



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 Årby

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

Informativt och välkomnande informationsmaterial delas ut till alla nya brukare. Materialet innehåller bland annat information om kommunens synpunktshantering. Information om brukarnas möjlighet att byta kontaktpersonal om man inte är nöjd saknas dock.

Personalen känner till sitt ansvarsområde som kontaktpersonal. Kontaktpersonalen försöker i möjligaste mån gå till de brukare som man ansvarar för, och brukare med omfattande omvårdnadsinsatser prioriteras särskilt så att de ska känna sig trygga vid insatsernas utförande och inte få för hög personalomsättning. Detta arbetsätt bidrar förmodligen till brukarnas nöjdhet. Alla brukare inom Årby hemtjänst som svarat på Socialstyrelsens brukarenkät 2013 uppger att personalen alltid/oftast har ett bra bemötande. Brukarundersökningen visar även att brukarna är nöjda med att personalen tar hänsyn till deras önskemål om hur insatserna ska utföras.

Vid första kontakten med brukaren föreslår personal dagar/tider för insatserna. Om brukaren har andra önskemål försöker personalen tillgodose dessa inom ramen för de resurser som finns att förfoga över. Socialstyrelsens brukarenkät 2013 visar att brukarnas omdömen gällande möjligheten att påverka på vilka tider insatserna ska utföras 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.

Personalen använder en checklista för att uppmärksamma när det är dags att uppdatera genomförandeplanerna, sedan avsätts tid i planeringen för denna arbetsuppgift. Detta arbetsätt är sannolikt avgörande för att lyckas med dokumentationen och granskningen visar att genomförandeplanerna följs upp inom föreskriven tidsram. Hur man arbetar med bemötande, vad brukarna klarar självständigt och hur insatserna ska genomföras behöver dock utvecklas i genomförandeplanerna. Det finns en medvetenhet hos personalen att detta är ett utvecklingsområde.

Personalen har möjlighet att diskutera arbetssätt och bemötande i olika forum på arbetsplatser. Anhöriganställda har inte samma möjlighet och utföraren behöver hitta ett sätt för att även kunna stödja anhöriganställda.

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