

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Enskede-Årsta-Vantörs hemtjänst**

#### **Årstagruppen**

Enhetschefer: Jenny Eriksson och Quamruzzaman Ullah

Adress: Årstavägen 112

Regiform: Kommunal

Antal kunder från Stockholm: 217

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 6 oktober 2022. I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- Kvalitetsuppföljning på individnivå helårsrapport 2022.
- Brukarundersökning 2022.

### **Sammanfattande bedömning**

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten uppfyller krav som ställs för att ha förutsättningar att ge en säker vård och omsorg av god kvalitet. Verksamheten har ett närvarande och delaktigt ledarskap. En utveckling av den sociala dokumentationen har skett under året och verksamheten bedriver ett fortsatt utvecklingsarbete.

Kompetensutvecklingssatsning har gjorts kring värdegrund och demenssjukdom och verksamheten är stjärnmärkt för en kvalitetssäkrat omsorg.

### **Trygghet och säkerhet**

Den samlade bedömningen är att verksamheten erbjuder en trygg och säker vård och omsorg. Verksamheten har ett fungerande ledningssystem och arbetar med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Verksamheten

genomför riskbedömningar såväl på verksamhetsnivå som på individnivå för att undvika att oönskade händelser sker.

Verksamheten har tydliga rutiner och en fungerande synpunkts- och klagomåls hantering. Brukarundersökningen visar dock att en del av de äldre inte vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Den sociala dokumentationen har varit ett fokusområde under året och en utveckling har skett. Verksamheten arbetar med fortsatt utveckling för att säkra att löpande dokumentation förs i större utsträckning. Dokumentationsstödjare finns tillgängliga för personalen och en språksatsning har gjorts.

Arbetsledningen har utökats till två enhetschefer som är närvarande och delaktiga i verksamheten. Personal och ledning träffas dagligen för att kunna utbyta viktig information med varandra.

Verksamheten har tydliga rutiner för intern och extern samverkan. Det finns en tydlig struktur för informationsöverföring.

Statistik över personalkontinuiteten från föregående år visar på ett sämre resultat i jämförelse med stadens genomsnitt. Däremot visar resultatet från verksamhetens egenkontroll från i år att kontinuiteten har förbättrats. Resultatet från individuppföljningen visar ändå att verksamheten behöver arbeta mer för att öka kontinuiteten. I samtal med verksamheten framkom att det finns ett fokus på att utveckla schemaplaneringen för att öka kontinuiteten. För att ytterligare att sätt att öka kontinuiteten är att minska andelen timvikarier. Verksamheten har tydliga rutiner för kontaktmannaskap. Arbetsplaneringen utgår från geografiska områden, kontinuitet och kontaktmannaskap.

Verksamheten uppfyller kompetenskravet med andel personal som har adekvat utbildning. Det finns en utbildningsplan med pågående och planerade utbildningar för att uppfylla det kommande kompetenskravet. Verksamheten har under året arbetat med att utveckla sitt introduktionsprogram.

Kompetensutvecklingssatsningar under året har gjorts bland annat gällande värdegrund, psykisk ohälsa och basala hygien rutiner. Verksamheten är stjärnmärkt för en kvalitetssäkrad demensomsorg. Det finns tillgång till stjärninstruktörer i verksamheten. Personalen har god följsamhet till basala hygienrutiner och samtlig personal använder arbetskläder.

Resultatet av brukarundersökningen visar att majoriteten av de äldre är nöjda med hemtjänsten och känner sig trygga med att bo hemma och få stöd av hemtjänsten. Däremot upplever de äldre att de i lägre utsträckning får information om tillfälliga förändringar i verksamheten. För att öka de äldres trygghet behöver verksamheten ta reda på hur tillfälliga förändringar kan kommuniceras bättre med de äldre.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Den samlade bedömningen är att Årsta hemtjänst arbetar för att de äldre ska få vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro. Under året har en utveckling skett genom att verksamheten har arbetat med att säkerställa att aktuella och individuellt utformade genomförandeplaner finns. Verksamheten kan, utifrån resultatet av individuppföljningen, behöva se över hur en ökad upplevelse av delaktighet hos de äldre vid planering av hjälpen kan möjliggöras.

Både individuppföljningen och brukarundersökningen visar att övervägande del av de äldre upplever att de i hög grad får den hjälp som är överenskommen och oftast på de tider som de önskar. Resultaten visar vidare att de äldre till största del är nöjda med utförandet av hjälpen. Att utgå ifrån den enskildes egna resurser är viktigt i syfte att främja den enskildes självbestämmande, delaktighet och integritet.

Resultatet av brukarundersökningen visar att de äldre i hög grad känner förtroende för personalen. Vidare visar både individuppföljningen och brukarundersökningen att de äldre upplever att de får ett bra bemötande.

Det finns mötesforum för gemensam reflektion kring exempelvis arbetssätt och bemötande vilket även bidrar till att värdegrundsarbetet hålls levande och förankras hos personalen. Samtlig personal har utbildats i värdegrunden. Det finns ett demensteam som har fördjupad kunskap om bemötande till personer med demenssjukdom.

### **Verksamheten behöver åtgärda**

Verksamheten behöver fortsätta arbetet med att utveckla genomförandeplaner med att utveckla den löpande dokumentationen.

### **Uppföljningen är gjord av:**

Ingela Kvist verksamhetscontroller och Cecilia Jeppsson på Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsförvaltning *oktober 2022*.