Bedömning av verksamhetens kvalitet

Farsta hemtjänst Centrum

Enhetschef: Maria Hosseinpour
Adress: Larsbodavägen 40, 123 41 Farsta
Regiform: Kommunal regi
Antal kunder från Stockholm: 250

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 7 oktober 2022 samt genomförda stickprover på den sociala dokumentationen. I bedömningen har även resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- Kvalitetsuppföljning på individnivå (nedan kallade individuppföljning) för perioden 1 november 2021 – 31 maj 2022
- Socialstyrelsens brukarundersökning 2022
- Socialstyrelsens brukarundersökning 2020
- Verksamhetsuppföljning 2020

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 en god och säker verksamhet. Verksamhetens styrkor är att den genomsyras av god kvalitet med ett fungerande kvalitetsledningssystem, ett närvarande ledarskap och en god arbetsmiljö. Årets brukarundersökning visar på ett bättre resultat än genomsnittet i staden inom områdena trygghet, förtroende, tillgänglighet, nöjdhet och bemötande.

Verksamheten har en organisation som säkerställer en fungerande och ändamålsenlig informationsöverföring. Det finns schemalagd reflektionstid för all personal och verksamheten följer basala hygienrutiner.

Inom verksamheten pågår ett utvecklingsarbete för att stärka individperspektivet i den sociala dokumentationen.

Trygghet och säkerhet

Verksamheten har en organisation som säkerställer en tydlig arbetsledning dygnet runt. En arbetsledning som träffar personalen i lokalen och kan nås via telefon vid behov. Verksamheten har en organisation där arbetsplaneringen utgår från kontinuitet och kontaktmannaskap. Personalen är därför indelad i geografiska arbetsgrupper.

Ledningen tillser att gemensamma schemalagda reflektioner planeras in en gång i månaden så att personalen tillsammans har möjlighet att diskutera fungerande arbetssätt och lära av varandra. Reflektionstiden används också för dialog kring viktiga händelser och iakttagelser så som exempelvis förändrade behov hos de äldre.

Verksamhetens kompetensutvecklingsplan visar att personalen årligen genomför utbildning i basala hygienrutiner. Observationer i samband med verksamhetsbesöket och samtal med personal bekräftar att basala hygienrutiner är kända och följs.

Verksamheten har sedan föregående uppföljning arbetat med att strukturera upp den sociala dokumentationen. Nya arbetssätt har införts för att stärka individens delaktighet i planering och utformning av insats i genomförandeplanerna. I jämförelse mellan resultat för det två senaste brukarundersökningarna har andelen brukare som upplever att personalen tar hänsyn till deras åsikt och önskemål om hur hjälpen ska utföras ökat. Särskilt utsedda medarbetare har genomgått en utbildning om grunderna i social dokumentation i syfte att vara ett stöd i verksamhet. I årets verksamhetsuppföljning framkom att ledningen har identifierat ett fortsatt utvecklingsbehov inom social dokumentation.

Brukarundersökningens resultat visar att ungefär hälften av de svarande vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Verksamheten rekommenderas att på ett tydligt sätt informera om synpunkts- och klagomålshantering så att både den enskilde och dess närstående vet vart man ska vända sig.

Medarbetare och ledning ger en samstämmig bild av en väl fungerande verksamhet. Sammantaget visar verksamhetsuppföljningen på att verksamheten genomsyras av god kvalitet med ett fungerande kvalitetsledningssystem, ett närvarande ledarskap och en god arbetsmiljö. Resultat från brukarundersökningen bekräftar detta där det framkommer att brukarna uppger sig vara trygga med personalen och nöjda med bemötandet. Brukarundersökningen visar också

på ett bättre resultat än genomsnittet i staden inom områdena trygghet, förtroende, tillgänglighet, nöjdhet och bemötande.

Meningsfullhet och delaktighet

Inom enheten pågår ett aktivt arbete för att tydliggöra den enskildes delaktighet i utformandet av genomförandeplanen samt synliggöra den enskildes behov och önskemål om utformning av insats.

Genomförda stickprover i verksamhetsuppföljningen visar att dokumentationen är tydlig kring vad och när hjälpen ska utföras men saknar ofta tydlig beskrivning om hur och vad den enskilde kan göra själv. Resultat från individuppföljningen och brukarundersökningen visar att procentuellt få av de svarande upplever att de är delaktiga i planeringen eller kan påverka när insatsen utförs. Samtidigt visar resultat från individuppföljningen att samtliga svarande upplever att de får de insatser som är beviljade utifrån biståndsbeslutet och majoriten anser att de får hjälp på de tider de önskar.

Den samlade bedömningen är att verksamheten arbetar för att de äldre ska få vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro. Med utgångspunkt i äldreomsorgens värdegrund förde medarbetarna ett samtal om vad kontaktmannaskapet innebär, samverkan kring den enskilde och betydelsen av kontinuitet.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten rekommenderas att i pågående utvecklingsarbete säkerställa att individperspektivet genomsyrar och stärks i verksamhetens sociala dokumentation.

Verksamheten rekommenderas att på ett tydligt sätt informera om synpunkts- och klagomålshantering så att både den enskilde och dess närstående vet vart man ska vända sig.

Uppföljning kommer att ske vid nästa verksamhetsuppföljning.

Uppföljningen är gjord av:
Linn Ljunglöv och Maria Premfors på Farsta stadsdelsförvaltning.

Mer om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorg och gällande avtal hittas på stadens hemsida. Genväg