

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Service and Care, Torstenssonsgatan**

Verksamhetschef: Nadia Diaz

Adress: Torstenssonsgatan 9, Stockholm

Regiform: Privat

Antal kunder i Stockholms stad: 80

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.

### **Sammanfattande bedömning**

Utifrån de underlag som ligger till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs och därmed har förutsättningar för att ge en god omsorg och vård. Några av verksamhetens styrkor är det närvarande ledarskapet och personalens delaktighet i kvalitetsarbetet. Verksamheten behöver se över omvårdnadspersonalens utbildningsnivå, som vid uppföljningstillfället ligger på 53 procent. Generellt anser kunderna att de får ett bra bemötande och känner förtroende för personalen vilket visar på en välfungerande verksamhet.

### **Trygghet och säkerhet**

Den samlade bedömningen är att verksamheten erbjuder en trygg och säker vård och omsorg. Verksamheten har ett fungerande ledningssystem som personalen kan ta till sig på ett enkelt sätt. Rutinerna är tydliga och lättåtkomliga för personalen. Efter den senaste verksamhetsuppföljningen har verksamheten utvecklat arbetet med systematiska egenkontroller för att säkra kvaliteten i verksamheten.

I brukarundersökningen framkommer att kunderna känner sig trygga med hemtjänsten och att de känner sig väl bemötta. Brukarundersökningen visar att de äldre tycker personalen ibland inte har tid att utföra insatserna. Andel omvårdnadspersonal med adekvat utbildning ligger på 53 procent och verksamheten behöver se över hur de ska säkerställa att fler av omvårdnadspersonalen har en adekvat utbildning.

En av verksamhetens styrkor är att verksamhetschefen är närvarande och delaktig i det dagliga arbetet på de två olika lokalerna samt att det finns planeringsledare på varje enhet, vilket resulterar i

att medarbetarna träffar sin arbetsledare dagligen. Rutiner finns för hur personalen når arbetsledning både dagtid och jourtid. Medarbetarna berättar att det är lätt att få tag på ansvariga och att ledningen uppmuntrar till ett teambaserat arbetssätt, vilket även är uppskattat bland personalen.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Kunderna upplever att de får ett bra bemötande från personalen samt att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål. Kunderna uttrycker även att de har förtroende för personalen. Verksamheten har en framtagen värdegrund som man systematiskt arbetar med samt att verksamheten arbetar aktivt med kontaktmannaskap.

Verksamheten har schemalagd reflektionstid och har vid varje tillfälle ett tema eller en händelse som utgör diskussionsunderlaget. Ibland använder verksamheten rollspel som metod under reflektionstiden för att samtlig personal ska bli mer delaktiga i reflektionstillfället, detta upplever personalen som lärorikt.

### **Verksamheten behöver åtgärda**

Verksamheten behöver se över hur de ska säkerställa att fler av omvårdnadspersonalen har en adekvat utbildning.

### **Uppföljningen är gjord av:**

Samia Choudhury, verksamhetsuppföljare  
Norra innerstadens stadsdelsförvaltning.

### **Uppföljningsunderlag**

- Verksamhetsuppföljning 2024
- Verksamhetsuppföljning 2022
- Brukarundersökning 2023

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