

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Vällingby hemtjänst**

Enhetschef: Leena Piltti, Carina Hultman

Adress: Vällingbyplan 7, Vällingby

Regiform: kommunal regi

Antal kunder från Stockholm: 362

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens samman- tagna 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.

I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- verksamhetsuppföljning 2022
- individuppföljning 2022
- brukarundersökning 2022

### **Sammanfattande bedömning**

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten delvis uppfyller de krav som ställs krävs för en god och säker verksamhet. Resultat i brukarundersökningar och kvalitetsuppföljning på individnivå visar överlag att flertalet äldre är nöjda med hemtjänsten.

Verksamhetens styrkor utifrån verksamhetsuppföljningen är personalens engagemang och kunskap om verksamhetens arbetssätt. Verksamheten har aktivt arbetet för att personalen ska ha en adekvat utbildning.

Verksamheten bör utveckla och förbättra kvalitetsarbetet genom att bland annat utgå från genomförda kontroller och uppföljningsunderlag. Vidare bör verksamheten dels dokumentera resultat, arbetssätt (rutiner) samt analysera, åtgärda och följa upp effekt av åtgärd.

Ett utvecklings och förbättringsarbete med att dokumentera inkomna synpunkter i större utsträckning behövs i syfte att tillvarata och systematiskt arbeta för att identifiera och åtgärda bakomliggande orsaker.

Verksamheten bör arbeta för ökad informationsspridning om tillfälliga förändringar och om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

### **Trygghet och säkerhet**

Den samlade bedömningen är att verksamheten delvis 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. Flertalet äldre känner sig trygga hemma med hemtjänst enligt brukarundersökningen. Resultatet av individuppföljningen visar även att de äldre upplever att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten.

Resultatet av verksamhetsuppföljningen visar att verksamheten har ett närvarande och delaktigt ledarskap, personal och arbetsledning har dagligen möjlighet att utbyta viktig information med varandra.

Verksamheten har rutiner för riskanalys och genomför riskbedömningar, såväl på verksamhetsnivå som på individnivå för att undvika att oönskade händelser sker. Verksamheten behöver dock arbeta systematiskt och i större utsträckning med resultaten från riskanalyserna för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet.

Verksamheten genomför egenkontroller dock behövs ett utvecklings och förbättringsarbete med genomförandet av egenkontroller i syfte att säkerställa efterlevnad av rutiner. Verksamheten bör bland annat skriftligt sammanställa, analysera, åtgärda och följa upp effekt av åtgärder. Enligt brukarundersökningen upplever flertal äldre att personalen utför sina arbetsuppgifter bra.

För att säkra och utveckla kompetensen har verksamheten en plan för personalförsörjning och kompetensutveckling som stämmer överens med verksamhetens behov. En hög andel personal har adekvat utbildning. En hög kompetens bedöms öka upplevelsen av trygghet och stabilitet inom verksamheten.

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 individuppföljningen visar att majoriteten av de äldre upplever att de får hjälp de tider som önskats däremot visar brukarundersökningen svårigheter att påverka vilka tider hjälpen ska utföras. Skillnaden kan bero på svårigheter att tillgodose önskemål gällande tider då många

vill ha hjälp samtidigt, verksamheten prioriterar dagligen insatser utifrån de äldres behov.

Enligt brukarundersökningen känner de äldre förtroende för personalen, verksamheten bör dock arbeta för att de äldre får information om tillfälliga förändringar. Bristen på kommunikation kan bidra till ett ökat missnöje.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Den samlade bedömningen är att verksamheten arbetar för att utgå från den äldres friska förmågor och främja en meningsfull tillvaro. Ett led i detta är att insatsernas utförande utformas utifrån den äldres uttryckliga önskan och vilja och beskrivs i den äldres genomförandeplan. Att utgå ifrån den enskildes egna resurser är viktigt i syfte att främja den enskildes självbestämmande, delaktighet och integritet.

Brukarundersökningens resultat visar att flertalet äldre upplever att personalen tar hänsyn till deras egna åsikter och önskemål. Resultatet reflekteras även i individuppföljningarna som visar att majoriteten av de äldre upplever att de får den hjälp de kommit överens om.

En utgångspunkt i verksamhetens dagliga arbete är stadens gemensamma värdegrund. Resultatet av verksamhetsuppföljningen visar att det finns forum för reflektion över arbetssätt, viktiga händelser och iakttagelser, exempelvis de äldres förändrade behov eller ett specifikt bemötande. Värdegrundsarbetet återspeglas i resultaten från brukarundersökning och kvalitetsuppföljningar på individnivå som visar att flertalet äldre har ett högt förtroende för personalen och bemöts med respekt.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering, brukarundersökningen visar dock att verksamheten kan förtydliga för de äldre om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Ett utvecklings och förbättringsarbete med att dokumentera inkomna synpunkter i större utsträckning behövs i syfte att tillvarata och systematiskt arbeta för att identifiera och åtgärda bakomliggande orsaker.

### **Verksamheten behöver åtgärda**

- Verksamheten har påbörjat arbetet för att arbeta för ökad kommunikation gällande tillfälliga förändringar.
- Verksamheten bör ta reda på hur de kan arbeta för att informera om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Vidare bör verksamheten dokumentera både resultat och inkomna synpunkter i större utsträckning.

- Verksamheten bör genomföra egenkontroller i större utsträckning.
- För att systematiskt använda resultatet i kvalitetsarbetet bör verksamheten dels dokumentera resultat av egenkontroller och arbetssätt (rutiner) samt analysera, åtgärda och följa upp effekt av åtgärd.
- Verksamheten behöver säkerställa att rutinerna innehåller tydliga ansvarsområden och att de stämmer överens med hur Verksamheten bör upprätta rutiner som saknades vid uppföljningstillfället

Verksamheten har och upprättat en handlingsplan för att åtgärda bristerna. Åtgärderna kommer att följas upp 2023.

**Uppföljningen är gjord av:**

Muriel Barrientos på Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning.

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