

## Bedömning av verksamhetens kvalitet

### **Klippans omsorg och service Söderort**

Adress: Pepparvägen 32

Antal kunder från Stockholms Stad: 44

Verksamhetschef: Surirat Phaenthaison

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 11 juni 2024. I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- Kvalitetsobservation januari 2023
- Socialstyrelsens brukarundersökning 2023.
- Avvikelser från Stockholms Trygghetsjour.

### **Sammanfattande bedömning**

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att Klippans hemtjänst 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. Det finns en fungerande avvikelshantering där avvikelser återkopplas till personalen för lärande. Det finns policys och rutiner som inte efterfrågas av staden men som visar på ett engagemang för samhället och miljön, bland annat en policy som handlar om att verksamheten ska ha en så liten miljöpåverkan som möjligt. Flera rutiner har behövts justeras vilket gjorts inom tiden för uppföljningen. Två rutiner saknades helt vilka nu har tillkommit. Det saknades även riskanalyser för flera av de efterfrågade områdena vilket nu tillkommit. Klippans omsorg har fått bra resultat i Socialstyrelsens brukarenkät 2023, högre än genomsnittet för flertalet frågor. Det framgår under mötet att den ändå används som underlag för fortsatt utveckling av verksamhetens kvalitet.

## **Trygghet och säkerhet**

Verksamheten har ett närvarande och delaktigt ledarskap. Personal och arbetsledning har dagligen möjlighet att utbyta viktig information med varandra. Det finns en fungerande intern samverkan. Arbetsplaneringen utgår från kontinuitet och kontaktmannaskap. Personalen har möjlighet till reflektionstid för att dela med sig av erfarenheter och kunskap.

Den sociala dokumentationen ser bra ut där det finns aktuella genomförandeplaner för samtliga kunder och den löpande dokumentationen är regelbunden, väsentlig och respektfull. I genomförandeplanerna behöver det dock framgå bättre vad personen klarar själv och vilka hjälpmedel den har. Detta framgår dock inte i det skrivstöd som staden tillhandahållit och ledningen har meddelat att detta kommer att ses som ett utvecklingsområde.

Verksamheten når i nuläget inte upp till kravet på utbildad personal men verksamhetschefen uppger att två personal i nuläget genomgår undersköterskeutbildning och två står på kö. Under tiden uppföljningen pågått har det meddelats att ytterligare två undersköterskor har anställts. Verksamhetschefen uppger vidare att då företaget inte är stort kan inte för många av personalen gå utbildning samtidigt då det påverkar tillgången på personal för mycket men att planen är att så snart som möjligt uppnå kraven. Det finns även en del äldre personal som har lång tid i yrket med bred kunskap och erfarenhet.

Det finns inte några avvikelser för verksamheten i rapporten från Stockholms Trygghetsjour vilket tyder på att larmhanteringen fungerar som den ska.

## **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 att meningsfullt utbyte mellan kund och personal. Detta framgår även i kvalitetsobservationsrapporten från 2023. Där framgår att merparten av personalen har en lyhördhet för den äldres behov och tar sig tid att samtala och höra sig för vad denne behöver. Alla i personalen behärskar svenska i tal och skrift och många kan dessutom flera andra språk 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 fortsätta att arbeta för att nå upp till det krav som finns på andel av personalen med adekvat utbildning.

I genomförandeplanerna behöver det tillkomma vad personen klarar själv och vilka hjälpmedel den har.

#### **Uppföljningen är gjord av:**

Anna Ljungman på Farsta stadsdelsförvaltning i juni 2024.

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