

Edda Tent Traoré
Sektionschef Äldre- och personer med funktionsnedsättning
08-560 39 239
Edda.tent.traore@ekero.se

Beställda timmar överensstämmer med utförda & fakturor överensstämmer med utförd tid

Dnr SN13/135-700

Kvalitetssäkring i hemtjänsten - beställda insatser stämmer med utförda

Socialkontoret kvalitetssäkrar att de beställda insatserna av hemtjänsten stämmer med de utförda. I kontakt med brukaren har biståndshandläggaren möjlighet att kontrollera om de beställda insatserna överensstämmer med de utförda. Den kontrollen kan genomföras genom samtal med brukaren. Uppföljning av tid/timmar kommer att kunna ske när elektronisk tid-/insatsrapportering har införts hos samtliga hemtjänstutförare till Combine.

Under Januari och Februari 2014 har respektive biståndshandläggare utfört kvalitetssäkring på sitt respektive område. I kontakt med brukaren frågade man om beställda insatser blev utförda.

Kontakten skedde antingen i samband med omprövningar, nyprövningar eller i direkt syfte att kvalitetssäkra. Efter kontakt med hemtjänstutförare åtgärdas avvikelser från beställning omedelbart med nya beslut eller andra åtgärder som bedöms adekvata.

Från och med mars tar biståndshandläggarna fem slumpvis utvalda hemtjänstären. Dessa totalt 20 hemtjänstären har blivit granskade av en för detta ändamål utsedd biståndshandläggare. I och med att dessa 20 ärenden är slumpmässigt valda kan det förekomma att ärendet inte lämpas för kvalitetssäkring, till exempel ärendet med enbart trygghetslarm, nyligen avslutade ärenden. Likaså finns det brukare som inte vill medverka, anledning i förekommande fall är att brukaren har svarat på enkäter från utföraren. Ärenden med brukare som har demensdiagnos eller ärenden med anhöriganställning undantas från denna kvalitetssäkring.

Respektive handläggare fortsätter dock utöver de fem per hemtjänstområde slumpmässigt utvalda brukarna att kvalitetssäkra ärenden i samband med om- eller nyprövningar. Ju fler under månaden genomförda om- eller nyprövningar desto större

svårigheter att de slumpmässigt utvalda ärenden lämpar sig för kvalitetssäkring då brukaren haft kontakt med sin handläggare kort tid innan och därmed redan fått kvalitetssäkringen genomförd.

Kvalitetssäkringen av hemtjänsten som består av slumpvis utvalda hemtjänsttagare utförs av en särskild utsedd handläggare. Frågor som ställdes var:

- Får du de insatser som du är beviljad?
- Har insatserna planerats tillsammans med dig?
- Kommer hemtjänsten när de ska?
- Övriga synpunkter

Det som framkom vid intervjun, utöver svaren på frågorna, lämnades över till ordinarie biståndshandläggare för antingen vidare handläggning eller enbart som information. Frågor och svar journalfördes.

Sammanfattning av avvikelser:

Sammantaget framkom att av de slumpvis utvalda ärendena var det endast delar av beställda insatser som inte utfördes enligt beställning. Av de 20 kontrollerade hemtjänstärendena var 6 avvikande från beställningen. Avvikelsen ej var omfattande eller av större omfattning.

- I vissa fall är det brukaren som tackat nej till insatsen hemtjänsten har inte informerat myndighetskontoret
- nytt uppdrag saknas efter förändring
- hemtjänsten har faktiskt inte utfört uppdraget

Edda Tent Traoré
Sektionschef Äldre- och personer med funktionsnedsättning