



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 Öster

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 och personalen känner till sitt ansvarsområde som kontaktpersonal. Det finns informativt och välkomnande informationsmaterial som delas ut till alla nya brukare. I materialet framgår att det är möjligt att byta kontaktpersonal om man inte är nöjd. Materialet innehåller även information om kommunens synpunktshantering.

Granskning av dokumentationen visar att dokumentationen håller god kvalitet. Två gånger per år genomförs egenkontroller för att följa upp kvalitén i genomförandeplanerna.

Personalen träffas regelbundet för att diskutera arbetssätt och bemötande av brukarna. Det som är betydelsefullt i bemötande av brukaren noteras i genomförandeplanen. Alla brukare inom Östers hemtjänst som svarat på Socialstyrelsens brukarundersökning 2013 uppger att personalen alltid/oftast har ett bra bemötande.

Personalen diskuterar mycket kring hur viktigt det är att brukaren är delaktig i framtagandet av genomförandeplanen för att brukarens önskemål om när och hur insatserna ska utföras ska kunna tillgodoses inom de ramar som finns. Enhetschef uppger att detta är viktigt för att brukaren ska känna att han/hon har makt att styra över sitt eget liv och kan fortsätta leva det liv som de alltid har levt. Detta synsätt påverkar sannolikt hela arbetsgruppens förhållningssätt. Socialstyrelsens brukarundersökning 2013 att brukarna är nöjda med att personalen tar hänsyn till deras önskemål om hur insatserna ska utföras. Resultatet gällande möjligheten att påverka på vilka tider insatserna ska utföras ligger under riksgenomsnittet. Personalen försöker tillgodose brukarnas önskemål om tider inom ramen för de resurser som finns att tillgå, men vid hög vårdtyngd 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. Personalen uppger trots detta, att insatser sällan eller aldrig ställs in utan att man på alla sätt försöker planera så att alla beviljade insatser blir utförda.

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.