

Bedömning av verksamhetens kvalitet

AVA Assistans och Hemtjänst

Verksamhetschef: Ayse Roza Barik

Adress: Vindragarvägen 1BV, Stockholm

Regiform: Privat regi

Antal kunder från Stockholm: 26

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna 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 den 1 maj och Socialstyrelsens brukarundersökning 2022.

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs och bedöms därmed ha de förutsättningar som krävs för att ge en god och säker omsorg.

Flertalet kunder är nöjda och känner sig trygga i ordinarie boende med stöd från hemtjänsten och känner förtroende för personalen. Verksamheten har utvecklingsmöjligheter vad gäller att kunden upplever att personalen har tillräckligt med tid för att utföra arbetet och att kunden tycker att personalen utför insatserna på ett bra sätt. Verksamheten bör även öka möjligheten för kunden att kunna påverka hur hjälpen ska utföras och informera vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål.

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. Kvalitetsarbetet vid avvikelser bedrivs på ett systematiskt sätt och medarbetare är delaktiga.

Verksamheten bedrivs utifrån ett närvarande ledarskap genom att verksamhetschef finns på plats dagtid och enligt rutin finns chef i beredskap kvällar och helger. Verksamheten anlitar underleverantör för trygghetslarm och nattinsatser.

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.

Majoriteten av medarbetarna har adekvat utbildning. Medarbetare erbjuds schemalagd reflektion.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. Regelbundna möten och avstämningar sker vid behov, både internt och med externa samverkanspartners.

Verksamheten arbetar med kontaktmannaskap och har rutiner för detta. Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning är förtroendet för medarbetarna högt. Enheten behöver utveckla att kunden upplever att personalen har tillräckligt med tid för att utföra arbetet och att kunden tycker att personalen utför insatserna på ett bra sätt.

Den sociala dokumentationen uppfyller ställda krav enligt utförarens egenkontroll.

Meningsfullhet och delaktighet

Den samlade bedömningen är att de äldre är delaktiga och har en meningsfull tillvaro.

Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning anser kunderna att medarbetarna ger ett gott bemötande. Verksamheten bedriver sitt arbete utifrån den nationella värdegrunden och det finns möten där värdegrundsfrågor diskuteras till exempel kring bemötande. Verksamheten erbjuder medarbetare schemalagd reflektion.

Resultatet av Socialstyrelsens brukarundersökning visar att verksamheten kan utveckla möjligheten för kunderna att vara delaktiga i planeringen av insatser och ta större hänsyn till dennes åsikter och önskemål.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering som medarbetarna arbetar utifrån. Resultatet från brukarundersökningen visar att enheten behöver säkerställa att kunden vet vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Verksamheten behöver åtgärda

- Öka kundens upplevelse att personalen har tillräckligt med tid för att utföra arbetet och att kunden tycker att personalen utför insatserna på ett bra sätt.
- Utveckla möjligheten för kunderna att vara delaktiga i planeringen av insatser och ta större hänsyn till dennes åsikter och önskemål.
- Säkerställa att kunden vet vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Uppföljningen är gjord av:

Pia Lindman och Elin Sundberg på Kungsholmens stadsdelsförvaltning.

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