

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Enskede-Årsta-Vantörs hemtjänst

Vantörgruppen

Verksamhetschef: Eva Westerholm och Jaana Keskiälo

Adress: Sjösa torg 1-3, Bandhagen

Regiform: Kommunal

Antal kunder från Stockholm: 319

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.

Till grund för denna bedömning ligger förvaltningens verksamhetsbesök som genomfördes 12 oktober. I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- Kvalitetsuppföljning på individnivå helårsrapport 2022.
- Brukarundersökning 2022.
- Inspektionsrapport 2021.

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten i huvudsak uppfyller de 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. Kompetensutvecklingsåtgärder 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.

Brucarundersökningen visar att en del av de äldre inte vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Inspektionsrapporten visar att synpunkts- och klagomålsrutinen kan förtydligas och förankras ytterligare. Verksamheten har arbetat med detta under året och samtliga synpunkter och klagomål dokumenteras samt tas upp på arbetsplatsträffar och i kvalitetsråd.

Inspektionsrapporten visar att dokumentationen behöver utvecklas. För att fånga upp händelser av betydelse, exempelvis nutritionsproblem, är det viktigt att den löpande dokumentationen är tillräcklig och väsentlig. Den sociala dokumentationen har varit ett fokusområde under året och verksamheten har arbetat för att löpande dokumentation ska föras i större utsträckning. En utveckling har skett genom täta egenkontroller, ett ökat stöd till personalen med dokumentationsstöd och genom en språksatsning.

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. Inspektionsrapporten och individuppföljningen visar att verksamheten kan behöva arbeta för att öka personalkontinuiteten. Vidare visar inspektionsrapporten att verksamheten behöver arbeta med att öka kontinuiteten kopplat till kontaktmannaskapet. I samtal med verksamheten framkom att de arbetar med att öka kontinuiteten genom schemaplanering och minskandet av andelen timvikarier. Arbetsplaneringen utgår från geografiska områden, kontinuitet och kontaktmannaskap. Verksamheten har även tydliga rutiner för kontaktmannaskap.

Verksamheten uppfyller kompetenskravet med 80% personal med adekvat utbildning. Det finns en kompetensutvecklingsplan som matchar verksamhetens behov. Verksamheten har under året arbetat med att utveckla sitt introduktionsprogram.

Kompetensutvecklingsåtgärder under året har gjorts bland annat gällande värdegrund, psykisk ohälsa hos äldre, ergonomi och basala hygienrutiner. Verksamheten är stjärnmärkt för en kvalitetssäkrad demensomsorg. Det finns tillgång till stjärninstruktörer i verksamheten.

Inspektionsrapporten belyste att följsamheten till basala hygienrutiner och tillgång till arbetskläder kunde förbättras. Verksamheten arbetar med observatörer och genomför täta egenkontroller. Egenkontrollerna visar på en utveckling och att

personalen har en god följsamhet till basala hygienrutiner och att samtlig personal använder arbetskläder.

Resultatet av brukarundersökningen och individuppföljningen visar att majoriteten av de äldre är nöjda med hemtjänsten och känner sig trygga med att bo hemma och få stöd av hemtjänsten. Enligt brukarundersökningen 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 och även underlätta för de äldre att komma i kontakt med personalen vid behov.

Meningsfullhet och delaktighet

Den samlade bedömningen är att Vantörs hemtjänst arbetar för att de äldre ska få vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro. Utifrån resultatet av individuppföljningen upplever en övervägande del av de äldre att de har deltagit i planeringen av hjälpen. Under året har en utveckling skett genom att verksamheten har arbetat med att säkerställa att aktuella och individuellt utformade genomförandeplaner finns.

Resultatet från brukarundersökningen och individuppföljningen visar att majoriteten av de äldre är nöjda med utförandet av hjälpen. Både individuppföljningen och brukarundersökningen visar också att de äldre i hög grad 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. Vantörs 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.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten behöver fortsätta arbetet med att säkerställa att genomförandeplaner upprättas i tid och utveckla den löpande dokumentationen.

Uppföljningen är gjord av:

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