

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **A&M Omsorg**

Regiform: privat regi

Antal kunder: 56

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal eller uppdragsbeskrivning, utifrån nedan angivna underlag. Uppföljningen belyser verksamhetens styrkor och utvecklingsområden för att stödja verksamheten i förbättringsarbetet.

### **Sammanfattande bedömningen**

Verksamheten uppfyller de krav som ställs för att kunna ge en god och säker vård och omsorg. Verksamheten har stabilt och välfungerande arbetet enligt sitt ledningssystem, ett arbetssätt som gör kunderna nöjda och ett välfungerande teamarbete bland personalen. Utvecklingsområden är att förbättra systematiken i arbetet med avvikelser.

### **Trygghet och säkerhet**

Verksamhetens ledningssystem innehåller rutiner som ligger till grund för hur medarbetarna ska agera i olika situationer för att kunna ge en trygg och säker omsorg men också bra arbetssätt för att kunna upptäcka, åtgärda och förebygga oönskade händelser. Medarbetare och ledning har också en gemensam bild av vad man behöver utveckla, bland annat hur man sammanställer enskilda avvikelser för att kunna använda dem i förbättringsarbetet.

Verksamhetens styrka är att genom att relativt få olika hemtjänstpersonal går hem till den enskilde skapa både trygghet hos den enskilde men även förutsättningar för en omsorg som utgår från varje enskild individs behov när insatserna planeras. Det märks i samtal med hemtjänstpersonal och verksamhetschef men också genom att kunderna uppger att de nöjda med bemötande, att hemtjänstpersonalen kommer på överenskommen tid och att de får information om tillfälliga förändringar i förväg – alla viktiga aspekter för att skapa trygghet för den enskilde.

Tre viktiga faktorer för att skapa förutsättningar för en trygg och säker omsorg är att medarbetare har adekvat kompetens, en låg andel timanställda samt att det generellt sett är ungefär samma hemtjänstmedarbetare som går hem till den enskilde. A&M Omsorg har en låg andel timanställda och både medarbetare och kunder upplever

samt att mätningar visar att det oftast som ungefär samma hemtjänstmedarbetare besöker den enskilde. I dagsläget har drygt tre av fyra medarbetare adekvat kompetens och verksamheten har en plan för hur andelen medarbetare med adekvat utbildning ska höjas som inkluderar nyrekryteringar och utbildning av nuvarande personal.

### Meningsfullhet och delaktighet

Medarbetare beskriver sitt arbetssätt som visar på att äldreomsorgens värdegrund och personcentrering omsätts i praktiken på olika sätt, till exempel vid risk för undernäring och vid kognitiva sjukdomar. Det syns också i kundernas upplevelse där en hög andel upplever att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål och att man även vet vart man ska vända sig om man har synpunkter eller klagomål. De allra flesta upplever också att hemtjänstpersonalen är lyhörda för hur man vill ha hjälp.

### Verksamheten behöver åtgärda

- Införa schemalagd reflektionstid.
- Använda avvikelshanteringen på verksamhetsnivå.

### Uppföljningen är gjord av

Sara Lundblad, verksamhetsuppföljare, Södermalms stadsdelsförvaltning i maj 2022.

### Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsuppföljning maj 2022 inklusive intervju med en hemtjänstmedarbetare.
- Kvalitetsuppföljning på individnivå 2021.
- Mätning av personalkontinuitet 2021.
- Brukarundersökning 2020