

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Macorena hemtjänst AB

Verksamhetschef: Farah Abedin

Adress: Tegelbruksvägen 4, 126 32 Hägersten

Regiform: Privat regi

Antal kunder från Stockholm: 63

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammanlagda 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 18 februari 2022. Besöket i år genomfördes via Skype på grund av rådande pandemi. I bedömningen har även resultatet av 2020-års brukarundersökning uppmärksammats. Under år 2021 genomfördes ingen brukarundersökning. Verksamheten har inte heller erhållit resultat från annan extern uppföljning under år 2021.

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten i huvudsak uppfyller de krav som ställs och bedöms därmed ha de förutsättningar som krävs för en god och säker verksamhet. Flertal brukare är nöjda med hemtjänsten enligt brukarundersökningen. Verksamheten har dock utvecklingsmöjligheter avseende hanteringen av egenkontroll.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten har förutsättningar att ge en säker omsorg av god kvalitet. Verksamheten har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten.

Verksamheten har rutiner för riskanalys och genomför riskbedömningar, såväl på verksamhetsnivå som på individnivå för att undvika att oönskade händelser sker. Resultaten från riskanalyserna används systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet.

Rutiner för egenkontroll finns och regelbundna egenkontroller utförs för att följa upp att arbetet sker enligt fastställda rutiner och

mål. Verksamheten bör dock utveckla sitt arbetssätt kring egenkontroll av intern informationsöverföring. Åtgärdsplaner upprättas vid behov.

Flertalet personal har idag adekvat utbildning, verksamheten arbetar dock för att utöka andelen omvårdnadspersonal med adekvat utbildning och räknar med att 80 procent har adekvat utbildning år 2023. Verksamheten har en uppdaterad kompetensutvecklingsplan med tillhörande utbildningsmapp där information finns om de olika utbildningarna verksamheten ska genomföra.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. Verksamheten har regelbundna möten, både internt och med externa samverkanspartners.

Verksamheten arbetar med kontaktmannaskap och har rutiner för detta. Det är kontaktpersonen tillsammans med den enskilde som planerar när och hur insatserna ska utföras. Resultatet av brukarundersökningen visar att de äldre upplever att personalen utför sina arbetsuppgifter bra, att personalen kommer på avtalad tid och tar hänsyn till den enskildes åsikter och önskemål.

Den sociala dokumentationen uppfyller ställda krav enligt utförarens egenkontroll.

Meningsfullhet och delaktighet

Den samlade bedömningen är att verksamheten eftersträvar att de äldre ska få vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro.

Verksamheten har en framtagen värdegrund och enligt brukarundersökningen anser de äldre att personalen har ett gott bemötande.

Enligt brukarundersökningen upplever flertal äldre att de kan påverka vilka tider hjälpen utförs och flertal äldre upplever att personalen brukar informera om tillfälliga förändringar.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering och resultatet av brukarundersökningen visar att flertal äldre vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten bör utveckla sitt arbetssätt kring egenkontroll av intern informationsöverföring.

Utföraren har redan påbörjat arbetet med att utveckla egenkontrollen och åtgärderna kommer att följas upp vid nästa verksamhetsuppföljning.

Uppföljningen är gjord av:

Madeleine Peatt på Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning.

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