

Bedömning av verksamhetens kvalitet

AB Hemstöd24 Omsorg, hemtjänst

Verksamhetschef: Berit Mesfun

Adress: Solberga Ängsväg 3, Älvsjö

Regiform: Privat regi

Antal kunder från Stockholm: 39

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 24 februari 2022. Besöket i år genomfördes via Skype på grund av rådande pandemi. I bedömningen har även resultatet av 2020-års brukarundersökning uppmärksammats. Under år 2021 genomfördes ingen brukarundersökning. Verksamheten har inte heller erhållit resultat från annan extern uppföljning under år 2021.

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten i huvudsak uppfyller de krav som ställs och bedöms därmed ha de förutsättningar som krävs för en god och säker verksamhet. Flertal brukare är nöjda med hemtjänsten enligt brukarundersökningen. Verksamheten bör dock tydliggöra vissa rutiner.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten har förutsättningar att ge en säker omsorg av god kvalitet. Verksamheten har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Vissa rutiner bör dock tydliggöras.

Verksamheten har rutiner 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.

Rutiner för egenkontroll finns och regelbundna egenkontroller utförs för att följa upp att arbetet sker enligt fastställda rutiner och mål. Åtgärdsplaner upprättas vid behov.

Flertalet personal har idag adekvat utbildning, verksamheten arbetar dock för att utöka andelen omvårdnadspersonal med adekvat utbildning och räknar med att 80 procent har adekvat utbildning år 2023. Verksamheten har en kompetensutvecklingsplan, planen bör dock förtydligas.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. Verksamheten har regelbundna möten, både internt och med externa samverkanspartners.

Verksamheten arbetar med kontaktmannaskap och har rutiner för detta. Det är kontaktpersonen tillsammans med den enskilde som planerar när och hur insatserna ska utföras. Resultatet av brukarundersökningen visar att de äldre upplever att personalen har tillräckligt med tid för arbetet, att de kommer på avtalad tid och att det är lätt att komma i kontakt med personalen vid behov.

Den sociala dokumentationen uppfyller ställda krav enligt utförarens egenkontroll.

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 flertalet äldre att personalen har ett gott bemötande.

Enligt brukarundersökningen upplever flertalet äldre att personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål och att personalen brukar informera om tillfälliga förändringar.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering men resultatet av brukarundersökningen visar att verksamheten har utvecklingsmöjligheter avseende informationsspridning om detta.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten bör tydliggöra vissa rutiner och dokument samt arbeta för att fler äldre vet vart de vänder sig med synpunkter och klagomål.

Utföraren har redan påbörjat arbetet med att utveckla rutinerna och arbetssättet med synpunkts- och klagomålshantering. Åtgärderna kommer att följas upp vid nästa verksamhetsuppföljning.

Uppföljningen är gjord av:

Madeleine Peatt på Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning.

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