

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Kungsholmens hemtjänst

Verksamhetschef: Rita Kyeyune Hjort

Adress: Wivallusgatan 13 och Kronobergsgatan 7,
Stockholm

Regiform: Kommunal regi

Antal kunder från Stockholm: 394

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.

Till grund för denna bedömning ligger förvaltningens verksamhetsbesök som genomfördes den 8 april och Socialstyrelsens brukarundersökning 2023.

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs och bedöms därmed ha de förutsättningar som krävs för att ge en god och säker omsorg.

Flertalet kunder är nöjda och trygga med insatserna från hemtjänsten och förtroendet för enhetens medarbetare är generellt högt. Verksamheten har fortsatt behov av att öka andelen medarbetare med adekvat utbildning samt kundens upplevelse av kontinuitet. Utifrån Socialstyrelsens brukarundersökning behöver verksamheten förbättra möjligheten för kunden att komma i kontakt med hemtjänsten vid behov.

Öka möjligheten att kunna påverka vilka tider som medarbetarna kommer samt ge mer information till kunder om vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten har goda förutsättningar att ge en säker omsorg av god kvalitet. Verksamheten har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Kvalitetsarbetet vid avvikelser bedrivs på ett systematiskt sätt och medarbetare är delaktiga.

Verksamheten bedrivs utifrån ett närvarande ledarskap genom att enhetschef och biträdande enhetschef finns på plats dagtid i lokalerna och rutiner finns för arbetsledning kvällar, nätter och helger.

Verksamheten har rutiner 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.

Rutiner för egenkontroll finns och regelbundna egenkontroller utförs för att följa upp att arbetet sker enligt fastställda rutiner och mål.

Cirka hälften av medarbetarna har en adekvat utbildning vilket är ett utvecklingsområde och därför deltar flertalet medarbetare i utbildningar bland annat genom Äldreomsorgslyftet. Verksamheten deltar på utbildningar ibland annat kring våld i nära relationer det finns en planering kring kompetensutveckling. Samtliga medarbetare erbjuds schemalagd reflektion som leds av reflektionsledare. Verksamheten bedriver en stjärnmärkt demensomsorg enligt certifiering från Svenskt demenscentrum.

Ett utvecklingsarbete kring ökad kontinuitet har bedrivits genom att verksamheten har organiserat medarbetare i mindre arbetsgrupper utifrån ett begränsat geografiskt område. Verksamheten behöver undersöka om förändringen har avsedd effekt.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. Regelbundna möten och avstämningar sker vid behov, både internt och med externa samverkanspartners som husläkarmottagningar.

Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning är kunderna nöjda och trygga med insatserna från hemtjänsten och förtroendet för enhetens medarbetare är generellt högt.

Den sociala dokumentationen uppfyller ställda krav enligt utförarens egenkontroll. Dock finns utvecklingsområden bland annat vad gäller språkbruk.

Meningsfullhet och delaktighet

Den samlade bedömningen är att de äldre är delaktiga och har en meningsfull tillvaro. Verksamheten har en aktivitetsansvarig och deltar i stadens satsning inom mat och måltider genom att erbjuda matlagning i hemmet för att bryta ofrivillig ensamhet.

Socialstyrelsens brukarundersökning anser kunderna att medarbetarna ger ett gott bemötande. Genom en så kallad värdegrundskvart på arbetsplatsträffar hålls äldreomsorgens nationella värdegrund levande och under 2024 deltar medarbetare på utbildningar genom RFSL för att stärka ett gott bemötande av HBTQI-personer.

Resultatet av Socialstyrelsens brukarundersökning visar att kunderna är delaktiga i planeringen av insatser och hänsyn tas till deras åsikter och önskemål. Ett utvecklingsområde är att kunna påverka vilka tider kunden ska få sina insatser.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering som medarbetarna arbetar utifrån. Resultatet från brukarundersökningen visar att kunderna behöver få mer information om vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Verksamheten behöver åtgärda

- Öka kontinuitet bland personal som besöker kunden.
- Öka andelen utbildade medarbetare.

- Förbättra möjligheten för kunden att komma i kontakt med hemtjänsten vid behov.
- Öka möjligheten att kunna påverka vilka tider som medarbetarna kommer.
- Ge mer information till kunder om vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsuppföljning april 2024.
- Socialstyrelsens brukarundersökning 2023.

Uppföljningen är gjord av:

Pia Lindman, verksamhetscontroller på Kungsholmens stadsdelsförvaltning.

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