

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Vantörs hemtjänst**

Verksamhetschef: Loreto Saldana och Jaana Keskisalo

Adress: Kumlagatan 13, Rågsved

Regiform: Kommunal

Antal kunder från Stockholm: 102

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 förvaltningens verksamhetsbesök som genomfördes 21 augusti. I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- Kvalitetsuppföljning på individnivå helårsrapport 2023.
- Brukarundersökning 2023.
- Kvalitetsobservationsrapport 2023.

### **Sammanfattande bedömning**

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs för att ha förutsättningar att ge en säker vård och omsorg av god kvalitet. Verksamheten är stjärnmärkt för en kvalitetssäkrad omsorg. En hög andel av personalen har adekvat utbildning. Det finns ett närvarande och delaktigt ledarskap. Informationsöverföringarna är strukturerade och välfungerande. En utveckling av den sociala dokumentationen har skett under året och verksamheten bedriver ett fortsatt utvecklingsarbete.

### **Trygghet och säkerhet**

Den samlade bedömningen är att verksamheten erbjuder en trygg och säker vård och omsorg. Verksamheten har ett fungerande ledningssystem och arbetar med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Verksamheten genomför riskbedömningar såväl på verksamhetsnivå som på

individnivå för att undvika att oönskade händelser sker. Det finns rutiner för en säker livsmedelshantering och verksamheten har en god följsamhet till dessa. Verksamheten bedriver ett aktivt arbete kring hanteringen av avvikelser, synpunkter och klagomål. Verksamheten bedriver ett utvecklingsarbete med den sociala dokumentationen.

Vantörs hemtjänst består av två kontor med två enhetschefer, ett administrativt team, bestående av tre personer, som planerar och har en samordnande funktion. Det finns en tydlig struktur för informationsöverföring och personal och ledning träffas dagligen för att kunna utbyta viktig information med varandra. Observationen visade att ledningen var tillgänglig, närvarande, hade god insyn i det dagliga arbetet och kunde handleda personalen.

Arbetsplaneringen utgår från geografiska områden.

Individuppföljningen visade att hälften upplevde att det oftast var samma personer som utförde hjälpen. Observationen visade att kontaktmannen var den som i huvudsak utförde insatserna, vilket bidrog till en hög kontinuitet och trygghet för de äldre.

Verksamheten har rutiner för fast omsorgskontakt och arbetar med att implementera dessa i verksamheten.

En hög andel av personalen har adekvat utbildning. Det är en stabil och engagerad personalgrupp som har lång erfarenhet inom yrket. Inom personalgruppen finns stor kompetens inom demens och psykisk ohälsa. Det finns en plan för kompetensutveckling med satsningar på våld i nära relation, mat och måltider samt för att öka andel personal med adekvat utbildning. Verksamheten är stjärnmärkt för en kvalitetssäkrad demensomsorg. Det finns tillgång till stjärninstruktörer i verksamheten. Verksamheten har en god följsamhet till basala hygienrutiner. Observationen visade att personalen behärskade tekniken att förflytta den äldre tryggt och säkert med förflyttningshjälpmedel.

Brukarundersökningen och individuppföljningen visar att de äldre i hög grad upplever ett gott bemötande, har förtroende för personalen och känner sig trygga med stödet. Vidare visar båda undersökningarna att de flesta tycker att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten. Enligt resultatet av brukarundersökningen kan verksamheten arbeta med att ta reda på hur tillfälliga förändringar kan kommuniceras bättre med de äldre.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Den samlade bedömningen är att Vantörs hemtjänst arbetar för att de äldre ska få vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro. De äldre har individuellt utformade genomförandeplaner som tydligt beskriver hur och när hjälpen ska utföras. Värdegrundsarbetet genomsyrar verksamheten. Schemalagd reflektionstid genomförs regelbundet. Observationen visade att personalen hade ett salutogent förhållningssätt och utgick från de äldres förutsättningar med den äldres önskemål i fokus. Detta framgår även av

brukarundersökningen och individuppföljningen som visar att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål. De äldres upplevelse av möjligheten att påverka tider har fått ett högre resultat i individuppföljningen i jämförelse med brukarundersökningen.

Det finns ett särskilt fokus och ett engagemang att förebygga och motverka ofrivillig ensamhet och social isolering. Personalen informerar om öppna mötesplatser för äldre och har anordnat aktiviteter i lokalen. Observationen visade att personalen hade god personkännedom och förstod vikten av meningsfulla samtal för att skapa trygghet och meningsfullhet hos de äldre.

### **Verksamheten behöver åtgärda**

Verksamheten behöver fortsätta arbetet med att utveckla den löpande dokumentationen. Verksamheten arbetar med att implementera rutinen för fast omsorgskontakt.

### **Uppföljningen är gjord av:**

Ingela Kvist verksamhetscontroller och Cecilia Jeppsson på Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsförvaltning *augusti 2024*.