

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Enskede-Årsta-Vantörs hemtjänst

Enskedegruppen

Enhetschefer: Chery Farkhondeh och Pamela Hedström

Adress: Bildhuggarvägen 3

Regiform: Kommunal

Antal kunder från Stockholm: 240

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 5 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 den löpande dokumentationen är tillräcklig och väsentlig. 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 visar på ett resultat som i stort sett ligger i enlighet med stadens genomsnitt. Resultatet från individuppföljningen visar att verksamheten kan behöva arbeta mer för att öka kontinuiteten. Verksamheten arbetar med att öka kontinuiteten genom schemaplanering och minskandet av andelen timvikarier. Verksamheten har tydliga rutiner för kontaktmannaskap. Arbetsplaneringen utgår från geografiska områden, kontinuitet och kontaktmannaskap.

Verksamheten uppfyller kompetenskravet och har en hög andel personal med 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.

Kompetensutvecklingsåtgärder under året har gjorts bland annat gällande värdegrund, psykisk ohälsa och basala hygienrutiner. 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, känner förtroende och är trygga med att bo hemma och få stöd av hemtjänsten. Brukarundersökningen visar även att de äldre upplever att det är lätt att få kontakt med hemtjänsten och att personalen i hög grad meddelar om tillfälliga förändringar.

Meningsfullhet och delaktighet

Den samlade bedömningen är att Enskede hemtjänst arbetar för att de äldre ska få vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro. Aktuella och individuellt utformade genomförandeplaner finns. Hur och när hjälpen ska utföras kan till viss del beskrivas tydligare i genomförandeplanerna. Verksamheten kan, utifrån resultatet av

individuppföljningen, behöva se över hur en ökad upplevelse av delaktighet hos de äldre vid planeringen av hjälpen kan möjliggöras.

Resultatet från brukarundersökningen visar att de äldre är nöjda med utförandet av hjälpen. Både individuppföljningen och brukarundersökningen visar också att de äldre upplever att de får den hjälp som är överenskommen och oftast på de tider som de önskar. Att utgå ifrån den enskildes egna resurser är viktigt i syfte att främja den enskildes självbestämmande, delaktighet och integritet.

Resultatet av både individuppföljningen och brukarundersökningen visar att de äldre upplever att de får ett bra bemötande. Enskede hemtjänst har mötesforum för gemensam reflektion kring exempelvis arbetssätt och bemötande vilket även bidrar till att värdegrundsarbetet hålls levande och förankras hos personalen. Det finns två utbildade reflektionsledare i verksamheten.

Det finns ett demensteam som har fördjupad kunskap om bemötande till personer med demenssjukdom. Ett fokus under året har varit att utbilda samtlig personal i värdegrunden samt att uppnå en stjärnmärkt demensvård.

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*.