsorg erbjuder även hushållsnära tjänster med RUT-avdrag.

RO Omsorg AB ingår i en koncern med sammanlagt 4 bolag för personlig assistans, utbildning och service samt äldreomsorg.

RO omsorgs verksamhet har följts upp av undertecknad under april. Verksamhetschef och personal intervjuades var för sig vid ett platsbesök, en kund har djupintervjuats vid hembesök.

Verksamhetsberättelse, verksamhetsplan, rutiner, genomförandeplaner, övrigt skriftligt material, statistik samt information på hemsidan har studerats.

RO Omsorg har brutet verksamhetsår, som löper från september till augusti.

Mål

Verksamhetens mål formuleras som *Kunskap och Kvalitet*. Kundens önskemål om hjälpens utformning har stor betydelse och kontaktmannakap tillämpas. Målen förankras hos personalen vid regelbundna möten, utbildningar, introduktion och medarbetarsamtal.

Kunder

RO Omsorg hade vid uppföljningstillfället 100 kunder, av dessa hade ca 5 enbart serviceinsatser såsom städning, tvätt, inköp. 30 hade enbart trygghetslarm, övriga hade omvårdnad i varierande grad. 12 kunder hade annat modersmål än svenska, 7 av dessa kan inte tala eller förstå svenska. Två kunder talar persiska, en tigrenska, en kurdiska, en arabiska, en finska, och en talar rumänska. Anhöriga till några av dessa kunder är anställda, på samma villkor som övrig personal, i hemtjänsten.

Den kund som blev intervjuad var nöjd med RO Omsorg, ”- *De är jättebra, bra bemötande, inget att klaga på*”

Lokaler

RO Omsorg har lokaler i bottenvåningen på Solgårdens trygghetsboende, centralt i Åkersberga. Eftersom verksamheten vuxit planeras en utökning av lokalerna.

Personal

Verksamhetschefen har relevant högskoleutbildning och 16 års cheferfarenhet inom vård-och omsorg. Förutom verksamhetschef finns två planerare i administrationen. En ledningsfunktion finns alltid tillgänglig på plats eller via telefonjour alla dagar kl.07-22.30.

I samband med den stora tillströmningen av nya kunder har RO Omsorg haft svårigheter att rekrytera tillräckligt med personal. Några enstaka personer har gått över från Österåkers hemtjänst. I nuläget finns ca 41 anställda. Mer personal anställs hela tiden. Eftersom semestrarna sprids över året, ser det ut som att bemanningen under sommaren ska klara sig.

Personalen har namnskylt, men inte tjänstelegitimation.

Kompetens

I verksamheten arbetar 28 kvinnor och 13 män. Alla behärskar svenska språket i tal och skrift. Övriga språkkompetenser är finska, engelska, arabiska, persiska, spanska, rumänska, bulgariska, polska. 6 personer har undersköterskekompetens.

Kompetenskrav vid nyanställning är personlig lämplighet, vårdutbildning och eller erfarenhet av vårdarbete, annan kompetens lämplig för att hjälpa till i hemmet. Introduktion av nyanställd sker genom att de går dubbelt med van personal 2-3 dagar eller fler vid behov. Samtidigt ges information om rutiner. Planerarna håller i introduktionsutbildning för all personal en kväll i veckan. Genom utbildningsbolaget i koncernen finns ett antal utbildningar om dokumentation, hygien, lagar etc., som upprepas kontinuerligt.

Personalintervju

Två av omvårdnadspersonalen har intervjuats. En hade arbetat i RO Omsorg 15 månader, en hade arbetat 3 månader och innan dess 17 år i kommunens hemtjänst. De tycker att arbetsklimatet var fantastiskt, de trivs bra och är nöjda med schemat. Dom känner sig delaktiga och kan påverka sitt arbete. Ledarskapet är bra och chefen är tillgänglig.

Trygghetslarm

Verksamheten har en larmtelefon och en jourtelefon med två olika telefonoperatörer, för att säkra framkomligheten vid eventuellt driftstopp. Vardagar mellan kl.7-17 har planerarna ansvar för jour-och larmtelefon. Övrig tid ansvarar omvårdnadspersonalen. Den personal som har larmtelefonen har glesare schema för att kunna åka på larmen. Trygghetslarmen används ibland felaktigt för ej akuta situationer, t.ex. ”*Jag vill röka, jag vill gå på toaletten, jag vill ha vatten.*”

Systematiskt kvalitetsarbete

RO Omsorg har kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9 med beskrivning av olika uppgifter såsom samverkan, riskanalys, egenkontroll, avvikelser, medarbetarnas medverkan i kvalitetsarbetet, brukarnas medverkan i förbättrings- och utvecklingsarbete och dokumentation. Skriftliga rutiner finns för bland annat sekretess, lex Sarah, synpunkter och klagomål, trygghetslarm, nyckelhantering, privata medel, kontaktmannaskap.

Samarbete och samverkan

Ett nära samarbete mellan olika myndigheter kan vara en förutsättning för vissa brukare för att få möjlighet att leva ett fullvärdigt liv. När kunden eller god man så önskar är RO Omsorg behjälplig med de kontakter kunden har behov av. RO Omsorg samverkar med kommunen, IVO, hälso- och sjukvården, tolkservice, brandmyndighet, daglig verksamhet, anhöriga. Vid samverkan rörande kunder beaktas alltid sekretessen och samtycke från individen begärs.

Samverkan med primärvården varierar mellan de olika husläkarmottagningarna.

Personalen rapporterar till nattpatrullen händelser av vikt och vice versa per telefon.

Dokumentation

Den sociala dokumentationen följer SOSFS 2014:5 och förvaras i kundpärmar i låst skåp. Kundpärmen innehåller kontaktuppgifter, genomförandeplan, journalanteckningar samt i förekommande fall levnadsberättelse och aktivitetsplaner

Dokumentationen sparas i 2 år efter avslutat ärende, då spargrupper lämnas till kommunen. Två genomförandeplaner har granskats. Båda var tydliga, innehöll relevant information och var underskrivna av respektive kund.

Uppföljning och utvärdering

RO Omsorg mäter kvalitet genom att föra statistik över inkomna synpunkter och klagomål, arbetsskador, tillbud samt fel och brister. Medarbetarsamtal och lönesamtal har stor betydelse vid uppföljning av kvaliteten, liksom enkätundersökningar till kunder och personal.

Kundenkät, sammanställning

1	Hur ofta får du hemtjänst?	Mindre än 1 gång i veckan	En eller flera gånger i veckan	Varje dag	Flera gånger varje dag	Dag och natt	Vet inte/ ingen åsikt
	SVAR	16	17	19	20		1
2	Är det oftast samma person från hemtjänsten som kommer till dig?	Nej	Ja				Vet inte/ ingen åsikt
	SVAR	43	30				1
3	Du hade tidigare kommunens hemtjänst och har nu privat hemtjänst. Hur nöjd är du med din nya hemtjänst?	Inte alls nöjd	Lite missnöjd	Varken nöjd eller missnöjd	Ganska nöjd	Mycket nöjd	Vet inte/ ingen åsikt
	SVAR	1	8	9	21	27	7
4	Får du samma hjälp som innan?		Nej	Ja	Delvis		Vet inte/ ingen åsikt
	SVAR			7	54	7	3
5	Hur utför den nya hemtjänstpersonalen sina arbetsuppgifter?	Mycket dåligt	Ganska dåligt	Varken bra eller dåligt	Ganska bra	Mycket bra	Vet inte/ ingen åsikt
	SVAR		2	9	30	33	1
6	Känner du förtroende för hemtjänstpersonalen?	Nej	Ja, för några	Ja, för flertalet	Ja, för alla		Vet inte/ ingen åsikt
	SVAR		17	24	31		2
7	Brukar personalen komma på avtalad tid?	Nej, aldrig	Sällan	Ibland	Oftast	Ja, alltid	Vet inte/ ingen åsikt
	SVAR	2	4	14	38	14	2
8	Har du fått en kontaktperson?		Nej	Ja			Vet inte/ ingen åsikt
	SVAR		29	30			13
	Har du fått en genomförandeplan ?		Nej	Ja			Vet inte/ ingen åsikt
	SVAR		27	24			23
10	Har du bytt hemtjänst igen?		Nej	Ja			Vet inte/ ingen åsikt
	SVAR			11			

ÖVRIGA SYNPUNKTER	
1	Har inte bytt. Kommer att byta
2	Bättre förut!!! Organisationen sköts dåligt!
3	Hemtjänsten har försämrats starkt
4	Det var bättre förut! Virrigt!!!
5	Har det rätt bra, ringer inte i onödan om det inte är bra.
6	Jag anlitar RoOmsorg. Dom är jättebra och medmänskliga.
7	Har ingen klar uppfattning eftersom kort tid.
8	Maten kommer mycket sent ibland på helgen, ingen talar om att de är sena dessvärre.
9	Fråga 5. hur personalen utför sina arbetsuppgifter varierar med person, någon slarvigt, någon grundligt.
10	Vill ha lagad mat en del av personalen gör det.
11	Försämring gentemot kommunal hemtjänst. Personalen är stressad, men de gör så gott de kan
12	Mycket stora variationer i hur städning utförs. Finns föreskrifter om vad som ska ingå? Nödvändigt med en utbildning i hur man städar. När det gäller inköp vore en utbildning i scanning bra. Helt okänt för de flesta, men underlättar inköp betydligt.
13	Vill gärna ha en planering vecka efter vecka. Om tiden blir ändrad, vill jag att dom ringer i god tid. Jag blir stressad av att gå och vänta. Snart 78 år.
14	En son svarar att den enskilde inte kan svara pga förvirring.
15	Fråga 4. Jag får mer hjälp än innan
16	Jag är nöjd. Malena och all personal som jag träffat tills nu 2017-04-05 är perfekta och snälla och hjälper mig. Om det kommer någon dålig ska jag ringa till Malena eller er. Tack.
17	Det var bättre förr. Tycker väntetiden blir lång, vid larm för toalettbesök .
18	Seriös och professionell hemtjänst!
19	Det var bättre förr?
20	3 olika hemtjänstbolag utan att jag begärt detta. 1 kommunen. 2 Olivia. 3 HSB. Nu Ersta?
21	Carola som är kontaktperson är som gjord för att jobba i hemtjänsten. Omtänksam, snäll, lyssnar, hjälper till. Ge henne ett rejält löneloft! M-Loch Carina (god man).
22	Har dåligt med tid. Stressar ofta.
23	Fråga 8. Inte så mycket kontakt från kontaktpersonen.
24	Vid byte av hemtjänst har inkörningsperioden varit stökig. Ca 4-5 veckor.
25	Tidigare hemtjänst mer tillmötesgående. Nuvarande har allt för bråttom. Jag hinner inte med att tala om det jag behöver hjälp med. Det blir stressituation. Hemtjänstpersonalen frågar inte mig om jag behöver någon mer hjälp.
26	Mathållningen är tveksam. Hemlagad mat en svår uppgift för personalen. För ossanhöriga vore det bra med en pärm där info samlas om telnr ansvariga, planering etc. På totalen fungerar det fantastiskt bra.

6.

Silviahems-certifiering och kvalitetshöjning inom demensvården

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2017-06-12

Dnr VON 2017/0045

Silviahemscertifiering och kvalitetshöjning inom demensvården

Sammanfattning

Information om möjlighet till Silviahemscertifiering av vård- och omsorgsverksamheter genom utbildning i regi av Silviahemmet

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämnden beslut

Notera informationen till protokollet

Bakgrund

Vård- och omsorgsnämnden har fått i uppdrag av Kommunfullmäktige 2016-11-21 § 9:4 Beslut om budget 2017 plan 2018 – 2019, särskilt uppdrag att utreda möjligheter att genomföra Silviacertifiering för undersköterskor

Förvaltningens slutsatser

Silviahemmet i Stockholm erbjuder utbildning i demensvård. Silviahemscertifiering för vårdenheter är ett koncept som innebär att all personal inom en vårdenhet blir utbildade i demensvård utifrån Silviahemmets vårdfilosofi. I certifieringsmodellen fokuseras på; Utbildad personal, gott ledarskap, gemensam vårdfilosofi/syn- och arbetssätt. Det palliativa arbetssättet har som mål att uppnå högsta möjliga livskvalitet för demenssjuka, oavsett sjukdomsgrad, och deras anhöriga.

Utbildningen genomförs i tre steg; steg 1 är en tre dagars basutbildning för samtliga medarbetare, steg 2 arbetsledarutbildning en dag och steg 3 reflektionsledarutbildning tre dagar med uppföljande handledning. Utbildningen riktar sig både till verksamheter med demensinriktning och med somatisk inriktning, särskilda boenden, dagverksamheter samt hemtjänst.

Kostnaden för en utbildning för certifiering av en verksamhet med 40 medarbetare i Silviahemmets regi är ca 250 000 kr exkl. moms. Därutöver tillkommer verksamhetens kostnader för nödvändig vikarietäckning i den ordinarie verksamheten. Samtliga medarbetare i en verksamhet ska delta i utbildningen, minst 70 % av de anställda ska ha genomfört utbildningen och alla moment i processen ska vara godkända för certifiering. Certifieringen varar i tre år och kan därefter förnyas om ställda krav är uppfyllda. En uppföljning görs en gång per år.

Verksamheter som kan vara aktuella för Silviacertifiering är särskilda boenden, dagverksamheter och hemtjänstverksamheter.

Processen för Silviahemscertifiering är omfattande och tidskrävande. En planering bör ske i nära samverkan med berörda verksamheter och genomföras under en längre tid. Om flera verksamheter är aktuella kan tidsperioden behöva sträcka sig över flera år.

Tjänsteutlåtande

Förvaltningens bedömning är att en särskild satsning på Silviahemscertifiering av kommunens vård- och omsorgsverksamheter inte kan finansieras inom befintlig ram.

Expediering

Kommunstyrelsen



Susanna Kiesel
Socialdirektör



Sigbritt Sundling
Stabschef

Information om Silviahemscertifiering av verksamheter inom vård och omsorg

Vård- och omsorgsnämnden fick i uppdrag av Kommunfullmäktige 2016-11-21 § 9:4 Beslut om budget 2017 med plan 2018-2019 särskilt uppdrag att utreda möjligheter att genomföra Silviacertifiering för undersköterskor.

Informationen har sammanställts efter kontakter med Stiftelsen Silviahemmet och information på Silviahemmets hemsida samt information på Tyresö kommuns och Solna stads hemsidor.

Stiftelsen Silviahemmet

Stiftelsen Silviahemmet grundades på initiativ av H.M. Drottning Silvia 1996. Silviasyster- och Silviasjuksköterskeutbildning samt utbildningscertifieringar av hela enheter paras med breddutbildningar i praktisk demensvård för olika personalkategorier inom vården. Silviahemmet strävar efter att aktivt delta i utvecklingen av god vård och omsorg av personer med demenssjukdom och deras anhöriga

Silviahemmet erbjuder en certifiering av utbildningsnivå i demensvård för hela vårdenheter. Det innebär att all personal på enheten – vårdpersonal, lokalvårdare, chefer m.fl – blir utbildade i demensvård i syfte att kunna bidra till högsta möjliga livskvalitet för personer med demenssjukdom, oavsett sjukdomsgrad, och deras anhöriga.

Enligt Silviahemmets information är målet med arbetet mot ett certifikat att införliva ett helhetsperspektiv i vården och omsorgen om personer med demenssjukdom och att stimulera till fortsatt och kontinuerlig kompetensutveckling samt regelbunden reflektion.

Certifieringen innebär att all personal på enheten blir utbildade i demensvård utifrån Silviahemmets vårdfilosofi. Vårdfilosofin bygger på fyra hörnstenar:

- Symtomkontroll / Personcentrerad vård
- Teamarbete
- Anhörigstöd
- Kommunikation och relation

För att uppnå hög kvalitet i vård och omsorg har tre viktiga delar identifierats; utbildad personal, gott ledarskap och gemensam vårdfilosofi och arbetssätt. Silviahemmets certifieringssystem fokuserar på dessa tre områden.

Certifieringsprocessen

Utbildningen genomförs i tre steg med efterföljande handledning av reflektionsledare.

Steg 1 – Basutbildning - Alla medarbetare på enheten deltar i tre dagars utbildning med en omfattning av totalt 21 timmar.

Alla genomgår skriftligt test före och efter utbildningen. Utbildningen sker på arbetsplatsen.

Steg 2 – Arbetsledarutbildning - Arbetsledarutbildningen omfattar samtliga arbetsledare som har gått steg 1. Utbildningen omfattar en heldag. Inriktningen är Silviahemmets vårdfilosofi med betoning på att leda teamarbete.

Steg 3 – Reflektionsledarutbildning - Två undersköterskor per avdelning genomgång denna utbildning som omfattar tre heldagar. Utbildningen syftar till att förmedla kunskap om hur man leder reflektionsstunder på enheten. Kursdeltagarna får lära sig en metod för att på egen hand genomföra reflektionsstunder.

Efter utbildningen sker handledning av reflektionsledarna vid två tillfällen.

Certifieringen innebär att enheten har erhållit en utbildning enligt den modell som Silviahemmet tagit fram. Ett numrerat certifikat delas ut till enheten då alla moment i processen är godkända.

Silviahemmet gör årliga uppföljningar och ställer vissa krav för att en certifiering ska få behållas.

Certifieringen varar i tre år. För bibehållet/förnyat certifikat efter 3 år krävs att totalt 70 % av alla anställda har genomgått steg 1 och att alla arbetsledare är utbildade samt minst två undersköterskor per avdelning är reflektionsledarutbildade och leder reflektionsstunder.

Silviahemscertifierade verksamheter

Verksamheter som kan vara aktuella för Silviahemscertifiering är särskilda boenden både med somatisk- och demensinriktning, dagverksamheter samt hemtjänstverksamheter. I någon kommun har även biståndshandläggare certifierats.

Tyresö kommun och Solna stad har gjort särskilda satsningar under flera år för att Silviahemscertifiera kommunernas särskilda boenden. Man går nu vidare med certifiering av andra verksamheter inom äldreomsorgen. Dessa två kommuner är enligt Silviahemmets information de enda av Silviahemmet helcertifierade kommunerna i landet. Även Lidingö stad har Silviahemscertifierat ett särskilt boende och Lidingös dagverksamheter.

Effekterna i verksamheterna beskrivs som ett bättre bemötande och en ökad förståelse från personalens sida om kundens situation och även för de närståendes situation.

Kostnad

Kostnaden för en utbildning för certifiering av en verksamhet med 40 medarbetare i Silviahemmets regi är ca 250 000 kr exkl. moms. I den kostnaden ingår en uppstartsavgift för certifiering 50 000 kr, varje utbildningsdag i de olika stegen kostar ca 20 000 kr för en grupp om ca 20 deltagare. Lägsta kostnad per deltagare uppnås vid en grupp om 40 medarbetare som kan samordnas i de olika stegen. För en grupp om 20 deltagare är kostnaden för samtliga steg inkl. certifiering 155 000 kr. Priserna är ungefärliga och beräknas vid varje tillfälle för det totala uppdraget i en kommun.

Därutöver tillkommer verksamhetens kostnader för nödvändig vikarietäckning i den ordinarie verksamheten. Samtliga medarbetare i en verksamhet ska delta i utbildningen. Varje medarbetare ska i steg 1 delta i utbildning 21 timmar.

För en enhet med fyrtio medarbetare, där vikarier behöver tas in för all utbildningstid, blir kostnaden vid en månadslön motsvarande 24 000 kr totalt 170 000 kr. För en enhet med hundra medarbetare 424 000 kr.

Verksamheter i Österåker

I Österåkers kommun finns tre särskilda boenden vars verksamhets drivs i kommunens egen regi alt. enligt lagen om offentlig upphandling, LOU, på uppdrag av Vård- och omsorgsnämnden.

Enebacken som har 108 lägenheter varav 90 lägenheter i verksamhet med demensinriktning. Solskiftets äldreboende med 36 lägenheter, alla med somatisk inriktning.

Vårdbo med 24 lägenheter varav 12 lägenheter i verksamhet med demensinriktning. Därutöver finns avtal enligt LOV för köp av platser på särskilda boenden, Smedbygården och Muskötvägen.

Dagverksamhet med demensinriktning finns på Enebacken

Dagverksamhet med somatisk inriktning finns på Vårdbo.

Det finns sju hemtjänstutförare i kommunen, kommunens egen regi och sex utförare med LOV avtal

Ingen dialog har förts med verksamheterna angående möjligheten att delta i en eventuell utvecklingsåtgärd för Silviahemscertifiering

Förutsättningar för Silviahemscertifiering

Verksamheter som kan vara aktuella för Silviacertifiering är särskilda boenden, dagverksamheter och hemtjänstverksamheter. Även biståndshandläggare och administrativ personal kan certifieras.

Processen för Silviahems-certifiering är omfattande och tidskrävande. En planering av en satsning på Silviahems-certifiering bör ske i nära samverkan med berörda verksamheter och genomföras under en tidsperiod som kan sträcka sig över flera år.

Socialförvaltningen gör bedömningen att en särskild satsning på Silviahems-certifiering för kommunens särskilda boenden för närvarande inte rymms inom Vård- och omsorgsnämndens budgetram.

Sigbritt Sundling
Stabschef

2017-06-08

7.

Beställning av fixartjänst

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Datum 2017-06-09

Dnr VON 2017/0054

Till Vård- och omsorgsnämnden

Beställning av tjänsten Fixartjänst

Sammanfattning

Vård- och omsorgsnämnden lämnar en beställning på tjänsten Fixartjänst, en servicetjänst till personer 67 år och äldre till Produktionsförvaltningen. Tidigare beställning gällde fram till 2017-03-31 inklusive 6 månaders förlängning.

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämnden beslutar att godkänna beställning avseende tjänsten Fixartjänst till Produktionsstyrelsen. Beställningen gäller från och med 2017-04-01 till och med 2021-03-31.

Bakgrund

Enligt reglementet för Vård- och omsorgsnämnden ska nämnden göra beställningar avseende de verksamheter där Produktionsförvaltningen ansvarar för driften. Tidigare beställning gällde fram till 2017-03-31. En ny beställning har tagits fram. Den ska gälla från och med 2017-04-01.

Förvaltningens slutsatser

Förvaltningen har tagit fram beställning av tjänsten Fixartjänst, se bilaga 1. I den nya beställningen har smärre justeringar gjorts jämfört med tidigare beställning.

Syftet med Fixartjänst har förtydligats i texten med att information om skadeförebyggande åtgärder också ska ges till den enskilde. Insyn i verksamheten har kompletterats med att uppgifter över antalet genomförda servicetjänster ska rapporteras till beställaren.

Förtydligande har gjorts med att uppdraget avser Österåkers fastland och Ljusterö samt övriga öar inom kommunen. Vid användning av båttaxi ersätter beställaren för den faktiska kostnaden för båttaxi. När båttaxi anlitas till övriga öar inom kommunen ska tjänsten så långt som det är möjligt samordnas för att utföras så effektivt som möjligt och till lägsta möjliga kostnad.

Ersättning för utförande av Fixartjänst utges i enlighet med de ersättningar som

Kommunfullmäktige fastställer årligen.


Beställningen har kommunicerats till de fackliga organisationerna samt Produktionsförvaltningen.

Bilagor

1. Beställning av Fixartjänst 2017-06-09
2. Ersättning för Fixartjänst enligt Kommunfullmäktige för 2017



Susanna Kiesel
Socialdirektör



Kerstin Odenfelt
Sakkunnig äldre



2017-06-09

Beställning av Fixartjänst

Vård- och omsorgsnämnden lämnar beställning, på fixartjänst som är en servicetjänst till personer 67 år och äldre, till Produktionsstyrelsen.

I första delen av beställningen beskrivs tjänsten med information om uppdraget samt kravspecifikation. Allmänna krav som gäller för samtliga tjänster finns sist i beställningen.

Beställningen gäller från och med 2017-04-31 och därefter i fyra år.

I. Allmän information och kravspecifikation

I.1 Uppdraget i korthet

Från och med den 1 juli 2006 finns en lag om kommunal befogenhet att tillhandahålla servicetjänster för äldre. Kommunen får en befogenhet att kostnadsfritt tillhandahålla servicetjänster med avgränsningen att tjänster som utgör personlig omvårdnad inte ingår.

I den propositionen som föregick lagstiftningen, prop. 2005/06:115 Nationell utvecklingsplan för vård och omsorg om äldre, redovisar regeringen att servicetjänster avser en rad olika tjänster och att det inte är möjligt att exakt ange vad som kan utgöra servicetjänster. Det ska ändå vara fråga om tjänster eller uppgifter som en yngre, frisk person utan funktionsnedsättning normalt själv kan utföra, exempelvis byta glödlampor eller göra tunga lyft. Tjänster som normalt sett även yngre personer behöver anlita hjälp med omfattas inte av begreppet servicetjänster. Kommunens befogenhet att erbjuda servicetjänster avser tjänster som kan antas förebygga skador, olycksfall eller ohälsa, även genom att på ett påtagligt sätt bidra till den enskildes psykiska eller fysiska välbefinnande.

Likställighetsprincipen gäller vilket innebär att alla kommuninvånare över en viss ålder, i Österåker 67 år och äldre, ska kunna få servicetjänster utförda på samma villkor oavsett var i kommunen personen är bosatt. Vid anhopning av ärenden kommer personer 75 år och äldre att prioriteras.

I.2 Syfte och mål

Syftet med Fixartjänsten är att förebygga olyckor i hemmet. I det förebyggande arbetet ingår det att ge information om skadeförebyggande åtgärder och att genom lättåtkomlig service underlätta för den enskilde att bo kvar i sitt hem.

Målet är att den enskilde personen ska uppleva en trygghet i hemmet och att antalet skadetillfällen ska minska.

I.3 Svar på beställningen

Verksamheten ska vid beställningens start skriftligt svara på hur verksamheten ska uppfylla innehållet i beställningen. Följande år ska enheten redovisa utförandet av beställningen i verksamhetsberättelse respektive verksamhetsplan i enlighet med kommunens tidsplan för dessa.

Utförarens beskrivning av hur uppdraget kommer att genomföras granskas av sakkunnig inom äldreomsorgen.

Kompletteringar och förtydliganden kan komma att begäras in.

I.4 Uppdragsbeskrivning

I.4.1 Omfattning

Verksamhetens omfattning är 30 % av en heltidstjänst.

I.4.2 Tillgänglighet

Verksamheten ska vara nåbar via telefon må – fr för bokning av uppdrag. Fixaren ska finnas tillgänglig för att utföra uppdrag 30 % av en heltid.

I.5 Lagar och förordningar

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med samtliga gällande lagar och förordningar som är aktuella för uppdraget, inkluderat kommunens mål, riktlinjer och policydokument.

Utföraren förutsätts ha kännedom om måldokument för vård- och omsorgsnämnden som säger bl a att verksamheterna inom vård och omsorg i Österåker ska vara av god kvalitet och verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och med respekt för deras självbestämmande och integritet.

I.6 Ledning och kompetens

I.6.1 Ledning

Fixartjänsten ska organiseras så att en ledningsstruktur med adekvat kompetens för uppdragets utförande finns.

I.6.1 Kompetens

Fixaren ska vara lyhörd för den äldres önskemål och kunna bemöta personen med respekt. Fixaren behöver ha ett praktiskt handlag och kunna observera skaderisker i ett hem.

I.6.2 Kompetensutveckling

Erforderlig kompetensutveckling ska ske för Fixaren angående förebyggande arbete.

I.7 Ersättning

Beställningen omfattar anslaget ”Fixartjänst” vilket inkluderar kostnader för personal, ledning och ersättning för transporter.

Se bilaga. Ersättningen fastställs årligen av Kommunfullmäktige, normalt i november i samband med budget för kommande år.

I.7.1 Geografiskt område

Beställningen av uppdraget avser Österåkers kommun dvs Österåkers fastland och Ljusterö samt övriga öar inom kommunen.

I.7.2 Båttaxi

Vid användning av båttaxi ersätter beställaren för den faktiska kostnaden för båttaxi.

När båttaxi anlitas för transport då servicetjänster behöver utföras på övriga öar inom kommunen, ska tjänsten så långt som det är möjligt samordnas för att utföras så effektivt som möjligt och till lägsta möjliga kostnad.

2 Allmänna krav

2.1 Miljö

Verksamheten ska arbeta enligt Österåkers kommuns fastlagda miljömål.

2.2 Synpunkts- och klagomålshantering

Rutiner för klagomålshantering ska finnas och redovisas i verksamhetsbeskrivningen.

Fortlöpande redovisning till beställaren ska ske vid varje delårs- och helårsbokslut. När ett klagomål bedöms vara av allvarlig art ska beställaren omgående underrättas.

2.3 Verksamheten är arbetsgivare

Verksamheten är arbetsgivare och får inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av lag eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtaget inom verksamhetens verksamhetsområde. Systematiskt arbetsmiljöarbete ska bedrivas.

2.4 Dialog med enskilda

Av stor vikt är att verksamheten präglas av öppenhet och tar tillvara den enskildes tankar och idéer. Om verksamheten utifrån önskemål vill göra omprioriteringar ska beställaren underrättas för att få godkännande. Verksamheten ska, vid behov i samverkan med socialförvaltningen, ansvara för att informationen på www.osteraker.se är adekvat.

Verksamheten ansvarar för att det finns lättillgängligt informationsmaterial för medborgarna, t ex i form av broschyr i pappersform. I materialet ska kontaktinformation till verksamheten och till verksamhetsansvarig tydligt framgå, företrädesvis genom direkttelefonnummer och e-postadress.

Verksamheten ska präglas av brukarinflytande och ha formaliserade former för att undersöka deltagarnas nöjdhet och förbättringsförslag. Detta ska göras minst en gång per år och redovisas till beställaren i samband med helårsbokslut.

2.5 Utveckling

Beställare och utförare ska, utöver verksamhetens eget kontinuerliga utvecklings- och förändringsarbete, tillsammans verka för en kvalitativ optimering av tilldelade resurser.

Såväl beställare som utförare ska inom ekonomisk ram och inom det huvudsakliga arbetsområdet vara öppna för förslag till förändringar och utveckling av verksamheten.

2.6 Omstrukturering av verksamhet

Verksamheten ska på anmodan från beställaren delta i diskussioner om omstrukturering av verksamheten utifrån förändrat behov inom verksamhetens ansvarsområde.

2.7 Samverkan

Verksamheten ska samverka med andra myndigheter, hälso- och sjukvård, anhöriga och andra för den enskilde viktiga personer och funktioner, liksom med vårdnadshavare eller legal företrädare. Detta gäller även intresseorganisationer.

Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan verksamheten och beställaren förutsätts. Det åligger verksamheten att kontinuerligt informera om verksamheten samt inbjuda till diskussion om verksamhetens utveckling.

2.8 Insyn i verksamhetens verksamhet

Beställaren ansvarar för uppföljning av verksamheten. Beställaren ska för detta ändamål äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs samt få tillgång till sådana uppgifter om verksamheten som beställaren anser vara nödvändiga.

Verksamheten ska i enlighet med kommunens tidplan för ekonomisk planering och uppföljning sända verksamhetsberättelse och verksamhetsplan till beställaren en gång per år.

Verksamheten och beställaren har ett gemensamt ansvar för att verksamheten följs upp och utvärderas. Beställaren äger rätt att genomföra undersökningar för att utvärdera verksamheten. Verksamheten ska bistå beställaren i detta arbete.

Uppgifter som andra myndigheter inforrdrar ska delges beställaren.

2.8.1 Statistik

Uppgifter över antalet genomförda servicetjänster ska rapporteras regelbundet till beställaren.

2.9 Tele och datakommunikation

Verksamheten ska svara för IT-utrustning och dit tillhörande kostnader inklusive uppkopplingar. Verksamheten ska vara ansluten till det verksamhetssystem som beställaren väljer. Verksamheten ansvarar själv och bekostar eget telefonabonnemang. Verksamheten ska ha IT-utrustning och uppkoppling som kan hantera av beställaren tillhandahållet verksamhetssystem.

2.10 Skadeståndsskyldighet

Verksamheten ansvarar för samtliga skador som denne eller annan för vilken den ansvarar orsakar genom fel eller försummelse. Om verksamheten gentemot tredje man görs ansvarig för inträffad skada, ska verksamheten hålla beställaren skadelös.

2.11 Säkerhet och sekretess

Verksamheten ska se till att all personal omfattas av sekretesskrav motsvarande de som ställs i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) samt personuppgiftslagen, PUL (1998:204).

2.12 Ändringar och tillägg

Ändringar och tillägg till denna beställning får endast göras efter skriftlig överenskommelse mellan parterna.

2.13 Giltighetstid, uppsägning och avslutande av beställningen

Beställningen gäller i fyra år från det datum som anges i beställningen. Beställaren och verksamheten kan under beställningens giltighetstid säga upp beställningen med sex månaders varsel.

Beställningen avslutas efter utgången av det fjärde året om beställaren inte anger annat minst sex månader innan utgången av giltighetstiden.

Om beställaren och verksamheten i samförstånd vill göra förändringar i beställningens innehåll kan detta göras vid alla tidpunkter, det ska dock dokumenteras i ett tillägg till beställningen.

**ÖSTERÅKERS KOMMUN
BUDGET OCH KVALITETSENHET**

Bilaga 6

**PENG INOM ÄLDREOMSORG
2017**

VERKSAMHET *	2016	2017
SÄRSKILT BOENDE		
Ersättning särskilt boende LOV-utförare		
Tomgångs- samt parboendeersättning	1 120 kr	1 152 kr
Vård- och omsorgsersättning	1 786 kr	1 838 kr
Vård- och omsorgsersättning demens	1 977 kr	2 034 kr
Ersättning särskilt boende LOU-utförare		
Tomgångs- samt parboendeersättning	940 kr	967 kr
Vård- och omsorgsersättning	1 587 kr	1 633 kr
Vård- och omsorgsersättning demens	1 786 kr	1 838 kr
Korttids, Alceahuset	2 126 kr	2 169 kr
Övriga korttidsplatser	1 981 kr	2 021 kr

Dagverksamhet, ersättning per beställt pass (5 h)	563 kr	574 kr
---	--------	--------

HEMTJÄNST	Zon	2016	2017
Per utförd timme	Tätort	374 kr	381 kr
Per utförd timme	Landsbygd	435 kr	444 kr
Per utförd timme	Glesbygd	526 kr	537 kr

BESTÄLLNINGAR INOM VÅRD- OCH OMSORG		
Verksamhet	ANSLAG 2016	ANSLAG 2017
Fyren	587 000 kr	599 000 kr
Trygghetsboende+träffpunkt	1 661 000 kr	1 694 000 kr
Aktivitetsbidrag trygghetsboende	728 000 kr	743 000 kr
Hemtjänst natt	7 512 000 kr	7 662 000 kr
Trygghetslarm	2 592 000 kr	2 644 000 kr
Ruffen	1 373 000 kr	1 400 000 kr
Matsal äldreomsorg	26 400 kr	27 000 kr
Fixartjänst	223 000 kr	227 000 kr

* För privat utförare +3% för moms-kompensation

CH/DM

8.

Svar på motion nr 1/2017 – Låt oss inspireras av
Finland, Nederländerna och Centerpartiet

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2017-05-09

Dnr VON 2017/0024

Svar på motion nr 1/2017 från Ann-Christine Furustrand (S) - Låt oss inspireras av Finland, Nederländerna och Centerpartiet

Sammanfattning

I motion nr 1/2017 föreslås att kommunen undersöker möjligheten att hitta en modell där myndiga gymnasieelever bor gratis eller till rabatterad hyra på äldreboenden i utbyte mot exempelvis 30 timmars sällskap i månaden.

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämnden föreslår Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslå Kommunstyrelsen föreslå Kommunfullmäktige besluta

Anse motion nr 1/2017 besvarad med hänvisning till att det idag inte finns någon möjlighet att genomföra motionärens förslag då inga extra boendeplatser finns att tillgå på kommunens äldreboenden.

Bakgrund

I motion nr 1/2017 föreslår Ann-Christine Furustrand (S) att Österåkers kommun ska undersöka möjligheten att hitta en modell där myndiga gymnasieelever bor gratis eller till rabatterad hyra på äldreboenden i utbyte mot exempelvis 30 timmars sällskap i månaden.

Motionen har utretts i samråd mellan skolförvaltningen som arbetar gentemot Skolnämnden, upphandlingschefen och fastighetsstrategen som arbetar gentemot Kommunstyrelsen samt produktionsförvaltningen som arbetar gentemot Produktionsstyrelsen. I dagsläget finns det inga aktuella platser på kommunens äldreboenden för att kunna avvara platser för motionärens föreslagna modell. Motionen visar dock på en målsättning att få människor i olika åldrar att mötas, en målsättning som kan komma att tas hänsyn till vid kommande planering av andra verksamheter

Förvaltningens slutsatser

Socialförvaltningen anser att motionen är besvarad med hänvisning till att kommunen i dagsläget inte kan avvara några boendeplatser på kommunens äldreboenden men man kan komma att ta hänsyn till motionärens förslag vid kommande planering av andra verksamheter.

Tjänsteutlåtande

Bilagor

1. Motion nr 1/2017 från Ann-Christine Furustrand (S) – Låt oss inspireras av Finland, Nederländerna och Centerpartiet.



Susanna Kiesel
Socialdirektör

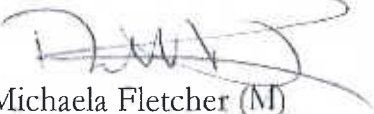


Sigbritt Sundling
Stabschef

Motionen väcktes i KF 2017-01-30 KF § 1:23 "Låt oss inspireras av Finland, Nederländerna och Centerpartiet"
Besvaras så snart som möjligt.

Nämnd	Remiss X = JA	Remittering sker av följande orsak
Kommunstyrelsen, SBF	X	Enligt KS-reglemente § 2, Kommunstyrelsens ledningsfunktion
Byggnadsnämnden		
Kultur- och fritidsnämnden		
Skolnämnden	X	Enligt SKN:s reglemente
Miljö- och hälso- skyddsnämnden		
Produktionsstyrelsen	X	Enligt PS-reglemente § 1, Nämndens verksamhetsområde
Socialnämnden		
Valnämnden		
Vård- och omsorgsnämnden	X	Enligt VON:s reglemente § 1, Nämndens verksamhetsområde

Till ovanstående nämnd/styrelse remitteras härmed bifogad motion för behandling på respektive sammanträde samt för nämndsekreterare att anmäla till KS/KF-tåg för vidare behandling.



Michaela Fletcher (M)
Kommunstyrelsens ordförande



Åkersberga den 24 januari 2017

nr 1/2017

ÖSTERÅKERS KOMMUN KOMMUNSTYRELSEN
2017-01-26
D.nr: 2017/0047-100 (1)

Låt oss inspireras av Finland, Nederländerna och Centerpartiet

2015 införde man i Nederländerna ett initiativ där man låter studenter bo på äldreboenden hyresfritt. I utbyte umgås de med pensionärerna i minst 30 timmar i månaden. En modell som man med framgång även införde på prov på ett äldreboende i Finland.

Helsingfors stad erbjuder sedan årsskiftet 2016 ungdomar upp till 25 år boende på ett servicehus för äldre. Projektet finansieras bland annat av Europeiska socialfonden. För de tre lägenheter som fanns var det 300 sökande. Hyran för den 23 kvadratmeter stora lägenheten är ca 2 500 kronor i månaden. – Målsättningen är att människor i olika ålder ska mötas och förstå varandra bättre, säger projektchef Miki Mielonen på Helsingfors ungdomscentral till Yle.

Även Centerpartiet i Åre har nappat på idén och motionerat om detta redan 2015. Vi tycker detta är ett intressant initiativ som berör två viktiga områden, våra ungas bostadssituation och våra äldres vardag. Därför tycker vi att Österåker skall låta sig inspireras av Finland, Nederländerna och Centerpartiet.

Mot bakgrund av ovanstående yrkar vi följande:

Att Österåker kommun undersöker möjligheten att hitta en modell där myndiga gymnasieelever bor gratis eller till rabatterad hyra på äldreboenden i utbyte mot exempelvis 30 timmars sällskap i månaden.

För socialdemokraterna

Ann-Christine Furustrand