

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Olivia hemomsorg Söderort

Verksamhetschef: Rosa Silva

Adress: Harpsundsvägen 91, Stockholm

Regiform: Privat regi

Antal kunder från Stockholm: 60

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 10 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, känner sig trygga med hemtjänsten och har förtroende för personalen. Verksamheten har utvecklingsmöjligheter när det gäller kundernas möjlighet att påverka vilka tider hjälpen ska ges, komma på avtalad tid och öka upplevelsen hos kunden att personalen har tillräckligt med tid. Vidare behöver verksamheten informera om tillfälliga förändringar samt öka andelen medarbetare med adekvat utbildning.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten har goda 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. Verksamheten genomför utbildningar som till exempel kring bemötande och psykisk hälsa och det finns en planering kring kompetensutveckling. Medarbetare erbjuds 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. Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning är förtroendet för medarbetarna högt och resultaten visar även att det är lätt att få kontakt med hemtjänsten. Utvecklingsområden för verksamheten att ge information till

kunderna om tillfälliga förändringar, komma på avtalad tid samt förbättra upplevelsen av att personalen har tillräckligt med tid.

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 enheten kan utveckla kundernas möjlighet att påverka vilka tider hjälpen ska ges.

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

Verksamheten behöver åtgärda

- Öka kundernas möjlighet att påverka vilka tider hjälpen ska ges samt komma på avtalad tid och öka upplevelsen hos kunden att personalen har tillräckligt med tid.
- Ge information om tillfälliga förändringar.
- Öka andelen medarbetare med adekvat utbildning.

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](#)