

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Nova Omsorg Söderort

Verksamhetschef: Nina Kjellgren
Adress: Fyrskeppsvägen 63, Johanneshov
Regiform: Privat regi
Antal kunder från Stockholm: 148 kunder

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 2024-10-14. I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- Kvalitetsuppföljning på individnivå (hädanefter kallat individuppföljning) för perioden 1 november 2023-31 mars 2024
- Brukarundersökning 2023
- Avvikelser, synpunkter/klagomål från Trygghetsjouren 2023
- Verksamhetsuppföljning 2022

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att Nova Omsorg Söderort uppfyller de krav som ställs för att ha förutsättningar att ge en säker vård och omsorg av god kvalitet. Verksamheten har identifierat vilka processer och rutiner som behövs för att säkra att verksamheten uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter.

Verksamheten bedöms ha de förutsättningar som krävs för att bedriva en god och säker verksamhet, visst utvecklingsbehov finns. Verksamheten har inkommit med begärda kompletteringar.

Flera medarbetare har arbetat länge och har god kännedom om verksamhetens rutiner och arbetssätt. Ansvarig för den dagliga

driften bedöms vara närvarande och delaktig i verksamheten.

Verksamheten behöver se över arbetssätt för uppföljning av egenkontroller. Vidare rekommenderas enheten att fortsätta det pågående arbetet med att utveckla och förbättra den sociala dokumentationen, då framför allt den löpande dokumentationen i stadens systemstöd.

Vidare behöver verksamheten arbeta med analyser och uppföljning kopplat till riskanalyser och egenkontroller.

Nova omsorg Farsta har fått bra resultat i Socialstyrelsens brukarenkät och för stadens individuppföljning och ligger över eller medel på nästan alla frågor. Det framgår under mötet att resultaten används som underlag för fortsatt utveckling av verksamhetens kvalitet.

Trygghet och säkerhet

Verksamheten har identifierat vilka processer och rutiner som behövs för att säkra att verksamheten uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter.

Kvalitetsobservationen visar att verksamheten har en närvarande arbetsledning och professionella, erfarna, ansvarstagande, engagerade och flexibla medarbetare. I individuppföljningen svarar samtliga tillfrågade att de får ett respektfullt bemötande av personalen. I brukarundersökningen svarar 95 procent av respondenterna att de får ett bra bemötande.

Verksamheten har arbetssätt för ändamålsenlig informationsöverföring. Egenkontroller genomförs, arbetssättet behöver dock utvecklas så att resultatet av genomförda kontroller analyseras, åtgärder sätts in och sedan följs upp.

Nöjdheten är lägre när det gäller frågan om det går att påverka vilka tider man får hjälp samt om personalen brukar informera om tillfälliga förändringar.

Den sociala dokumentationen håller en acceptabel nivå men behöver fortsatt utvecklas. I genomförandeplanerna behöver den enskildes delaktighet i utformandet tillkomma. Det framgår i alla vad som ska göras men utan individuella detaljer som kan göra att personal som inte känner den enskilde kan gå in och göra ett bra arbete utan att behöva fråga om allt för mycket. Det behöver tillkomma vem som är fast omsorgskontakt. Det behöver även framgå vad den enskilde klarar själv.

Den löpande dokumentationen är i de flesta fall regelbunden, väsentlig och respektfull i verksamhetens egna systemstöd. Men

saknas till stor del i stadens systemstöd, vilket är ett förbättringsområde. Anteckningar bör fokusera på anteckningar kopplat till socialtjänstlagen och i vissa fall är de flesta anteckningar om hälsa och sjukdomar.

Verksamheten arbetar även med att säkerställa kontinuitet genom sin arbetsplanering samt genom att löpande följa upp kontinuitetssiffror. Verksamheten har flexibla arbetslag med fasta vikarier vilket bidrar till en ökad kontinuitet. I individuppföljningen svarar 69 procent att de alltid eller oftast får hjälp av ungefär samma personer. 95 procent svarar att de är mycket nöjda eller ganska nöjd med den hemtjänst de har.

Meningsfullhet och delaktighet

Det har framgått i samtal både med personal och med chefer att det finns ett fokus kring att kunderna ska känna sig delaktiga och att det sker ett meningsfullt utbyte mellan kund och personal. Många av personalen har kunskaper i 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 utveckla och förbättra den sociala dokumentationen, framför allt den löpande dokumentationen. Vidare behöver verksamheten vidareutveckla arbetet med sammanställning och analys av genomförda egenkontroller. Detta för att kunna identifiera åtgärder och systematiskt förbättra kvaliteten av verksamheten.

Verksamheten behöver fortsätta att arbeta för att nå upp till det krav som finns på andel av personal med adekvat utbildning.

Uppföljningen är gjord av:

Uppföljningen genomfördes i oktober 2024 av verksamhetsutvecklare Anna Yderhag vid Skarpnäcks stadsdelsförvaltning. Uppföljningen har genomförts genom möte med ledningen och samtal med medarbetare på plats i verksamheten.

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