

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Olivia hemomsorg Östermalm

Verksamhetschef: Johanna Mahmoud

Adress: Roslagsgatan 50, Stockholm

Regiform: Privat regi

Antal kunder från Stockholm: 70

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 den 24 maj och Socialstyrelsens brukarundersökning 2022.

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs och bedöms därmed ha de förutsättningar som krävs för att ge en god och säker omsorg.

Flertalet kunder är nöjda med insatserna från hemtjänsten och har förtroende för personalen. Verksamheten har utvecklingsmöjligheter när det gäller att informera vart kunden ska vända sig med synpunkter och klagomål och möjligheten för kunden att påverka på vilka tider denne får sin hjälp. Verksamheten behöver öka andelen medarbetare med adekvat utbildning och erbjuda medarbetare schemalagd reflektion.

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. Kvalitetsarbetet vid avvikelser bedrivs på ett systematiskt sätt och medarbetare är delaktiga.

Verksamheten bedrivs utifrån ett närvarande ledarskap genom att enhetschef finns på plats dagtid och enligt rutin finns chef i beredskap kvällar, nätter och helger.

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.

Cirka en tredjedel av medarbetarna har adekvat utbildning. Medarbetare erbjuds inte schemalagd reflektion.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. Regelbundna möten och avstämningar sker vid behov, både internt och med externa samverkanspartners.

Verksamheten arbetar med kontaktmannaskap och har rutiner för detta. Kontaktpersonen upprättar genomförandeplanen med den enskilde. Kontaktpersonen reviderar sedan den tillsammans med kunden vid förändrade behov.

Den sociala dokumentationen uppfyller ställda krav enligt utförarens egenkontroll.

Meningsfullhet och delaktighet

Den samlade bedömningen är att de äldre är delaktiga och har en meningsfull tillvaro.

Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning anser kunderna att medarbetarna ger ett gott bemötande. Verksamheten bedriver sitt arbete utifrån den nationella värdegrunden och det finns möten där värdegrundsfrågor diskuteras till exempel kring bemötande.

Resultatet av Socialstyrelsens brukarundersökning visar att kunderna är delaktiga i planeringen av insatser och hänsyn tas till deras åsikter och önskemål. Verksamheten kan utveckla möjligheten för kunden att påverka på vilka tider denne får sin hjälp.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering som medarbetarna arbetar utifrån. Resultatet från brukarundersökningen visar att enheten behöver säkerställa att kunden vet vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Verksamheten behöver åtgärda

- Säkerställa att kunden vet vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål.
- Öka andelen medarbetare med adekvat utbildning.
- Erbjuder medarbetare schemalagd reflektion.
- Utveckla möjligheten för kunden att påverka på vilka tider denne får sin hjälp.

Uppföljningen är gjord av:

Pia Lindman och Elin Sundberg på Kungsholmens stadsdelsförvaltning.

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