

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Farsta hemtjänst Norra

Enhetschef: Maria Olofsson

Adress: Kryddgränd 6, 123 58 Farsta

Regiform: Kommunal regi

Antal kunder från Stockholm: 420

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 6 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 de äldre uppger sig vara trygga med personalen och nöjda med bemötandet. Det finns upparbetade rutiner och arbetssätt som är förankrade i verksamheten.

Resultatet visar att verksamhetens personal och arbetsledning dagligen har möjlighet att utbyta information med varandra. Det finns schemalagd reflektionstid för all personal och verksamheten följer basala hygienrutiner

Inom verksamheten pågår ett utvecklingsarbete för att ytterligare systematisera arbetet med avvikelshantering samt med att utveckla den sociala dokumentationen. Verksamheten rekommenderas att i

pågående utvecklingsarbete säkerställa att individperspektivet genomsyrar verksamhetens sociala dokumentation.

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 och medarbetarna har genomgått en utbildning om grunderna i social dokumentation. I årets verksamhetsuppföljning framkom att ledningen har identifierat ett fortsatt utvecklingsbehov inom social dokumentation.

Verksamheten har ett fungerande kvalitetsledningssystem med rutiner som finns tillgänglig för all personal. Avvikelsehanteringen behöver bli mer strukturerad och synpunkts- och klagomålshanteringen förtydligas då brukarundersökningens resultat visar att drygt hälften av de svarande vet vart de ska vända sig till med synpunkter. Enligt brukarundersökningens resultat känner sig de flesta svarande trygga med hemtjänsten.

Samtal med medarbetare visar att det inom verksamheten är tydligt vad kontaktmannaskap innebär så som exempelvis samverkan kring den enskilde. Resultaten från både individuppföljningen och brukarundersökningen visar att majoriteten av de äldre upplever att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänst och att de får ett respektfullt 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 utförande 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. Arbetsätt finns inom verksamheten men behöver ytterligare förankras i hela arbetsteamet. Bland annat behöver verksamheten reflektera över samtalets betydelse i samband med upprättandet av genomförandeplanen.

Verksamheten behöver åtgärda

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

Vid uppföljningen framkom att arbetssättet med avvikelshantering behöver systematiseras ytterligare.

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.

Verksamheten uppmanas att följa upp att pågående utvecklingsarbete ger avsedd effekt.

Uppföljning kommer att ske vid nästa verksamhetsuppföljning.

Uppföljningen är gjord av:

Linn Ljunglov och Maria Premfors på Farsta stadsdelsförvaltning.

Mer om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorg och gällande avtal hittas på stadens hemsida. [Genväg](#)

