



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 Tunafors

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. Kommunens synpunktshantering *Säg vad du tycker* delas ut vid inledningssamtalet samt vid behov till brukare som vill lämna en synpunkt.

Matlag och social träffpunkt finns i Skogsängen, Mötesplats Söder. Personalen informerar och motiverar brukarna till att delta i verksamheten. Verksamheten bedrivs i samverkan med hemtjänsten, Kommunfastighet och biblioteket vilket gör att öppettider och utbud kan hålla hög kvalitet.

Socialstyrelsens brukarundersökning 2013 visar att svarande brukare i hemtjänst Tunafors är nöjda med personalens bemötande och att de anser att personalen tar hänsyn till önskemål om hur insatsen ska utföras. Andelen svarande som uppger att de alltid/oftast kan påverka vilka tider hjälpen ges ligger under riksgenomsnittet. Utföraren behöver diskutera vad som är möjligt att göra för brukarna ska uppleva att de i större utsträckning kan påverka på vilka tider hjälpen ges.

Granskad dokumentation visar att brukarna har aktuella genomförandeplaner där det framgår hur brukarna varit delaktiga vid framtagandet av genomförandeplanen. Hur brukarnas insatser ska genomföras och vad de klarar att göra självständigt behöver utvecklas. Det som är särskilt betydelsefullt i bemötande behöver framgå i högre utsträckning av genomförandeplanen. Tidigare har dokumentationstid avsatts i planeringen, men detta fallerade när arbetsbelastningen blev högre under en period. Sannolikt är planerad dokumentationstid en framgångsfaktor då det gäller kvalitén på dokumentationen och bör därför återinföras.

Personalen förstår syftet med avvikelsearbetet, men behöver ökad kunskap om vad som räknas som avvikelse och vem som ska skriva avvikelse för att i högre utsträckning kunna arbeta med avvikelser som en del i det systematiska kvalitetsarbetet.

Utföraren behöver säkerställa att all personal har regelbunden möjlighet att diskutera arbetssätt och bemötandefrågor.

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.