

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Vardaga hemtjänst Kungsholmen**

Verksamhetschef: Sirak Gebrehiwet

Adress: Industrigatan 2, 112 46 Stockholm

Regiform: Privat

Antal kunder från Stockholm:290

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammanlagda kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal, utifrån nedan angivna underlag.

Under uppföljningen har såväl verksamhetens styrkor som utvecklingsområden belysts för att stödja verksamheten i utvecklingsarbetet.

Till grund för denna bedömning ligger förvaltningens verksamhetsbesök som genomfördes 2024-03-13. I bedömningen har resultat av kvalitetsuppföljning på individnivå för 2023 och brukarundersökning 2023 sammanvägts med resultatet av verksamhetsbesöket och granskning av riskanalyser, egenkontroller och rutiner.

### **Sammanfattande bedömning**

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är den samlade bedömningen att verksamheten har förutsättningar att uppfylla de krav som ställs och bedöms därmed kunna ge en god vård och omsorg. Under uppföljningen har visats att verksamheten har ett närvarande och delaktigt ledarskap. Personal och arbetsledning har dagligen möjlighet att utbyta viktig information med varandra och det finns en tydlig struktur för nödvändig informationsöverföring. Tid avsätts för reflektion där personalen kan samtala och lära av varandra. Personalen har förutsättningar att följa basala hygienrutiner.

### **Trygghet och säkerhet**

Verksamheten har ett ledningssystem för att säkra kvaliteten i verksamheten och genomför egenkontroller och övergripande riskanalyser i syfte att förekomma oönskade händelser eller minimera konsekvenserna av dem. Verksamheten har en fungerande avvikelshantering och strävar efter att synpunkts- och klagomålshanteringen ska fungera och att de enskilda vet vem de ska vända sig till vid synpunkter.

För att säkra personalens kompetens har verksamheten en plan för personalförsörjning och kompetensutveckling som motsvarar verksamhetens behov. Under senaste året har personalen fått utbildning inom hemtjänstens kärnområden som bland annat omfattar basala hygienrutiner, demens, nutrition och social dokumentation. Reflektionstid schemaläggs en gång i månaden så att personalen tillsammans har möjlighet att diskutera fungerande arbetssätt och lära av varandra.

Verksamheten har rutiner för fast omsorgskontakt och resultaten från brukarundersökningen visar att majoriteten av de äldre upplever att det är ungefär samma personal som hjälper dem och att de får ett respektfullt bemötande. Personalen är indelad i geografiska arbetsgrupper vilket underlättar kontinuitet och kännedom om de äldre, deras önskemål och behov.

I samtal med personal och ledning framkom en samstämmighet omkring att informationsöverföring mellan arbetspass har en tydlig struktur och viktig information om de enskilda förmedlas mellan personalen i arbetsgruppen. Resultaten i brukarundersökningen visar att de äldre har högt förtroende för personalen och att de känner sig trygga med sin hemtjänst.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Bedömningen är att verksamheten arbetar för att utgå ifrån den enskildes önskemål och förmågor och främja en meningsfull tillvaro. Ett led i detta är att insatsernas utförande utformas utifrån den enskildes önskan och vilja och beskrivs i den enskildes genomförandeplan. Dokumentationen omfattar hur och när hjälpen ska utföras. Att utgå ifrån den enskildes egna resurser är viktigt i syfte att främja den enskildes självbestämmande, delaktighet och integritet. I samtal med personalen framkommer tydligt att de är tillmötesgående för de äldres önskemål för dagen vilket överensstämmer med underlag från såväl individuppföljningen som brukarundersökningen.

Den samlade bedömningen är att verksamheten arbetar för att de äldre ska få vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro. Förutsättningar finns inom verksamheten för att arbeta i enlighet med den nationella värdegrunden.

### **Uppföljningen är gjord av:**

Patric Stoor Karlberg och Camilla Venemyr på Södermalms stadsdelsförvaltning.

Mer om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorg och gällande avtal hittas på stadens hemsida.