



Eskilstuna
kommun

VERKSAMHETSUPPFÖLJNING

Hemtjänst, hösten 2014

Verksamhetsuppföljning

Uppdragsbeskrivning för vård- och omsorgsförvaltningens utförare och avtal med externa utförare beskriver utförarens åtaganden beträffande verksamhetens innehåll och kvalitet. Uppdragsenheten på vård- och omsorgsförvaltningen har till uppgift att säkerställa att vård och sociala tjänster av god kvalitet tillhandahålls till äldre och till personer med funktionsnedsättning. Som ett led i detta arbete görs verksamhetsuppföljningar för att följa upp följsamheten till Uppdragsbeskrivning och följsamheten till avtal. Verksamhetsuppföljningen är en del av vård- och omsorgsförvaltningens kvalitetssystem. Att planera, utföra, följa upp och förbättra, PUFF, med ett processinriktat arbetssätt förväntas leda till systematisk kvalitetsutveckling i verksamheten.

Som underlag för denna verksamhetsuppföljning finns Uppdragsbeskrivning för Hemtjänst.

Resultatet av uppföljningen ska användas som stöd för enheternas verksamhets- och kvalitetsutveckling. Berörda verksamheter förväntas arbeta med eventuella förbättringsområden och återrapportera förbättringsåtgärder.

Uppföljningen består av olika delar, och resultatet av samtliga delar är sammanvägda i rapporten.

Enhetschef har svarat på en enkät med frågor om verksamheten.

Dokumentation och avvikelser har granskats via dokumentationssystemet.

Intervjuer har genomförts ute i verksamheten med omvårdnadspersonal.

Uppdragsenheten har till uppgift att säkerställa att vård och sociala tjänster av god kvalitet tillhandahålls till äldre och till personer med funktionsnedsättning

Vid frågor rörande verksamhetsuppföljning vänd Er till Vård- och omsorgsförvaltningens Uppdragsenhet, telefon: 016-710 20 15.

Sammanfattning av verksamhetsuppföljning, hemtjänstområde Svalan

Granskad verksamhet uppfyller i huvudsak kraven i Uppdragsbeskrivningen, men det finns förbättringsområden som enheterna har i uppdrag att arbeta vidare med.

Alla brukare har en namngiven kontaktpersonal. Information om vem som är kontaktpersonal ges både muntligt och skriftligt i samband med att insatsen påbörjas. Ett välkomnande och informativt material om hemtjänsten delas ut till alla nya brukare vid inledningssamtalet där det bland annat framgår att det finns möjlighet att byta kontaktpersonal om man inte är nöjd. Checklista finns för inledningssamtal så att ingen information ska glömmas bort.

Kvaliten på dokumentationen är god. Personalen schemalägger tid för dokumentation vilket antagligen bidrar till att dokumentationen inte glöms bort. Verksamheten genomför även egenkontroll för att följa upp kvalitén på genomförandeplanerna.

Personalen har regelbundna träffar där de bland annat kan diskutera arbetssätt och bemötande av brukarna. Eventuella brister i arbetet hemma hos brukarna tas upp i ett tidigt stadium i gruppen för att det ska kunna åtgärdas så snabbt som möjligt. Det som är betydelsefullt i bemötande av brukaren noteras i genomförandeplanen. Socialstyrelsens brukarundersökning 2013 visar att de brukare som svarat på enkäten inom hemtjänst Svalan är mycket nöjda med personalens bemötande. Enhetschef uppger att det är viktigt att brukaren känner att han/hon har makt att styra över sitt eget liv och att de, i så stor utsträckning som möjligt, kan fortsätta leva det liv som de alltid har levt. Detta synsätt påverkar sannolikt hela arbetsgruppens arbetssätt och bemötande.

Personalen försöker tillgodose brukarnas önskemål om när insatserna ska utföras inom ramen för de resurser som finns att förfoga över, men vid hög vårdtyngd och brist på vikarier är det svårt att tillgodose önskemål och istället tillhandahålls den tid som finns tillgänglig. Personalen försöker dock planera för att kunna tillgodose önskemålen längre fram. Socialstyrelsens brukarundersökning 2013 visar att brukarna är nöjda med att personalen tar hänsyn till deras önskemål om hur och när insatserna ska utföras.

Egenkontroller ska bedrivas för att säkerställa att verksamheten bedrivs enligt fastställda rutiner och riktlinjer. Arbetet med egenkontroller har påbörjats vilket är positivt. Generellt så behöver det finnas en tydlighet i vilka egenkontroller som ska genomföras inom hemtjänst, på vilket sätt de ska genomföras och hur resultatet ska redovisas och tas tillvara för att förbättra verksamheten.