

Bedömning av verksamhetens kvalitet

I Din Tjänst

Regiform: Privat
Antal kunder ca 65 kunder.

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet och följsamhet till lagar, författningar samt även avtal eller uppdragsbeskrivning, utifrån nedan angivna underlag. Uppföljningen belyser såväl verksamhetens styrkor som utvecklingsområden.

Verksamhetsuppföljningen ägde rum 2022-01-11. Vid uppföljningen deltog verksamhetschef samt administratör/samordnare. Vid detta tillfälle var sjukfrånvaron hög på grund av pandemin varför ingen omsorgspersonal deltog.

Sammanfattande bedömning

I Din Tjänst är ett hemtjänstföretag som finns centralt i Farsta och har kunder inom äldreomsorgen men också inom socialpsykiatri samt funktionsnedsättning.

Verksamheten har tidigare år fått arbeta med att förbättra och utveckla ledningssystemet samt en del rutiner något som har gett resultat. Verksamheten har nu ett utvecklat ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Den samlade bedömningen är att verksamheten har förutsättningar att ge en säker omsorg av god kvalitet.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Resultatet av brukarundersökningen visar dock att informationen till de äldre om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål kan förbättras.

Trygghet och säkerhet

Verksamheten har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Det finns välutarbetade rutiner för exempelvis introduktion av nyanställda, avvikelshantering och personalens medverkan i kvalitetsarbetet. Verksamheten genomför regelbundna egenkontroller och gör årliga riskanalyser.

Flertalet personal har adekvat utbildning (65 procent, enligt utföraren) och därmed lever utföraren upp till kravet om att minst hälften av personalen har adekvat utbildning. Det finns även en långsiktig planering för att kunna nå upp till ett högre krav som träder i kraft 2024. Därtill har verksamheten en årlig kompetensutvecklingsplan.

Det finns rutiner för samverkan med hälso- och sjukvården, kommunen och andra viktiga aktörer. Rutinen kring synpunkts- och klagomålshantering är ett förbättringsområde som lyftes fram i brukarundersökningen även vid föregående uppföljning. Utföraren uppger att detta är ett arbete som pågår.

Resultaten i Socialstyrelsens brukarundersökning (2020) visar att nästan samtliga av de svarande uppger att hemtjänsten utför arbetsuppgifterna på ett bra sätt och att personalen har tillräckligt med tid.

Meningsfullhet och delaktighet

Den samlade bedömningen är att verksamheten eftersträvar att de äldre ska få vara delaktiga i planeringen och ha en meningsfull tillvaro. Verksamheten har en framtagen värdegrund och enligt brukarundersökningen anser flertal svarande att personalen har ett gott bemötande. Det finns tydliga rutiner för kontaktmannaskap och varje brukare har en kontaktperson. Eftersom ingen omvårdnadspersonal deltog under uppföljningen kunde inte riktade frågor ställas kopplade till exempelvis kontaktpersonens uppdrag/ansvar för att få en bild av rutinernas förankring.

En generell kompetensutvecklingsplan sker årligen. Under 2022 är det planerat utbildningar inom bland annat demensområdet. Fokus under 2021 har varit utbildning i basala hygienrutiner.

Resultaten i Socialstyrelsens brukarundersökning visar att nästan samtliga av de svarande upplever sig nöjda med hemtjänsten och att en hög andel uppger att de känner förtroende för personalen. Vad det gäller bemötande svarar nästa samtliga av de tillfrågade att personalen ger dem ett bra bemötande, vilket går hand i hand med individuppföljningen där man uppger att man får ett respektfullt

bemötande. Av den framkommer det att de insatser som ges går i linje med de insatser som är beviljade enligt biståndsbeslutet.

Av samma individuppföljning framkommer det att planeringen om hur hjälpen ska utföras har skett tillsammans med brukaren. Även brukarundersökningen visar att en stor andel av de svarande anser att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål.

Verksamheten behöver åtgärda

- Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Resultatet av brukarundersökningen visar dock att informationen till de äldre om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål kan förbättras.

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten i huvudsak uppfyller de krav som ställs och bedöms driva en god och säker verksamhet.

Uppföljningen är gjord av:

Barbara Bernhardsson (uppföljare SoL) på Farsta stadsdelsförvaltning januari 2022.

Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsuppföljning från 2020
- Brukarundersökning från Socialstyrelsen 2020
- Kvalitetsuppföljning på individnivå, 2021

Mer om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorg och gällande avtal hittas på stadens hemsida www.stockholm.se.