



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 Slagsta

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

Alla brukare har namngiven kontaktpersonal. Information om vem som är kontaktpersonal och vad den har för arbetsuppgifter ges då insatsen påbörjas. Det finns välkomnande och informativt material om hemtjänsten som delas ut när insatsen startar. Av denna information framgår att det finns möjlighet att byta kontaktpersonal om man inte är nöjd.

Granskning av dokumentationen visar att dokumentationen i huvudsak håller god kvalitet. Kunskapen om vad som ska föras in i åtgärdsanteckningarna så att händelser av vikt finns med kan förbättras. Personalen ser detta som ett förbättringsområde.

Det som är betydelsefullt i bemötande av brukaren noteras ofta i genomförandeplanen. Alla brukare inom Slagstas hemtjänst som svarat på Socialstyrelsens brukarundersökning 2013 uppger att personalen alltid/oftast har ett bra bemötande.

Kontaktpersonal lyssnar in brukarens önskemål när och hur insatserna ska genomföras. Om brukarens önskemål inte kan tillgodoses på en gång försöker man tillgodose detta längre fram. Personalen följer även upp om brukaren är nöjd med insatsen regelbundet i samtal. Vid vårdtoppar är det svårt att tillgodose brukarnas önskemål. Det kan ta lång tid att tillsätta bemanning eftersom att det tar lång tid att rekrytera ny personal. I dessa fall måste personalen prioritera och endast utföra de viktigaste arbetsuppgifterna, vilket kan innebära att beviljade insatser inte blir utförda (urvalet görs utifrån framarbetad prioriteringsordning). Utföraren behöver analysera om det är möjligt att hantera vårdtoppar på ett sådant sätt att brukarna inte behöver avstå beviljade insatser och deras behov tillgodoses.

Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2013 visar att andelen svarande brukare i Slagsta som uppger att personalen alltid/oftast tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur och när hjälpen ska utföras ligger under rikssnittet.

Egenkontroller ska bedrivas för att säkerställa att verksamheten bedrivs enligt fastställda rutiner och riktlinjer. Arbetet med egenkontroller har påbörjats. Generellt 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.