



Arja Ameen

Tillsyn av  
Camillas Hemtjänst & Service AB  
Åkerbyvägen 98  
183 35 Täby

Huvudman: Camillas Hemtjänst & Service AB  
Sävgränd 6  
194 68 Upplands Väsby

Besöksdatum: 2008-10-22

Frågeformulär, samtal med verksamhetschef, genomgång av verksamhetens lokaler, administrativa rutiner och granskning av dokumentation ligger till grund för rapporten.

### **Ledning och organisation**

Camillas hemtjänst startades i januari 2003. Företaget har varit verksamt i Täby kommun sedan 2004. Verksamheten ansvarar för biståndsbedömda insatser i hemmet. Företaget drivs som ett nätverk där flera enmansföretag arbetar tillsammans. Verksamhetschefen ansvarar bland annat för budget- och personalfrågor.

Vid tillsynsbesöket hade företaget ca 190 brukare, varav 89 med avgiftsfri hemtjänst så kallade "2 timmars kunder". Tilläggstjänster kan beställas.

### **Gällande tillstånd**

Camillas Hemtjänst bedrivs som ett aktieföretag och är auktoriserat enligt Täby kommuns auktorisationsvillkor. Auktorisationen upphör att gälla 2009-04-30. Under 2009 ska social omsorg införa LOV, lag om valfrihetssystem. LOV innebär en ny modell för kundval där utförare efter inkommen ansökan via förfrågningsunderlag godkänns om de uppfyller de krav och kriterier kommunen ställer. Enligt verksamhetschefen har en verksamhetsberättelse för 2007 och registreringsbevis för 2008 lämnats till social omsorg. Det finns giltiga försäkringsbrev för företaget.

### **Verksamheten**

Verksamhetens mål ligger i att fortsätta utvecklas efter kundens behov både i det egna hemmet, men även om insatserna behövs, utanför det egna hemmet. Ett sätt att leva upp till verksamhetens mål är att alltid vara lyhörd och flexibel gentemot brukaren. Företagets vision bygger på att alltid sätta kundens behov i centrum.

Uppdragen kommer från biståndsbedömare till verksamhetschefen. Kontaktperson ordnar ett hembesök hos brukaren. På hembesöket planeras insatserna utifrån brukaren vanor och önskemål. En genomförandeplan upprättas tillsammans med brukaren.

Arbetsuppgifter kan även delegeras till hemtjänstpersonal av distriktssköterska. Uppgifterna är oftast överlämnande av läkemedel som ska signeras på en signeringslista.

Personalen har tillgång till mobiltelefon för kontakt med varandra, kontoret och andra vårdgivare.

### Kvalitetssäkring

För att säkerställa kvaliteten i verksamheten har enheten utformat lokala skriftliga riktlinjer i form av en rutinpärm. Rutinpärmen finns tillgänglig för samtlig personal. I rutinpärmen finns bland annat skriftliga rutiner för anmälan enligt Lex Sarah, klagomålshantering och hantering av brukarnas nycklar. Enligt verksamhetschefen saknas ett systematiskt brandskyddsarbete för arbetsplatsen. Brandövningar är inplanerat våren 2009.

### Personal

Företaget använder sig av underleverantörer. Antalet underleverantörer är ca 31, varav en man. Under 2008 har en person slutat. Kortare frånvaro löses inom nätverket. Introduktion av nyanställda sker efter fastställd rutin/checklista. Tillgång till arbetsledning finns 07.00-22.00 alla dagar i veckan. Personalen arbetar mellan 07.00-22.00 alla dagar i veckan. Arbetsplatsträffar genomförs varje månad och är obligatoriska. Information mellan personal sker både skriftligt och muntligt.

#### *Ordinarie personals utbildning (underleverantörer)*

Undersköterska	Vårdbiträde	Chef/ samordnare/ administratör	Saknar formell utbildning. Mer än 3 års yrkeserfarenhet inom äldreomsorg	Saknar formell utbildning. Mindre än 3 års yrkeserfarenhet inom äldreomsorg	Annat/ beskriv befattning
18	7	1	3	1	1

Personalen har handledning kontinuerligt och vid behov. Verksamhetschefen uppger att kompetensutvecklingsplan finns för samtlig personal. Verksamhetschefen anser att samtlig personal behärskar svenska språket väl i både tal och skrift.

#### *Utbildningar*

Personalen har deltagit i följande utbildningar under 2008:

Hygienutbildning: samtlig personal	Dokumentation: samtlig personal
Anhörigstöd: 7 personer	Matlagningskurs: 5 personer
Vård i livets slutskede: 3 personer	Rygg och lyftskola: 12 personer

### **Dokumentation**

Varje brukare har en individuell akt, där all dokumentation om brukaren samlas. Akterna förvaras i låsbart skåp, i låsbart rum. Endast behörig personal har tillgång till dokumentationen. Det är verksamhetschefen tillsammans med samordnaren som bär huvudansvaret för dokumentationen. Genomförandeplanen följs upp kontinuerligt och vid behov. Enligt verksamhetschefen har en kopia på genomförandeplanen skickats till biståndsbedömarna inom 14 dagar. Efter avslutat uppdrag lämnas dokumentationen till Täby kommuns arkiv för arkivering.

Sekretesslagen tillämpas på enheten genom att samtlig personal signerar att de har kännedom om sekretesslagen och att de följer sekretesslagens bestämmelser.

Tystnadsplikten tillämpas på enheten genom att samtlig personal signerar att de har kännedom om tystnadsplikten och att de följer tystnadspliktens bestämmelser.

### **Nyckelhantering**

Det finns skriftliga rutiner för hantering av brukarnas nycklar. Nycklarna finns i ett låst skåp med säkerhetskod. Det finns också rutiner som säkerställer att nycklar inte kan spåras till brukarna av obehöriga.

### **Samverkan**

Med social omsorg sker kontakterna via telefon eller fax. Samarbete finns med alla vårdcentraler och larm- och nattpatrullen. Samverkan med anhöriga fungerar bra.

### **Bedömning**

Camillas Hemtjänst uppvisar en mycket tydlig kundvänlighet med inriktning på service, trygghet och professionalism, vilket förmedlas genom att företaget satsar på att höja personalens kompetens via fortbildningar. Det finns mycket bra rutiner i verksamheten. Enligt verksamhetschefen har tre klagomål framförts direkt till verksamheten under 2008. Samtliga är utredda och avslutade.

Arja Ameen  
Tillsynsansvarig äldreomsorg