

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Allegio Omsorg Västerort

Verksamhetschef: Elin Tornberg

Adress: Siktgatan 1 Vällingby

Regiform: Privat hemtjänst

Antal kunder från Stockholm: 120, dessa kommer från Hässelby-Vällingby, Spånga-Tensta, Bromma och Kungsholmen.

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.

Allegio Omsorg startade 2015 och finns på flera platser i landet. I Stockholm har de varit verksamma sedan 2020 och har två kontor, detta samt i Kista. Verksamhetsuppföljningen 2022 i april är den första som Stockholms stad genomför. Kunderna i Stockholm deltar i år för första gången i år i Socialstyrelsens årliga brukarundersökning varför inget resultat från brukarundersökningen från tidigare år finns att tillgå som underlag i bedömningen av verksamhetens kvalitet.

Till grund för denna bedömning ligger förvaltningens verksamhetsbesök som genomfördes i april 2022, resultatet för Kvalitetsuppföljningen på individnivå för 2021 samt utförarens verksamhetsberättelse för år 2021.

Sammanfattande bedömning

Den samlade bedömningen utifrån underlagen är att Allegio Omsorg Västerort uppfyller de krav som ställs och har förutsättningar att ge en god vård och omsorg.

Ett ledningssystem finns för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Utarbetade rutiner finns för samtliga processer och all personal kan snabbt finna dessa i sina arbetsmobiler. Rutinerna finns även samlade i en lättåtkomlig pärm.

Verksamheten har ett närvarande och delaktigt ledarskap. Omvårdnadspersonalen har god kännedom om hur de kan nå de ansvariga vid behov under hela dygnet. Det finns en tydlig struktur för informationsöverföring.

Verksamheten arbetar personcentrerat. Samtliga kunder har en kontaktman som utför huvuddelen av omvårdnaden vilket gör att kontinuiteten för de äldre är hög. Det finns möjlighet att få hemhjälp på flera språk än svenska.

Dokumentationen fungerar bra enligt ledningen. Vårdpersonalen skriver löpande journalanteckningar. Det underlättas av att de kan dokumentera direkt i arbetsmobilerna. En ”lathund” har utarbetats för att stötta personalen om vad som kan vara viktigt att skriva ner.

Trygghet och säkerhet

Allegio Omsorg har ett fungerande ledningssystem för att systematiskt utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Riskbedömningar genomförs regelbundet på verksamhetsnivå och även på individnivå och resultaten används i kvalitetsarbetet. Verksamheten har en välfungerande synpunkts- och klagomålshantering samt även avvikelshantering.

Företaget har som ett mål att hålla en hög kompetens inom demenssjukdomar och är stjärnmärkt vilket innebär att 80 procent av vårdpersonalen har genomgått en fördjupad demensutbildning.

Arbetsledningen är engagerad och delaktig i verksamheten. Arbetsledningen finns på plats på kontoret som stöd för att kunna handleda personalen vid behov. Stämningen på arbetsplatsen upplevs vid uppföljningen som varm och tillåtande med goda förutsättningar för kommunikation.

Tydliga rutiner för kontaktmannaskap finns. Verksamheten lägger fokus på personalkontinuiteten för de äldre. Individuppföljningen visar också på att upplevelsen hos kunderna är att det alltid eller oftast är samma personer som utför hjälpen.

Verksamheten har tydliga rutiner för hur personalen ska kunna uppmärksamma och hantera nutritionsproblem hos kunderna. Företaget har också tillgång till en dietist vid behov.

Omvårdnadspersonalen har utbildning i basala hygienrutiner och är följsamma dessa vilket varit extra viktigt under pandemin. Resultatet från individuppföljningen 2021 visar att 90 procent upplever det som tryggt att bo hemma med hemtjänsten.

Meningsfullhet och delaktighet

Individundersökningen 2021 visar att samtliga som tillfrågats upplever att de bemöts på ett respektfullt sätt av vårdpersonalen. Det

framgår också att de får den hjälp de är beviljade enligt biståndsbeslutet. Över 90 procent uppger också att de fått vara med i planeringen av hur den beviljade hjälpen ska utföras.

Personalen arbetar utifrån Stockholms stads värdegrund och har även egna värdeord. Vid nyanställning skriver personalen under ett s.k. kvalitetskontrakt som innehåller vad som förväntas av dem i mötet med kunderna. Reflektionstid har nyligen införts vilket alla anställda förväntas delta i en gång per månad.

Företaget har lagt sig vinn om att måna lite extra om kunderna och som ett exempel får alla kunder en tomatplanta på våren att sköta om hemma vilket har varit väldigt uppskattat.

Verksamheten behöver åtgärda

Inget speciellt har kunnat observeras.

Uppföljningen är gjord av:

Annika Ekengren, utredare

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning.

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