

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Macorena Enskede, Farsta, Skarpnäck hemtjänst

Enhetschefer: Ingmar Wickberg

Adress: Harpsundsvägen 211, 124 59 Bandhagen

Regiform: Privat regi

Antal kunder från Stockholm: 118

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.

Till grund för denna bedömning ligger stadens verksamhetsbesök som genomfördes den 15 oktober. I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- Kvalitetsuppföljning på individnivå (individuppföljning) från år 2023.
- Brukarundersökning från år 2024 (en sammanställning av resultatet för Macorena hemtjänst).

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten till stora delar uppfyller de krav som ställs. 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 verksamheten arbeta för att öka den totala andelen utbildad personal. Verksamheten bör även utveckla den sociala dokumentationen.

Ansvarig för den dagliga driften är närvarande och delaktig i verksamheten. 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.

Samtliga äldre är nöjda med hemtjänsten enligt individuppföljningen

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten har förutsättningar att ge en säker omsorg av god kvalitet. Verksamheten har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Samtliga äldre känner sig trygga hemma med stöd av hemtjänsten enligt individuppföljningen.

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. Handlingsplaner upprättas vid behov.

Majoriteten av personalen har idag adekvat utbildning. Verksamheten behöver dock fortsätta arbeta för att öka den totala andelen utbildad personal. För att utveckla och säkra kompetensen upprättar verksamheten årligen en kompetensutvecklingsplan och utföraren har schemalagd reflektion minst en timme en gång per månad.

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

Verksamheten har rutiner för social dokumentation. Dokumentationen uppfyller dock delvis ställda krav. Verksamheten behöver främst arbeta för att utveckla den löpande dokumentationen samt tydliggöra hur insatserna ska utföras.

Verksamheten arbetar med fast omsorgskontakt och har rutiner för detta. Det är fast omsorgskontakt tillsammans med den enskilde som planerar när och hur insatserna ska utföras. Resultatet av brukarundersökningen visar att flertalet (84 %) äldre upplever att personalen tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Enligt individuppföljningen upplever flertalet (90 %) äldre att de får den hjälp de kommit överens om. Enligt individuppföljningen anser samtliga äldre att de får hjälpen på de tider de önskar samt är delaktiga i planeringen om hur den beviljade hjälpen ska utföras.

Enligt brukarundersökningen känner flertalet (91 %) äldre ett förtroende för personalen. Enligt brukarundersökningen anser flertalet äldre (83 %) att det är lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov. Enligt individuppföljningen upplever samtliga äldre att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten.

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 (97 %) äldre att personalen har ett gott bemötande. Enligt individuppföljningen anser samtliga äldre att de får ett respektfullt bemötande.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering samt avvikelshantering. Brukarundersökningen visar dock att verksamheten bör förtydliga för de äldre om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Enligt brukarundersökningen anser flertalet äldre (84 %) att personalen meddelar dem i förväg om tillfälliga förändringar.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten behöver fortsätta arbeta för att öka den totala andelen utbildad personal. Verksamheten behöver även arbeta för att utveckla den sociala dokumentationen. Verksamheten bör förtydliga för de äldre om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Uppföljningen är gjord av:

Madeleine Peatt och Annika Jungklo på Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning.

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