

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Anja och Dennis**

Regiform: Privat

Antal kunder är ca. 400 inklusive kunder.

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

Vid uppföljningen 2022-01-18 deltog verksamhetschef samt enhetschef. Vid detta tillfälle var sjukfrånvaron hög på grund av pandemin varför ingen omsorgspersonal deltog.

### **Sammanfattande bedömning**

Anja och Dennis Hemservice är ett hemtjänstföretag som är väletablerat i Farsta och har under årens lopp expanderat betydligt.

Verksamheten har tidigare år fått arbeta med att förbättra och utveckla ledningssystemet, en del rutiner samt dokumentationen. Numera har man välutarbetade rutiner och genomför regelbundna egenkontroller. Emellertid finns det ett kvarstående behov av att förbättra dokumentationen, något som man arbetar med.

Resultaten i Socialstyrelsens brukarundersökning visar att en stor andel av de svarande är nöjda med hemtjänsten, känner förtroende för personalen samt upplever att de får ett bra bemötande samt att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål.

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 har samtliga efterfrågade rutiner och genomför regelbundna egenkontroller inom olika områden. Enligt egenkontrollen för dokumentationen behöver dokumentationen förbättras och bli mer enhetlig, något som utföraren arbetar för genom tätare egenkontroller och utbildning.

Personalens medverkan i kvalitetsarbetet är tydliggjort.

Kvalitetsfrågor tas upp på arbetsplatsträffar, morgonmöten samt på kvalitetsråd där man har kvalitetsombud bestående av fyra medarbetare, vilka är olika personer från år till år för större delaktighet. Vidare har man schemalagd reflektionstid. Syftet är att skapa forum där samtliga medarbetare får möjlighet att reflektera över förbättringsområden i sitt arbete.

Verksamheten har en årlig plan för kompetensutveckling och också en plan för att kunna möta upp det nya utbildningskravet som gäller från och 2024. I dagsläget är det 48 procent av personalen som lever upp till de krav som ställs vad det gäller adekvat utbildning varför utföraren uppger att det kommer att bli en utmaning att nå upp till 80 procent från och med 2024. Utföraren påpekar att de flesta medarbetare som inte lever upp till det nuvarande utbildningskravet har lång erfarenhet inom yrkesområdet.

Kompetensutvecklingsplanen för nuvarande år avser bland annat webbutbildningar inom demens, delegering, basala hygienrutiner och våld mot äldre.

Rutinen kring synpunkts- och klagomålshantering är ett kvarvarande förbättringsområde utifrån att brukarundersökningen pekar på att många kunder inte vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Utföraren har rutiner för kontakmannaskap och samtliga kunder har en utsedd kontaktperson. Då ingen omvårdnadspersonal deltog under uppföljningen kunde inte riktade frågor ställas kopplade till exempelvis kontaktpersonens uppdrag/ansvar för att få en bild av rutinernas förankring. Utföraren har rutiner för värdegrundsarbetet så att värdegrunden hålls levande. Värdegrunden diskuteras i dagliga morgon- och kvällsmöten samt i arbetsplatsträffar och även i kvalitetsrådet.

Resultaten i Socialstyrelsens brukarundersökning visar att en mycket stor andel 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. Detta går hand i hand med individuppföljningen från 2021 där en stor andel svarar positivt kring motsvarande frågor. Det framkommer den enskilde har deltagit i planeringen om hur den beviljade hjälpen ska utföras. Det framkommer också att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten och att insatserna motsvarar biståndsbeslutet.

### **Verksamheten behöver åtgärda**

- Rutinen kring synpunkts- och klagomålshantering är ett kvarvarande förbättringsområde, enligt brukarundersökningen.

Utföraren har en plan och ett pågående arbete kring detta.

### **Uppföljningen är gjord av:**

Barbara Bernhardsson (uppföljare SoL) på Farsta stadsdelsförvaltning, januari 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).