

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Aros omsorg hemtjänst

Enhetschef: Marven Yosif

Adress: Årevägen 23, Vällingby

Regiform: privat regi

Antal kunder från Stockholm: 57

Utföraren har två kontor och är uppdelade i två större områden, västerort och söderort. De har en samordnad ledning, gemensamt ledningssystem och rutiner.

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.

I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- verksamhetsuppföljning 2022
- brukarundersökning 2022

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten delvis uppfyller de krav som ställs krävs för en god och säker verksamhet. Resultat i brukarundersökningar visar att äldre är sammantaget nöjda med hemtjänsten.

Verksamhetens styrkor utifrån verksamhetsuppföljningen är att de äldre uppger sig vara sig trygga med personalen och nöjda med bemötandet. Verksamheten har även arbetat aktivt för att höja kompetensen.

Verksamheten bör utveckla och förbättra kvalitetsarbetet genom att bland annat utgå från genomförda kontroller och uppföljningsunderlag. Vidare bör verksamheten i större utsträckning dokumentera resultat, samt analysera, åtgärda och följa upp effekt av åtgärd.

Ett utvecklings och förbättringsarbete med att dokumentera inkomna synpunkter i större utsträckning behövs i syfte att tillvarata

och systematiskt arbeta för att identifiera och åtgärda bakomliggande orsaker.

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

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten delvis 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. enligt brukarundersökningen känner de äldre sig trygga hemma med hemtjänst enligt brukarundersökningen. Resultatet visar även att de äldre upplever att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten.

Verksamheten har rutiner för riskanalys och genomför riskbedömningar, såväl på verksamhetsnivå som på individnivå för att undvika att oönskade händelser sker. Verksamheten behöver dock arbeta systematiskt och i större utsträckning med resultaten från riskanalyserna för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet.

Verksamheten genomför egenkontroller dock behövs ett utvecklings och förbättringsarbete med genomförandet av egenkontroller i syfte att säkerställa efterlevnad av rutiner. Verksamheten bör bland annat skriftligt sammanställa, analysera, åtgärda och följa upp effekt av åtgärder. Enligt brukarundersökningen upplever äldre att personalen utför sina arbetsuppgifter bra.

För att säkra och utveckla kompetensen har verksamheten en plan för personalförsörjning och kompetensutveckling som stämmer överens med verksamhetens behov. Fler än hälften av personalen har idag adekvat utbildning, verksamheten arbetar dock för att utöka andelen omvårdnadspersonal med adekvat utbildning. En hög andel personal har adekvat utbildning. En hög kompetens bedöms öka upplevelsen av trygghet och stabilitet inom verksamheten.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt.

Verksamheten arbetar med kontaktmannaskap och har rutiner för detta. Det är kontaktpersonen tillsammans med den enskilde som planerar när och hur insatserna ska utföras. Resultatet av brukarundersökningen visar att äldre upplever svårigheter när det gäller att påverka vilka tider hjälpen ska utföras. Skillnaden kan bero på svårigheter att tillgodose önskemål gällande tider då många vill ha hjälp samtidigt, verksamheten prioriterar dagligen insatser utifrån de äldres behov.

Enligt brukarundersökningen känner de äldre förtroende för personalen, verksamheten bör dock arbeta för att de äldre får information om tillfälliga förändringar. Bristen på kommunikation kan bidra till ett ökat missnöje.

Meningsfullhet och delaktighet

Den samlade bedömningen är att verksamheten eftersträvar att utgå från den äldres friska förmågor och främja en meningsfull tillvaro. Ett led i detta är att insatsernas utförande utformas utifrån den äldres uttryckliga önskan och vilja och beskrivs i den äldres genomförandeplan. Dokumentationen är tydlig kring när och hur hjälpen ska utföras men saknar ofta beskrivning om vad den äldre kan göra själv. Att utgå ifrån den enskildes egna resurser är viktigt i syfte att främja den enskildes självbestämmande, delaktighet och integritet.

Brukarundersökningens resultat visar att flertalet äldre upplever att personalen tar hänsyn till deras egna åsikter och önskemål.

Resultatet av verksamhetsuppföljningen visar att verksamheten bör utveckla forum för reflektion över arbetssätt, viktiga händelser och iakttagelser, exempelvis de äldres förändrade behov eller ett specifikt bemötande. Verksamheten bör utveckla arbetssätt gällande värdegrunden, resultatet av brukarundersökningen visar att flertalet äldre har ett högt förtroende för personalen och bemöts med respekt.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering, brukarundersökningen visar dock att verksamheten kan förtydliga för de äldre om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Ett utvecklings- och förbättringsarbete med att dokumentera inkomna synpunkter i större utsträckning behövs i syfte att tillvarata och systematiskt arbeta för att identifiera och åtgärda bakomliggande orsaker.

Verksamheten behöver åtgärda

- Verksamheten har påbörjat arbetet för att arbeta för ökad kommunikation gällande tillfälliga förändringar.
- Verksamheten bör ta reda på hur de kan arbeta för att informera om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Vidare bör verksamheten dokumentera både resultat och inkomna synpunkter i större utsträckning.
- Verksamheten bör genomföra egenkontroller i större utsträckning.
- För att systematiskt använda resultatet i kvalitetsarbetet bör verksamheten dels dokumentera resultat av egenkontroller

och arbetsätt (rutiner) samt analysera, åtgärda och följa upp effekt av åtgärd.

- Verksamheten behöver säkerställa att rutinerna innehåller tydliga ansvarsområden och att de stämmer överens med hur verksamheten arbetar lokalt.

Verksamheten har och upprättat en handlingsplan för att åtgärda bristerna. Åtgärderna kommer att följas upp 2023.

Uppföljningen är gjord av:

Muriel Barrientos på Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning.

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