

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Hemtjänst Norra innerstaden, Team Karlberg**

Verksamhetschef: Sofie Kalrot

Adress: Norrtullsgatan 12L, Stockholm

Regiform: Kommunal

Antal kunder i Stockholms stad: 250

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammanlagda 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.

### **Sammanfattande bedömning**

Utifrån de underlag som ligger till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs och därmed har förutsättningar för att ge en god omsorg och vård. Några av verksamhetens styrkor är det närvarande ledarskapet, erfaren personal och det personcentrerade arbetssättet. Generellt anser kunderna att de är trygga och nöjda med hemtjänsten. Ett utvecklingsområde är att verksamheten behöver arbeta med att repetera basala hygienrutiner.

### **Trygghet och säkerhet**

De intervjuade medarbetarna upplever att ledarskapet är närvarande och delaktigt. Team Karlberg har en hög andel undersköterskor och personal med lång erfarenhet av hemtjänsten, vilket bidrar till stabilitet, trygghet och kontinuitet, både för verksamheten och för kunderna. Verksamheten har en god introduktionsplan för nyanställda och personalen uppger vikten av ett gott välkomnade för att kunna behålla bra personal.

Verksamheten har ett systematiskt arbete med egenkontroller vilket har utvecklats under de senaste åren. Uppföljningen visar att ett utvecklingsområde är att personalen behöver repetera basala hygienrutiner.

Resultatet av Socialstyrelsens brukarundersökning 2023 visar att kunderna är nöjda med personalens bemötande och känner förtroende för personalen. Vidare är en styrka att kunderna i hög utsträckning känner sig trygga hemma med hemtjänsten. Verksamheten har

lägre resultat avseende verksamhetens tillgänglighet då cirka hälften av de svarade uppger att det är svårt att få kontakt med hemtjänsten.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Verksamheten arbetar systematiskt med att utforma och uppdatera genomförandeplaner genom arbetssätt som är kända för personalen. Medarbetarna uppger att det finns en god kännedom om hur kunderna kan göras delaktiga genom bland annat tydlig information om fast omsorgskontakt, genomförandeplan och möjlighet att lyfta synpunkter och klagomål. Verksamheten arbetar kontinuerligt med värdegrundsfrågor för att kunna möta kunderna på ett personcentrerat arbetssätt.

Resultatet av brukarundersökningen 2023 visar att en hög andel kunder upplever att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål. Kvalitetsundersökningen på individnivå 2023 visar förhållandevis lågt resultat på delaktighet i planeringen av insatser. Verksamheten arbetar därför med nya arbetssätt för att öka delaktigheten i arbetet med genomförandeplaner. Vidare visar kvalitetsundersökningen att kunderna upplever ett respektfullt bemötande från personal och hög nöjdhet med hemtjänsten.

### **Verksamheten behöver åtgärda**

Ett utvecklingsområde är att verksamheten behöver arbeta med att repetera basala hygienrutiner.

### **Uppföljningen är gjord av:**

Samia Choudhury, verksamhetsuppföljare  
Norra innerstadens stadsdelsförvaltning.

### **Uppföljningsunderlag**

- Verksamhetsuppföljning 2024
- Verksamhetsuppföljning 2022
- Brukarundersökning 2023
- Kvalitetsobservation 2023
- Kvalitetsuppföljning på individnivå 2023

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