

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Vardaga hemtjänst Östermalm team Skeppargatan

Regiform: Privat regi

Antal kunder: 147

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal eller uppdragsbeskrivning, utifrån nedan angivna underlag. Uppföljningen belyser verksamhetens styrkor och utvecklingsområden för att stödja verksamheten i förbättringsarbetet.

Sammanfattande bedömning

Verksamheten har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Medarbetarnas och ledningens beskrivning av hur verksamheten bedrivs är samstämmig. Verksamheten bedöms sammantaget ha goda förutsättningar att hålla hög kvalitet och ge hemtjänstkunderna en god omsorg.

Trygghet och säkerhet

Verksamheten har ett stabilt ledningssystem som på ett logiskt sätt stödjer ledningen i arbetet med att systematiskt hantera avvikelser, göra egenkontroller, vidta åtgärder och följa upp. För att kunna ge trygg och säker omsorg spelar också andelen medarbetare med adekvat utbildning, antalet olika medarbetare som besöker den enskilde och andelen tim-anställd personal viktiga roller. Dessa områden är utvecklingsområden och verksamheten har ett pågående arbete för att höja andelen utbildade genom att anställd personal går undersköterskeutbildning. Verksamheten har också löpande gemensamma utbildningar i exempelvis förflyttningsteknik för att ha en jämn kunskapsnivå.

Medarbetare och chef beskriver att kommunikation och samverkan inom medarbetargruppen fungerar bra och att man på så vis kan lösa situationer som uppstår. Man har en gemensam bild av vad som fungerar bra och vad som behöver förbättras vilket också visar på god kommunikation och delaktighet i kvalitetsarbetet. Det i sin tur skapar goda förutsättningar för att förbättra kvaliteten ytterligare. Brukarundersökningarna visar att hemtjänstkunderna sammanfattningsvis ger verksamheten goda betyg kring bemötande, att hem-

tjänsten kommer på avtalad tid och att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten. Detta är tre centrala aspekter för att den enskilde ska känna trygghet i att ta emot stöd från hemtjänsten.

Meningsfullhet och delaktighet

Medarbetare beskriver sitt arbetssätt som visar på att äldreomsorgens värdegrund, personcentrering och samverkan med primärvårdens hälso- och sjukvårdspersonal omsätts i praktiken på olika sätt. Till exempel vid risk för undernäring men också i hur man arbetat med att säkerställa god omsorg för personer med demenssjukdom med både satsning på grundläggande kompetens för alla medarbetare men även ett demensteam av medarbetare med specialistkompetens som vägleder, handleder och introducerar kollegor. Verksamhetens sätt att arbeta syns också i kundernas upplevelse där en mycket hög andel upplever att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål och att man även vet vart man ska vända sig om man har synpunkter eller klagomål. De allra flesta upplever också att hemtjänstpersonalen är lyhörda för hur man vill ha hjälp både i planeringen och i den faktiska hjälpsituationen.

Uppföljningen är gjord av

Sara Lundblad verksamhetsuppföljare på Södermalms stadsdelsförvaltning i augusti 2022.

Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsuppföljning augusti 2022 inklusive intervju med två medarbetare.
- Brukarundersökning 2022
- Personalkontinuitet – rapport 2021