

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Omsorgsfamiljen H.E.M Vård & Omsorg AB, Hagsätra, hemtjänst

Enhetschef: Camilla Brohn

Adress: Hagsätra Torg 44, 124 73 Bandhagen

Regiform: Privat regi

Antal kunder från Stockholm: 122

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 25 februari 2022 och 23 mars 2022. Besöken i år genomfördes via Skype på grund av rådande pandemi. I bedömningen har även resultatet av 2020-års brukarundersökning uppmärksamats och resultatet av 2021-års kvalitetsuppföljning på individnivå. Under år 2021 genomfördes ingen brukarundersökning.

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 en god och säker verksamhet. Flertalet brukare är nöjda med hemtjänsten enligt brukarundersökningen och kvalitetsuppföljningen på individnivå.

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.

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. Åtgärdsplaner upprättas vid behov.

Flertalet personal har idag adekvat utbildning, verksamheten arbetar dock för att utöka andelen omvårdnadspersonal med adekvat utbildning och räknar med att 80 procent har adekvat utbildning år 2023. Verksamheten har en aktuell kompetensutvecklingsplan.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. Verksamheten har regelbundna möten, både internt och med externa samverkanspartners.

Verksamheten arbetar med kontaktmannaskap och har rutiner för detta. Det är kontaktpersonen tillsammans med den enskilde som planerar när och hur insatserna ska utföras. Resultatet av kvalitetsuppföljningen på individnivå visar att samtliga äldre upplever att de har deltagit i planeringen om hur den beviljade hjälpen ska utföras. Resultatet av brukarundersökningen visar att de äldre upplever att personalen utför sina arbetsuppgifter bra och känner förtroende för personalen samt att det lätt att få kontakt med personalen vid behov.

Den sociala dokumentationen uppfyller ställda krav enligt utförarens egenkontroll.

Meningsfullhet och delaktighet

Den samlade bedömningen är att verksamheten eftersträvar att de äldre ska få vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro.

Verksamheten har en framtagen värdegrund och enligt brukarundersökningen och kvalitetsuppföljningen på individnivå anser flertalet äldre att personalen har ett gott bemötande.

Enligt brukarundersökningen upplever flertalet äldre att personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål och enligt kvalitetsuppföljningen på individnivå upplever samtliga att de alltid eller oftast får hjälpen så som de kommit överens om. Brukarundersökningen visar dock att verksamheten bör arbeta för att säkerställa att de äldre får information om tillfälliga förändringar samt arbeta för ökad delaktighet genom att öka möjligheten till att påverka vilka tider man får hjälp.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering och brukarundersökningen visar att flertalet äldre vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten bör arbeta för att säkerställa att de äldre får information om tillfälliga förändringar samt arbeta för ökad delaktighet genom att öka möjligheten till att påverka vilka tider man får hjälp.

Uppföljningen är gjord av:

Madeleine Peatt på Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning.

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