



Bedömning av verksamhetens kvalitet

Kungsholmens hemtjänst

Regiform: Kommunal regi

Antal kunder: 370

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal eller uppdragsbeskrivning, utifrån nedan angivna underlag. Uppföljningen belyser verksamhetens styrkor och utvecklingsområden för att stödja verksamheten i förbättringsarbetet.

Sammanfattande bedömning

Verksamheten har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Medarbetarnas och ledningens beskrivning av hur verksamheten bedrivs är samstämmig både vad gäller styrkor och utvecklingsområden. Verksamheten bedöms sammantaget ha goda förutsättningar att hålla hög kvalitet och ge hemtjänstkunderna en god omsorg.

Trygghet och säkerhet

Verksamheten har ett stabilt ledningssystem som stödjer ledningen i arbetet med att systematiskt hantera avvikelser, göra egenkontroller, vidta åtgärder och följa upp. För att kunna ge trygg och säker omsorg spelar också andelen medarbetare med adekvat utbildning viktig roll. Detta är ett utvecklingsområden där verksamheten har ett pågående arbete för att höja andelen utbildade genom att anställd personal går undersköterskeutbildning. Verksamheten har samtidigt löpande gemensamma utbildningar i exempelvis förflyttningsteknik och kognitiva sjukdomar för att ha en jämn kunskapsnivå. Man satsar också på kompetenshöjning inom psykisk ohälsa utifrån behov både ledning och medarbetare sett. Enhetens hemstödsteam med specialistkunskap inom psykisk hälsa är också en resurs i detta arbete.

Medarbetare och chef beskriver att de påbörjat ett arbete för att bra personal- och omsorgskontinuitet för den äldre genom att organisera sig i mindre grupper med begränsat geografiskt område. Detta gynnar god kommunikation och samverkan inom medarbetargruppen och att man lätt kan lösa situationer som uppstår genom att medarbetarna har förutsättningar att känna den enskilde väl. Brukarundersökningarna visar att hemtjänstkunderna ger verksamheten goda



Bedömning av verksamhetens kvalitet

Anteckningar Sida 2 (2)

omdömen på områden som är viktiga för att känna trygghet och säkerhet; att man känner förtroende för hemtjänsten, att det är lätt att få kontakt och att man får den hjälp som man kommit överens om. Utvecklingsområden här är att få information om tillfälliga förändringar och att kunna påverka tider för den hjälp man får.

Meningsfullhet och delaktighet

Medarbetare beskriver sitt arbetssätt som visar på att äldreomsorgens värdegrund och personcentrering omsätts i praktiken på olika sätt. Ledningen beskriver till exempel en mycket engagerad personalgrupp som hjälper varandra med stort lösningsfokus. Medarbetare beskriver hur de när de introducerar nya kollegor lyfter olika sätt att arbeta som gagnar den äldres upplevelse. Verksamhetens sätt att arbeta syns också i kundernas upplevelse där en hög andel är sammantaget nöjda med hemtjänsten och att man även vet vart man ska vända sig om man har synpunkter eller klagomål. De allra flesta upplever också att hemtjänstpersonalen är lyhörda för hur man vill ha hjälp både i planeringen och i den faktiska hjälpsituationen.

Verksamheten behöver åtgärda

- Höja andelen medarbetare med adekvat kompetens.

Uppföljningen är gjord av

Sara Lundblad verksamhetsuppföljare på Södermalms stadsdelsförvaltning i december 2022.

Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsbesök,
december 2022
inklusive intervju
med två
medarbetare.
- Brukarundersökning
2022
- Kvalitetsuppföljning
på individnivå 2022
- Personalkontinuitet
– rapport 2022