

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Attendo Norrmalm**

Verksamhetschef: Wioletta Rydzevska

Adress: Frejgatan 33, Stockholm

Regiform: Privat regi

Antal kunder från Stockholm: 104

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 29 mars, Kvalitetsuppföljning på individnivå halvårsrapport för 2022 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 har förtroende för personalen. Verksamheten har utvecklingsmöjligheter vad gäller hur personalen utför insatser och behöver säkerställa att kunderna får meddelande om tillfälliga förändringar. Verksamheten bör även öka möjligheten för kunden att kunna påverka hur hjälpen ska utföras, vilka tider som denne vill ha sina insatser utförda, informera vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål och säkerställa att

det är lätt att få kontakt med Attendo. Verksamheten behöver öka andelen medarbetare med adekvat utbildning.

## 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 enhetschef finns på plats dagtid och enligt rutin finns chef i beredskap kvällar, nätter och helger.

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.

Cirka en tredjedel av medarbetarna har adekvat utbildning. Planering finns för att verksamheten ska bli certifierade i demensomsorg enligt modell från Svensk demenscentrum. 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. Kontaktpersonen upprättar genomförandeplanen med den enskilde. Kontaktpersonen reviderar sedan den tillsammans med kunden vid förändrade behov. Verksamheten behöver säkerställa att genomförandeplanerna upprättas inom två veckor. Enligt

Socialstyrelsens brukarundersökning är förtroendet för medarbetarna högt och enligt resultat från kvalitetsuppföljningen på individnivå är upplevelsen av kontinuiteten hög. Enheten behöver säkerställa att kunderna får meddelande om tillfälliga förändringar samt säkerställa att personalen utför insatserna på ett bra sätt. Verksamheten behöver även säkerställa att det är lätt att få kontakt med hemtjänsten.

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.

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. Ett annat utvecklingsområde för verksamheten är att öka möjligheten för kunderna att kunna påverka vilka tider som medarbetarna kommer på besök.

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 möjlighet att få meddelande om tillfälliga förändringar.
- Säkerställa att personalen utför insatser hos kunderna på ett bra sätt.

- Öka den äldres möjlighet att kunna påverka hur hjälpen ska utföras och vilka tider som medarbetarna besöker kunden.
- Säkerställa att det är lätt att få kontakt med Attendo.
- Säkerställa att kunden vet vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål.
- Öka andelen medarbetare med adekvat utbildning.
- Säkerställa att genomförandeplanerna upprättas inom två veckor.

**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](#)