

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Nova Omsorg Stockholm AB – Söderort, hemtjänst

Verksamhetschef: Nina Kjellgren

Adress: Fyrskeppsvägen 63, Johanneshov

Regiform: Privat

Antal kunder från Stockholm: 238 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

I brukarundersökningen anser en relativt hög andel av de svarande att de blir bra bemötta av hemtjänstpersonalen och att personalen utför sina arbetsuppgifter på ett bra sätt. I individuppföljningen svarar en hög andel att de tycker att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten. I brukarundersökningen upplever 71 procent av de svarande att det är lätt att få kontakt med hemtjänstpersonal vid behov, vilket är samma resultat som för staden som helhet.

Nöjdheten är lägre när det gäller upplevelsen av trygghet, 74 procent av de svarande anser att det känns tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten. I individuppföljningen anser däremot 92 procent av de svarande att de känner sig trygga med hemtjänst, vilket är högre än stadens snittresultat. I brukarundersökningen anger 77 procent av de svarande att de känner förtroende för personalen, vilket är lägre jämfört med resultatet för staden som helhet.

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 73 procent att det är ungefär samma personer som utför hjälpen, vilket är något lägre än stadens snitt. 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

I individuppföljningen uppger en relativt hög andel att de sammantaget är nöjda med hemtjänsten, resultatet ligger i linje med stadens resultat som helhet. Både individuppföljningen och brukarundersökningen visar på att omsorgstagarna upplever meningsfullhet och delaktighet i verksamheten. I båda undersökningarna är de svarande mycket nöjda med personalens

bemötande och med sina möjligheter att påverka hur den beviljade hjälpen ska utföras. Individuppföljningen visar även att en stor andel av de som svarat anser att de får hjälp ungefär de tider de önskar. Samtidigt visar brukarundersökningen inte lika hög nöjdhet när det gäller att kunna påverka vid vilka tider man får hjälp.

97 procent av de som besvarat individuppföljningen anser att de får de insatser som är beviljade enligt biståndsbeslutet, vilket är något högre än genomsnittet för staden. 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](#)