

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Olivia hemomsorg Västerort**

Verksamhetschef: Rosa Silva

Adress: Jämtlandgatan 161, Vällingby

Regiform: Privat regi

Antal kunder från Stockholm: 136

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 23 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 och känner sig trygga med hemtjänsten. Verksamheten har utvecklingsmöjligheter när det gäller att höja förtroendet för personalen, öka möjligheten för kunden att få kontakt med hemtjänsten när denne behöver det och bättre informera om tillfälliga förändringar. Resultatet från brukarundersökningen visar att verksamheten kan ytterligare informera kunder om vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

## 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 två tredjedelar av medarbetarna har adekvat utbildning. Verksamheten har 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 behöver verksamheten höja förtroendet för personalen och möjligheten för kunden att få kontakt med hemtjänsten när denne behöver det. Ett annat utvecklingsområde att ge information till kunderna om tillfälliga förändringar.

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 och att de har möjlighet att påverka hur hjälpen ska utföras. Verksamheten bedriver sitt arbete utifrån den nationella värdegrunden och det finns möten där värdegrundsfrågor diskuteras till exempel kring bemötande.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering som medarbetarna arbetar utifrån. Resultatet från brukarundersökningen visar att verksamheten kan ytterligare informera kunder om vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

## Verksamheten behöver åtgärda

- Höja förtroendet för personalen.
- Öka möjligheten för kunden att få kontakt med hemtjänsten när denne behöver det.
- Bättre informera om tillfälliga förändringar.
- Säkerställa att kunden vet vart den ska vända sig med synpunkter och klagomål.

### **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](#)