

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Shanar vård och omsorg AB, hemtjänst

Enhetschef: Firoze Kordbache
Adress: Grimstagatan 160, 162 58 Vällingby
Regiform: Privat regi
Antal kunder från Stockholm: 72

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens samman- tagna kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal eller uppdragsbeskrivning, utifrån nedan angivna underlag. Uppföljningen belyser såväl verksamhetens styrkor som utveckl- ingsområden för att stödja verksamheten i utvecklingsarbetet.

Till grund för denna bedömning ligger förvaltningens verksamhetsbe- sök som genomfördes oktober 2024. I bedömningen har resultat av föl- jande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- Brukarundersökning från år 2024.

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten till stor del uppfyller de krav som ställs. Verksamhetens styrkor är det kontinuerliga arbetet med ut- veckling med hjälp av innovation och digitala stöd. För att öka för- utsättningarna som krävs för en god och säker verksamhet bör verk- samheten utveckla och förbättra rutiner för genomförandet av egen- kontroller. Verksamheten bör även fortsätta arbeta för att förbättra den sociala dokumentationen.

Ansvarig för den dagliga driften är närvarande och delaktig i verk- samheten. Verksamheten har en lokal rutin för arbetsledning där det tydligt framkommer hur personalen kan nå berörd arbetsledare un- der dygnets alla tider. Personalen har möjlighet till reflektionstid för att dela med sig av erfarenheter och kunskap.

En hög andel äldre är sammantaget nöjda med hemtjänsten enligt brukarundersökningen.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten till stora delar upp- fyller de krav som ställs. Verksamheten har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten.

Verksamheten har en rutin 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.

Rutin för egenkontroll finns och regelbundna egenkontroller genomförs för att följa upp att arbetet sker enligt fastställda rutiner och mål. Rutinerna för genomförandet bör revideras för att underlätta det systematiska kvalitetsarbetet. Åtgärdsplaner upprättas vid behov.

En hög andel personal har adekvat utbildning vilket innebär att verksamheten når upp till kraven i avtalet. Verksamheten har en reviderad kompetensutvecklingsplan. Enligt brukarundersökningen upplever en hög andel (högst i riket) äldre att personalen utför sina arbetsuppgifter på ett bra sätt.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. Verksamheten har regelbundna möten, både internt och med externa samverkanspartners. Verksamheten bör dock föra mer löpande dokumentation för att dels underlätta samarbetet dels för den äldres rätt till insyn.

Enligt brukarundersökningen upplever en hög andel äldre att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten vid behov (högst i riket). Resultatet av brukarundersökningen visar att en hög andel äldre känner sig trygga hemma med stöd från hemtjänsten (högst i riket). Enligt brukarundersökningen känner en hög andel äldre förtroende för personalen.

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 en hög andel äldre att personalen har ett gott och respektfullt bemötande (högst i riket) och att de känner förtroende för personalen.

Enligt brukarundersökningen anser en hög andel äldre att de deltagit i planeringen om hur den beviljade hjälpen ska utföras och att man får den hjälp man kommit överens om. Enligt brukarundersökningen anser en hög andel äldre att de kan påverka vilka tider insatserna ska utföras (högst i riket) och att personalen kommer på avtalad tid.

Verksamheten har rutiner för avvikelshantering och synpunkts- och klagomålshantering. Resultatet av brukarundersökningen visar att

en hög andel äldre upplever att de får information om tillfälliga förändringar (högst i riket). Verksamheten har utvecklat arbetssättet för planering inom hemtjänsten vilket gett positiva resultat.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten behöver fortsatt arbeta för att förbättra den sociala dokumentationen.

För att öka förutsättningarna som krävs för en god och säker verksamhet bör verksamheten utveckla och förbättra rutiner för genomförandet av egenkontroller.

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

Uppföljningen är gjord av:

Muriel Barrientos på Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning.

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