

Bedömning av verksamhetens kvalitet

AB Roo hemtjänst och vård, hemtjänst

Verksamhetschef: Roda Abdirahman

Adress: Selmedalsvägen 38, 129 37 Hägersten

Regiform: Privat regi

Antal kunder från Stockholm: 174

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 resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- Kvalitetsuppföljning på individnivå (hädanefter kallat individuppföljningar) från år 2021.
- Brukarundersökning från år 2020. Under år 2021 genomfördes ingen brukarundersökning.

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten sammantaget 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 och individuppföljningen. 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 en rutin för riskanalys och genomför riskbedömningar, såväl på verksamhetsnivå som på individnivå för att undvika att oönskade händelser sker. Den nerskrivna rutinen för riskanalys

bör dock tydliggöras och bli mer beskrivande. 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. Vissa nerskrivna rutiner för egenkontroll bör dock tydliggöras och bli mer beskrivande om hur egenkontrollen går till. Åtgärdsplaner upprättas vid behov.

Den sociala dokumentationen uppfyller ställda krav enligt utförarens egenkontroll.

Flertalet personal har idag adekvat utbildning, verksamheten arbetar dock för att utöka andelen omvårdnadspersonal med adekvat utbildning ytterligare. För att vidareutveckla och säkra kompetensen upprättar verksamheten årligen en kompetensutvecklingsplan.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. De nerskrivna rutinerna för hur samverkan bedrivs bör dock tydliggöras och bli mer beskrivande. Verksamheten har regelbundna möten, både internt och med externa samverkanspartners.

Verksamheten arbetar med kontaktmannaskap och har rutiner för detta. Enligt individuppföljningen upplever flertalet äldre hög kontinuitet, att det är ungefär samma personer som hjälper den äldre samt att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten vid behov.

Resultatet av brukarundersökningen visar att flertalet äldre upplever att personalen har tillräckligt med tid för arbetet, att de kan påverka vilka tider de får hjälp och att de känner sig trygga med hemtjänsten samt känner ett förtroende till 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 och individuppföljningen anser flertalet äldre att personalen har ett gott och respektfullt bemötande.

Enligt individuppföljningen anser flertalet äldre att deltagit i planeringen om hur den beviljade hjälpen ska utföras och att man får den hjälp man kommit överens om.

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

Verksamheten har även utvecklingsmöjligheter avseende hur man kommunicerar med de äldre om tillfälliga förändringar.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten bör tydliggöra vissa rutiner samt arbeta för ökad informationsspridning om tillfälliga förändringar och om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Utföraren har redan påbörjat arbetet med att utveckla rutinerna. 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](#)