

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Omsorgsfamiljen H.E.M Vård & Omsorg AB Hagsätra, hemtjänst

Enhetschef: Camilla Brohn

Adress: Hagsätra Torg 44, 124 73 Bandhagen

Regiform: Privat regi

Antal kunder från Stockholm: 145

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 22 april 2024. I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- Kvalitetsuppföljning på individnivå (individuppföljning) från år 2023.
- Brukarundersökning från år 2023.

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten till stor del 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 fortsätta arbeta för att 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.

En stor andel äldre är nöjda med hemtjänsten enligt brukarundersökningen och individuppföljningen.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten till stor del 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 utföraren arbeta för att öka den totala andelen utbildad personal. Verksamheten bör även fortsätta arbeta för att utveckla den sociala dokumentationen.

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. Åtgärdsplaner upprättas vid behov.

Verksamheten bör fortsätta arbetet med att höja personalens kompetens för att uppfylla kraven om adekvat utbildning gällande undersköterskor och vårdbiträden. Verksamheten har en kompetensutvecklingsplan.

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

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 individuppföljningen visar att flertalet äldre upplever att de har deltagit i planeringen om hur den beviljade hjälpen ska utföras samt upplever hög kontinuitet, att samma personer i så hög utsträckning som möjligt stöttar och hjälper den enskilde. Resultatet av brukarundersökningen visar att en stor andel äldre upplever att personalen utför sina arbetsuppgifter bra och att de kommer på avtalad tid.

Den sociala dokumentationen uppfyller delvis ställda krav. Genomförandeplaner finns, dock bör planerna tydligare beskriva hur insatserna ska utföras samt belysa den äldres egna förmågor. Verksamheten bör utföra löpande dokumentation mer kontinuerligt. Innehållet kan till viss del utvecklas.

Enligt brukarundersökningen upplever en stor andel äldre god tillgänglighet, har ett förtroende för personalen och känner sig trygga 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 och individuppföljningen anser de äldre att personalen har ett gott och respektfullt bemötande.

Enligt brukarundersökningen upplever flertalet äldre att personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål. Enligt brukarundersökningen bör dock verksamheten arbeta för ökad information om tillfälliga förändringar.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering och enligt brukarundersökningen vet flertalet äldre vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten bör utveckla den sociala dokumentationen. Verksamheten bör också arbeta för ökad informationsspridning om tillfälliga förändringar.

Verksamheten behöver arbeta för att öka den totala andelen utbildad personal.

Utföraren har redan påbörjat arbetet med att utveckla påtalade brister och utvecklingsområden. Åtgärderna kommer att följas upp vid nästa verksamhetsuppföljning.

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](#)