

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Attendo Bromma, hemtjänst

Enhetschef: Alina Postnikova
Adress: Sobelgränd 4, 167 58 Bromma
Regiform: Privat regi
Antal kunder från Stockholm: 92

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens samman- tagna 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.

Till grund för denna bedömning ligger förvaltningens verksamhetbe- sök som genomfördes 5 juni 2024. I bedömningen har resultat av föl- jande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- Kvalitetsuppföljning på individnivå (individuppföljning) från år 2024.
- Brukarundersökning från år 2024.

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är be- dömningen att verksamheten till delvis uppfyller de krav som ställs. Verksamheten har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlö- pande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. För att öka förut- sättningarna som krävs för en god och säker verksamhet bör dock verksamheten fortsätta arbeta för att öka den totala andelen utbildad personal.

Ansvarig för den dagliga driften är närvarande och delaktig i verksam- heten. 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.

En hög andel äldre är nöjda med hemtjänsten enligt brukarundersök- ningen.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten till stora delar upp- fyller de krav som ställs. Resultatet av individuppföljningen och bru- karundersökningen visar att flertalet äldre känner sig trygga hemma med stöd från hemtjänsten. Enligt individuppföljningen upplever en

hög andel äldre att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten vid behov.

Verksamheten har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. För att öka förutsättningarna som krävs för en god och säker verksamhet bör dock utföraren arbeta för att öka den totala andelen utbildad personal.

Verksamheten har en rutin för riskanalys och genomför riskbedömningar, såväl på verksamhetsnivå som på individnivå för att undvika att oönskade händelser sker. Resultaten från riskanalyserna används systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet.

Rutin för egenkontroll finns och regelbundna egenkontroller utförs för att följa upp att arbetet sker enligt fastställda rutiner och mål. Åtgärdsplaner upprättas vid behov. Resultatet från interna och externa kontroller används systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet.

Den sociala dokumentationen uppfyller ställda krav. Aktuella genomförandeplaner finns och verksamheten utför löpande dokumentation. Individuppföljningen visar att flertalet äldre upplever att de får den hjälp som de kommit överens om.

Verksamheten bör fortsätta arbetet med att höja personalens kompetens för att uppfylla kraven om adekvat utbildning gällande undersköterskor och vårdbiträden. Verksamheten har en kompetensutvecklingsplan. Enligt brukarundersökningen upplever flertalet av de svarande att personalen utför sina arbetsuppgifter på ett bra sätt.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. Verksamheten har regelbundna möten, både internt och med externa samverkanspartners.

Meningsfullhet och delaktighet

Den samlade bedömningen är att verksamheten eftersträvar att de äldre ska få vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro. Verksamheten har en framtagen värdegrund och enligt brukarundersökningen anser flertalet äldre att de känner förtroende för personalen. Individuppföljningen visar även att en hög andel äldre att personalen har ett respektfullt bemötande.

Brukarundersökningen visar att flertalet äldre upplever att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Individuppföljningen visar att verksamheten behöver ta reda på hur de arbeta för att de äldre ska känna sig mer delaktiga i planeringen om hur hjälpen ska utföras. Individuppföljningen visar att flertalet äldre upplever att de alltid eller oftast får träffa samma personer (kontinuitet) dock visar brukarundersökningen att verksamheten bör arbeta för att fler ska få träffa sin fasta omsorgskontakt.

Enligt individuppföljningen upplever flertalet äldre att de får de insatser som är beviljade enligt biståndsbeslutet och att de oftast får hjälp de tider de önskar. Enligt brukarundersökningen kan dock verksamheten arbeta för att öka möjligheterna för de äldre att påverka vid vilka tider insatserna ska utföras.

Verksamheten har rutiner för avvikelshantering och synpunkts-och klagomålshantering. Resultatet av brukarundersökningen visar dock att verksamheten bör arbeta för ökad informationsspridning om tillfälliga förändringar och om vart de äldre kan vända sig om de önskar framföra synpunkter och klagomål.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten behöver fortsätta arbeta för att öka den totala andelen utbildad personal.

Verksamheten bör också arbeta för ökad informationsspridning om tillfälliga förändringar och om vart de äldre kan vända sig med synpunkter och klagomål. Vidare behöver verksamheten arbeta för att öka möjligheterna för de äldre att påverka vid vilka tider insatserna ska utföras.

Uppföljningen är gjord av:

Muriel Barrientos på Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning och Madeleine Peatt på Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning.

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