

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Nova Omsorg Stockholm AB – Farsta, hemtjänst

Verksamhetschef: Nina Kjellgren

Adress: Pepparvägen 26, Farsta

Regiform: Privat

Antal kunder från Stockholm: 153 kunder med hemtjänstinsatser

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 2022-06-02. I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- kvalitetsuppföljning på individnivå (hädanefter kallat individuppföljning) för perioden november 2021- maj 2022
- brukarundersökning 2022
- avvikelser, synpunkter/klagomål från Trygghetsjouren 2021
- inspektionsrapport från äldreförvaltningen, dat. 2020-03-17

Sammanfattande bedömning

Verksamheten bedöms ha de förutsättningar som krävs för att bedriva en god och säker verksamhet, visst utvecklingsbehov finns. Verksamheten har inkommit med begärda kompletteringar. Utvecklingsområden är att utveckla och tydliggöra arbetet med egenkontroller och riskanalyser. Vidare rekommenderas verksamheten se över och förbättra sammanställningen och analys av inkomna synpunkter, klagomål och avvikelser samt öka medarbetarnas kompetens om lex Sarah.

Till verksamhetens starka sidor hör ett välstrukturerat ledningssystem samt att individuppföljning och brukarundersökning visar på att omsorgstagarna överlag är mycket nöjda med utföraren. Medarbetarna uttrycker förtroende för den nuvarande ledningen och beskriver etablerade arbetssätt och rutiner.

Trygghet och säkerhet

Resultaten i individuppföljning och brukarundersökningen som har genomförts under 2022 visar på att omsorgstagarna upplever både trygghet och säkerhet. En hög andel svarar att de har förtroende för personalen, blir bra bemötta av personalen och att de tycker det känns tryggt att bo hemma med stöd av hemtjänst.

Nöjdheten är lägre när det gäller frågan om det är lätt eller svårt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov, däremot är resultatet högre än för staden som helhet. I individuppföljningen svarar 87 procent att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten, vilket är något lägre än stadens snittresultat.

Ändamålsenlig informationsöverföring mellan medarbetare anses förekomma, verksamheten har ett väl utarbetat arbetssätt med avsatt tid mellan dag-, kvälls- och nattpass för överrapportering. Verksamheten säkerställer kontinuitet genom sin arbetsplanering och genom kontaktmannaskap. I individuppföljningen svarar en relativt låg andel att det är ungefär samma personer som utför hjälpen, 57 procent jämfört med stadens snitt på 73 procent. En hög andel är däremot sammantaget mycket eller ganska nöjd med hemtjänsten, 86 procent jämfört med stadens snitt på 82 procent.

Utifrån underlag redovisade under uppföljningen bedöms verksamhetens sociala dokumentation uppfylla ställda krav. Enligt verksamhetens rutiner har medarbetarna möjlighet till avsatt tid för dokumentation och samverkan.

Utvecklingsområden är att utveckla och tydliggöra arbetet med egenkontroller och riskanalyser. Verksamheten rekommenderas se över och förbättra sammanställningen och analys av inkomna synpunkter, klagomål och avvikelser för att ytterligare säkra och utveckla verksamhetens kvalitet. Under platsbesöket uppmärksammades även att medarbetarnas kunskaper om lex Sarah behöver öka.

Meningsfullhet och delaktighet

Både individuppföljning och brukarundersökning visar på att omsorgstagarna upplever meningsfullhet och delaktighet i verksamheten. I båda undersökningarna är de svarande mycket nöjda med personalens bemötande. I individuppföljningen svarar 93 procent att de får hjälpen som de kommit överens om, vilket är i linje med stadens resultat som helhet. I brukarundersökningen svarar en hög andel att personalen brukar ta hänsyn till den enskildes åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. I

individuppföljningen är nöjdheten lite lägre när det gäller frågan om den enskilde har deltagit i planeringen om hur hjälpen ska utföras, 64 procent jämfört med stadens snitt på 78 procent.

I brukarundersökningen anser en hög andel att personalen brukar ha tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete hos den enskilde, att personalen utför sina arbetsuppgifter bra samt att personalen brukar komma på utsatt tid. 63 procent av de svarande upplever att de kan påverka vilka tider personalen kommer, vilket är högre än resultatet för staden som helhet. I individuppföljningen svarar 82 procent att de får hjälp ungefär de tider de önskar, vilket är lägre än stadens snitt på 89 procent.

Samtliga av de som besvarat individuppföljningen anser att de får de insatser som är beviljade enligt biståndsbeslutet. Verksamheten arbetar aktivt med kontaktmannaskap vilket bidrar till att den enskilde får ett ökat inflytande över sin situation. Verksamheten har tydliga rutiner för samverkan internt och med externa aktörer samt anhöriga/närstående, som utgår ifrån den enskildes önskemål och behov.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten behöver utveckla och tydliggöra sitt arbete med egenkontroller och riskanalyser. Verksamheten behöver se över sammanställning och analys av inkomna avvikelser, synpunkter och klagomål för att systematiskt kunna använda resultatet för att utveckla kvaliteten.

Verksamheten rekommenderas att se över och förbättra medarbetarnas kompetens kring synpunkts- och klagomålshantering. Vidare behöver verksamheten höja och förbättra medarbetarnas kunskaper om avvikelshantering och lex Sarah.

Uppföljningen är gjord av:

Uppföljningen genomfördes 2022-06-02 av verksamhetscontroller Isabelle Wall vid Skarpnäcks stadsdelsförvaltning. Uppföljningen har genomförts genom möte med ledningen och samtal med medarbetare, på plats i verksamheten.

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