

Bedömning av verksamhetens kvalitet

I din tjänst

Adress: Munkforsplan 37

Antal kunder i Stockholms Stad: 93

Verksamhetschef: Selamawit Zewengel

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar och författningar utifrån nedan angivna underlag. Uppföljningen belyser såväl verksamhetens styrkor som utvecklingsområden för att stödja verksamheten i utvecklingsarbetet.

Till grund för denna bedömning ligger förvaltningens verksamhetsbesök som genomfördes den 17 september 2024. I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- Kvalitetsuppföljning på individnivå (hädanefter kallat individuppföljning) för perioden november 2022 till och med oktober 2023.
- Socialstyrelsens brukarundersökning år 2023.
- Kvalitetsbedömning för 2022.
- Trygghetsjourens avvikelserapport 2023.

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att I din tjänst uppfyller de krav som ställs för att ha förutsättningar att ge en säker vård och omsorg av god kvalitet. Verksamheten har ett fungerande ledningssystem med relevanta processer och rutiner som dock har behövt justeras under uppföljningen. Det finns en fungerande avvikelshantering, som även det justerats under uppföljningen, där avvikelser återkopplas till personalen för lärande.

Verksamheten har ett närvarande och delaktigt ledarskap. Det finns en fungerande intern samverkan där personal och arbetsledning dagligen har möjlighet att utbyta viktig information med varandra. Arbetsplaneringen utgår från kontinuitet och kontaktmannaskap.

Personalen har möjlighet till reflektionstid för att dela med sig av erfarenheter och kunskap.

Rutiner för egenkontroller behöver utvecklas då det i stort sett inte framgår vilka olika moment som kontrolleras för de olika områden som efterfrågas. Förslag på upplägg i form av checklistor för varje område med de moment som ingår är föreslaget. Det saknades flera av de riskanalyser som efterfrågas där de nu tillkommit men där två detaljer behöver tillkomma. Vid brand behöver tillkomma vad de gör om de inte har tillgång till lokalen och för smitta behöver det tillkomma att viss personal går till de smittade och andra till de som inte är smittade samt hur personalen då förhåller sig till varandra i verksamhetens lokal för att minska risk för smittspridning. Riskanalyserna ses i stort fortsatt som utvecklingsområde för att verksamheten i lugn och ro ska kunna gå igenom det de under kort tid skapat för att försäkra att de är heltäckande för verksamhetens behov. För avvikelshantering behöver det tillkomma uppföljningar för att säkerställa att insatta åtgärder fungerar som tänkt vilket även det ses som utvecklingsområde.

Trygghet och säkerhet

Den sociala dokumentationen håller en acceptabel nivå där det finns aktuella genomförandeplaner för samtliga kunder och den löpande dokumentationen är regelbunden, väsentlig och respektfull. Det framgår vid samtal med ledningen att den ständigt utvecklas där de ser en stor skillnad mot hur det såg ut för några år sedan. I genomförandeplanerna behöver kundens delaktighet framgå tydligare för att bli ett tydligt arbetsverktyg med detaljerad information om hur den enskilde vill få insatser utförda för personal som inte känner denne. Förslag har presenterats för ledningen att använda jagform i texten vid utformandet vilket ledningen uppger låter som ett fungerande sätt för vidare utveckling. Det framgår inte vad kunden klarar själv och vilka hjälpmedel den har vilket dock inte framgår i skrivstödet från staden att det ska göra det. Ledningen uppger dock att det kommer att ses som ett utvecklingsområde.

Verksamheten når i nuläget inte upp till kravet på utbildad personal men verksamhetschefen uppger att det vid nyrekrytering bara anställs undersköterskor där det nu pågår en provanställning. Två personal genomgår i nuläget utbildning och två står i kö till utbildning till undersköterska. Det pågår även en provanställning med en undersköterska. Verksamhetschefen uppger några av den tillsvidareanställda personalen inte har utbildning där hon håller på och försöker ordna så att de inom kort påbörjar utbildning. Det finns

ett större antal timanställda som inte har adekvat utbildning men som inte utför någon större del av den arbetade tiden inom verksamheten. Utav de som arbetar heltid och utför den större delen av arbetade tiden räknar vi under uppföljningsmötet ut har 79 % adekvat utbildning och där övriga har lång erfarenhet inom yrket med stor kunskap.

I Socialstyrelsens brukarundersökning framgår att en stor andel av kunderna har förtroende för personalen, att personalen oftast kommer i tid och att de har tid för de insatser som ska utföras. I din tjänst har högre resultat än genomsnittet på ett flertal frågor i undersökningen. I din tjänst har även högre resultat än genomsnittet för de flesta frågor i stadens individuppföljning. Det framgår under mötet att resultaten ändå används för vidareutveckling av verksamheten vilket tyder på lyhördhet och vilja att ständigt förbättra kvaliteten. I båda undersökningarna framgår dock att ett antal kunder uppger att de inte tycker det är tryggt att bo hemma med hemtjänst samtidigt som merparten uppger att de känner förtroende för personalen. Det är ett resultat som kan anses motsägelsefullt där ledningen uppger att de har svårt att sätta fingret på vad det kan bero på. En anledning som diskuteras under mötet är att det skulle kunna bero på anledningar som de som verksamhet har svårt att hantera då det kan bero på en allmän otrygghet i olika bostadsområden där kunder finns. Ledningen uppger att de försöker att fånga upp från sina kunder vad de kan göra för att öka deras känsla av trygghet.

Meningsfullhet och delaktighet

Det har framgått i samtal både med personal och chef att det finns ett fokus kring att kunderna ska känna sig delaktiga och att det sker ett meningsfullt utbyte mellan kund och personal. Detta framgår även i brukarenkäten från Socialstyrelsen och i stadens individuppföljning. Det finns flera olika språk bland personalen vilket ökar sannolikheten för att så många kunder som möjligt kan få möjlighet att prata på det språk som passar dem bäst.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten behöver fortsatt arbeta för att komma upp i tillräcklig grad av personal med adekvat utbildning.

Egenkontrollerna behöver utvecklas och bli mer detaljerade för vilka moment som kontrolleras inom de olika efterfrågade områdena.

Analys, åtgärd och uppföljning av avvikelser, egenkontroller och riskanalyser behöver bli bättre där uppföljning för om insatt åtgärd har givit önskat resultat eller om mer behöver göras behöver tillkomma.

Den sociala dokumentationen behöver fortsatt utvecklas så att kundernas delaktighet framgår bättre i utformandet av genomförandeplanerna. Det behöver även tillkomma vad de klarar själva och vad de har för hjälpmedel.

Uppföljningen är gjord av:

Anna Ljungman på Farsta stadsdelsförvaltning september 2024.

Information om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorgen hittas på stadens hemsida. [Genväg](#)