

## Bedömning av verksamhetens kvalitet

### Ahava omsorg hemtjänst

Enhetschef: Görgen Lindén

Adress: Fagerstagatan 18A, Spånga

Regiform: privat regi

Antal kunder från Stockholm: 32

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal eller uppdragsbeskrivning, utifrån nedan angivna underlag.

Uppföljningen belyser såväl verksamhetens styrkor som utvecklingsområden för att stödja verksamheten i utvecklingsarbetet.

I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- verksamhetsuppföljning 2024
- brukarundersökning 2024

### Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten delvis uppfyller de krav som ställs krävs för en god och säker verksamhet.

Verksamhetens styrkor utifrån verksamhetsuppföljningen är att de arbetat aktivt för att utöka andel omvårdnadspersonal med adekvat utbildning, en hög andel personal har adekvat utbildning. För att öka förutsättningarna som krävs för en god och säker verksamhet bör verksamheten arbeta för att utveckla det systematiska kvalitetsarbetet genom att kontinuerligt genomföra egenkontroller och dokumentera resultatanalyser.

Ansvarig för den dagliga driften är närvarande och delaktig i verksamheten. Verksamheten har en lokal rutin för arbetsledning där det tydligt framkommer hur personalen kan nå berörd arbetsledare under dygnets alla tider. Personalen har möjlighet till reflektionstid för att dela med sig av erfarenheter och kunskap.

Samtliga äldre som besvarat brukarundersökningen äldre är sammantaget nöjda med hemtjänsten.

### **Trygghet och säkerhet**

Den samlade bedömningen är att verksamheten delvis har förutsättningar att ge en säker omsorg av god kvalitet. Verksamheten behöver fortsätta arbetet med att säkerställa ledningssystemet för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten.

Verksamheten har rutiner för riskanalys och genomför riskbedömningar, såväl på verksamhetsnivå som på individnivå för att undvika att oönskade händelser sker.

Verksamheten genomför egenkontroller, ett utvecklings och förbättringsarbete behövs med genomförandet av egenkontroller i syfte att säkerställa efterlevnad av rutiner. Verksamheten bör skriftligt sammanställa, analysera, åtgärda och följa upp effekt av åtgärder.

En hög andel personal har adekvat utbildning. En hög kompetens bedöms öka upplevelsen av trygghet och stabilitet inom verksamheten. För att säkra och utveckla kompetensen har verksamheten en plan för personalförsörjning och kompetensutveckling som stämmer överens med verksamhetens behov. Enligt brukarundersökningen upplever samtliga (högst i riket) svarande att personalen har den kunskap och kompetens som behövs för att utföra sina arbetsuppgifter på ett bra sätt.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. Verksamheten arbetar med fast omsorgskontakt och har rutiner för detta. Det är den fasta omsorgskontakten som tillsammans med den enskilde planerar när och hur insatserna ska utföras. Brukarundersökningen visar dock på ett förbättringsarbete kring möjligheten att få träffa sin fasta omsorgskontakt i större utsträckning.

Enligt brukarundersökningen upplever flertalet äldre att personalen i förväg meddelar om tillfälliga förändringar, en hög andel äldre upplever att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten vid behov. Resultatet visar även att en hög andel äldre känner sig trygga hemma med stöd från hemtjänsten och känner ett förtroende för personalen.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Den samlade bedömningen är att verksamheten eftersträvar att utgå från den äldres friska förmågor och främja en meningsfull tillvaro. Verksamheten har en framtagen värdegrund och enligt brukarundersökningen anser de äldre (högst i riket) att personalen har ett gott och respektfullt bemötande. Resultatet av verksamhetsuppföljningen visar att verksamheten har forum för reflektion över arbetssätt, viktiga händelser och iakttagelser, exempelvis de äldres förändrade behov eller ett specifikt bemötande.

Ett led i detta är att insatsernas utförande utformas utifrån den äldres uttryckliga önskan och vilja och beskrivs i den äldres genomförandeplan. Dokumentationen är tydlig kring när och hur hjälpen ska utföras men saknar ofta beskrivning om vad den äldre kan göra själv samt skriva löpande dokumentation i större utsträckning. Att utgå ifrån den enskildes egna resurser är viktigt i syfte att främja den enskildes självbestämmande, delaktighet och integritet. Brukarundersökningen visar att en hög andel äldre upplever att personalen tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Enligt brukarundersökningen bör dock verksamheten arbeta för att öka möjligheterna för de äldre att påverka vid vilka tider insatserna ska utföras.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering, Ett utvecklings och förbättringsarbete med att dokumentera inkomna synpunkter och avvikelser i större utsträckning behövs i syfte att tillvarata och systematiskt arbeta för att identifiera och åtgärda bakomliggande orsaker.

### **Verksamheten behöver åtgärda**

- Verksamheten bör ta reda på hur de kan arbeta för att öka möjligheterna för de äldre att påverka vid vilka tider insatserna ska utföras samt kring möjligheten att få träffa sin fasta omsorgskontakt i större utsträckning. Vidare bör verksamheten arbeta för att skriva löpande dokumentation i större utsträckning.
- Verksamheten bör genomföra egenkontroller i större utsträckning. För att systematiskt använda resultatet i kvalitetsarbetet bör verksamheten dels dokumentera resultat av egenkontroller och arbetssätt (rutiner) samt analysera, åtgärda och följa upp effekt av åtgärd.
- Verksamheten bör dokumentera inkomna synpunkter/avvikelser i större utsträckning för att tillvarata och systematiskt arbeta för att identifiera och åtgärda bakomliggande orsaker.

Utföraren har påbörjat arbetet med att utveckla påtalade brister och utvecklingsområden och upprättat en handlingsplan för att åtgärda bristerna.

#### **Uppföljningen är gjord av:**

Muriel Barrientos på Hässelby- Vällingby stadsdelsförvaltning.

Mer om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorg och gällande avtal hittas på stadens hemsida. [Genväg](#)