

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **All-Tid Hemtjänst**

Regiform: Privat

Antal kunder i Stockholm är 42, samtliga på söderort.

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet och följsamhet till lagar, författningar samt även avtal eller uppdragsbeskrivning, utifrån nedan angivna underlag. Uppföljningen belyser såväl verksamhetens styrkor som utvecklingsområden.

Vid uppföljningen deltog verksamhetschef, administratör/samordnare samt en omsorgspersonal.

### **Sammanfattande bedömning**

Rapporten avser All-Tid Hemtjänst som är ett litet företag med endast 13 anställda och som verkar i södra Stockholm där de flesta kunder tillhör Farsta stadsdelsförvaltning. Utföraren har haft som profil att rikta sig till spansktalande kunder varför många av de anställda är spansktalande.

Verksamheten har tidigare fått arbeta med att förbättra och utveckla ledningssystemet inkluderande rutiner samt att förbättra dokumentationen något som har gett goda resultat.

Resultaten i Socialstyrelsens brukarundersökning visar att en stor andel av de svarande upplever att de får ett bra bemötande från personalen och att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål. Däremot framkommer det att majoriteten av de tillfrågade inte vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Emellertid framkommer det att en hög andel av de svarande är sammantaget nöjda med hemtjänsten.

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten i huvudsak uppfyller de krav som ställs och bedöms driva en god och säker verksamhet.

### **Trygghet och säkerhet**

Verksamheten upplever att dem har kunnat hantera situationen Covid-19 relativt väl och att det är delvis tack vare att skyddsutrustning beställdes in i tidigt skede. Hygienruterna är väl förankrade.

Verksamheten har rutiner och genomför regelbundna egenkontroller. Särskilt fokus har lagts på att förbättra riskanalyser och egenkontroller av dokumentationen. Utföraren uppger i sin sammanställning att den sociala dokumentationen är av god kvalitet och ger ett gott underlag vid uppföljning, där det framkommer hur och vilken insats som genomförts hos brukaren, samt hur insatserna löper i relation till brukarens allmäntillstånd. Egenkontroll för den sociala dokumentationen genomförs löpande, i snitt var tredje månad.

Andelen personal med adekvat utbildning är 30 procent. Utföraren uppger att dem har väldigt bra personal och att kunderna är nöjda vilket speglas i brukarundersökningen. Med hänsyn till det nya kravet gällande andel med adekvat utbildning (kravet träder i kraft 2024) är utförarens plan att fortsättningsvis endast anställa utbildad personal samt att skapa utrymme så att aktuell utbildad personal för möjlighet att göra det. Utföraren lyfter fram att kravet på 80 procent som skall ha adekvat utbildning kan vara svårt att uppnå för denna bransch.

Resultaten i Socialstyrelsens brukarundersökning (2019) visar att nästan samtliga av de svarande uppger att de känner sig trygga med att bo hemma med stöd av den hemtjänsten dem har.

En generell kompetensutvecklingsplan sker årligen. Under 2021/2022 har personalen genomfört och skall genomföra webbutbildningar inom tre områden:

- Diabetes
- Munhälsa
- Demens

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Utföraren har rutiner för kontakmannaskap. Samtliga kunder har en utsedd kontaktperson. Under uppföljningen deltog en omvårdnadspersonal som kunde svara adekvat på fördjupade frågor gällande uppdraget, det vill säga berätta vilket ansvar

kontaktmannen har. Även frågor kring rutiner för nyanställda ställdes och svaren visade att rutinerna är förankrade.

Utöver arbetsplatsträffar som sker månadsvis finns tid och rum för reflektion vid lunchrast på fredagar. Ledning planerar 10-15 min längre rast på personalens redan befintliga raster och ledningen bjuder personalen på någon form av måltid för att på så sätt äta tillsammans och få möjlighet till en reflekterande dialog där värdegrunden står i centrum. Dokumentering sker vid behov för de som ej är närvarande.

Resultaten i Socialstyrelsens brukarundersökning visar att nästan samtliga av de svarande upplever sig nöjda med hemtjänsten och uppger att de får ett bra bemötande från personalen samt att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål.

### **Verksamheten behöver åtgärda**

- Brukarundersökningen visar att flertalet inte vet vart de ska vända sig för att framföra synpunkter på hemtjänsten.
- Andel med adekvatutbildning behöver bli högre.

Bedömningen är att utföraren har tagit till sig de förbättringsområden som lyfts fram och har utarbetat en plan för att komma åt problemet.

### **Uppföljningen är gjord av:**

Barbara Bernhardsson (uppföljare SoL) på Farsta stadsdelsförvaltning februari 2022.

### **Uppföljningsunderlag**

- Verksamhetsuppföljning från 2020
- Brukarundersökning från Socialstyrelsen 2020
- Kvalitetsuppföljning på individnivå, 2021

Mer om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorg och gällande avtal hittas på stadens hemsida [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se).