

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Klippans Omsorg och Service**

Regiform: Privat

Antal kunder i Stockholm är 21, samtliga på söderort.

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.

Vid uppföljningen deltog verksamhetschef, gruppchef samt två omsorgspersonal.

### **Sammanfattande bedömning**

Rapporten avser Klippans Omsorg och Service. Verksamheten är ny, startade våren 2021. Kontoret är beläget i Hökarängen i Farsta stadsdelsområde. Upptagningsområdet är Enskede-Årsta-Vantör, Skarpnäck, Skärholmen, Södermalm, Hägersten-Älvsjö samt Farsta.

Verksamheten är relativt liten med endast 10 anställda.

Det finns i princip samtliga efterfrågade rutiner. Emellertid behöver verksamheten utveckla sitt systematiska kvalitetsarbete. Det gäller bland annat riskanalys på verksamhetsnivå samt avvikelshantering. Rutiner finns men en kartläggning/sammanställning saknas.

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten i huvudsak uppfyller de krav som ställs och bedöms ha förutsättningar för att driva en god och säker omsorg. Då verksamheten är ny finns det inte några andra underlag att luta sig mot. Socialstyrelsens brukarundersökning ägde inte rum under 2021. Det finns inte heller några individuppföljningar ännu. Äldreförvaltningen kommer att följa upp utföraren under 2023.

### **Trygghet och säkerhet**

Ansvarig för den dagliga driften är närvarande och delaktig i verksamheten och det finns rutiner för hur man når arbetsledare både dagtid och jourtid. Stickprov av lönebesked visar att utföraren lever upp till de krav som ställs. Utföraren tillhandahåller arbetskläder (enligt de krav som ställs), identifikation för personalen och lokalen har omklädningsrum, duschmöjligheter samt tvättmaskin för arbetskläder.

I dagsläget är det tre av tio anställda som har en heltidsanställning. Resterande är timanställda. Utföraren uppger att planen är att fler ska bli heltidsanställda anställda men att först måste utföraren få ett större kundunderlag. Som tidigare nämndes, startade verksamheten är startade under våren 2021. Andel personal med adekvat utbildning är 30 procent. Dock uppger utföraren att flera i personalgruppen har påbörjat undersköterska utbildning.

Klippans Omsorg och Service har i princip samtliga efterfrågade rutiner och rutinerna förefaller vara förankrade. En rutin som man har jobbat extra hårt med på grund av pandemin är basala hygienrutinen.

Emellertid behöver verksamheten utveckla sitt systematiska kvalitetsarbete. Det gäller riskanalys på verksamhetsnivå samt avvikelshantering. Bedömning av identifierade risker bör ske genom hänsynstagande till hur stor sannolikheten är för att något ska inträffa och hur konsekvensen blir av att något inträffar. Verksamheten saknar i dagsläget en modell för skalor för att bedöma risker. Verksamhetschefen uppger att de ska sätta igång med detta arbete under året 2022 och där således rutinen kring detta måste förbättras. Egenkontroll av dokumentationen har gjorts men även här behöver man utveckla det systematiska arbetet för att bättre få en överblick över styrkor och svagheter.

Gemensam plan för kompetensutveckling är inte upprättad ännu (notera att uppföljningen sker i början av året). Dock uppger verksamhetschefen att hygienrutiner kommer att vara ett fortlöpande fokusområde. Ett annat område är att öka kunskapen kring demens. Samtliga utbildningar kommer att ske under nuvarande år.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Klippans Omsorg och Service bedöms ha ett närvarande och delaktigt ledarskap där man har avsatt tid för ändamålsenlig informationsöverföring och man har schemalagd reflektionstid.

Det finns rutiner för värdegrundsarbetet men det behöver förtydligas ytterligare. Det måste finnas tydliga forum och avsatt tid för att diskutera värdegrundsfrågor så att all personal arbetar redan från start i enighet med värdeorden, inte minst med tanke på att verksamheten är ny. Under uppföljningen var det oklart när och hur man arbetar med värdegrunden på ett sätt så att all personal blir delaktig.

Utföraren har rutiner för kontaktskap. Samtliga kunder har en utsedd kontaktperson. Under uppföljningen deltog två personal som arbetar operativt vilka kunde svara adekvat på fördjupade frågor gällande uppdraget. Det framkom att kontaktskapet innebär regelbunden kontakt med den enskilde, anhöriga och eventuell god man. Kontaktpersonen är också ansvarig för att genomförandeplanen är aktuell. Även frågor kring rutiner för nyanställda ställdes och svaren visade att rutinerna är förankrade.

Det finns inget underlag från varken brukarundersökning eller individuppföljning.

### **Verksamheten behöver åtgärda**

- Andel med adekvatutbildning behöver bli högre.
- Det systematiska arbetet med riskanalyser måste göras och
- Avvikelsehantering måste förtydligas.
- Egenkontroll av dokumentationen har gjorts men även här behöver man utveckla det systematiska arbetet för att bättre få en överblick över styrkor och svagheter.
- Verksamhetens huvudprocesser behöver bättre identifieras.

Äldreförvaltningen kommer att följa upp bristerna under 2023.

Bedömningen är att utföraren har tagit till sig de förbättringsområden som lyfts fram och har utarbetat en plan för att komma åt problemet.

**Uppföljningen är gjord av:**

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

**Uppföljningsunderlag**

Saknas då verksamheten är ny.

Mer om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorg och gällande  
avtal hittas på stadens hemsida [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se).