

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Attendo Älvsjö, hemtjänst**

Enhetschef: Ellinor Lindström  
Adress: Götalandsvägen 218, 125 44 Älvsjö  
Regiform: Privat regi  
Antal kunder från Stockholm: 131

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.

Till grund för denna bedömning ligger stadens verksamhetsbesök som genomfördes den 8 april 2022. I bedömningen har även resultatet av 2020-års brukarundersökning uppmärksammats. Under år 2021 genomfördes ingen brukarundersökning.

### **Sammanfattande bedömning**

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten till stor del uppfyller de krav som ställs och bedöms därmed ha de förutsättningar som krävs för en god och säker verksamhet. Flertalet äldre är nöjda med hemtjänsten enligt brukarundersökningen. Verksamheten bör dock utveckla den sociala dokumentationen och arbeta för att utöka andel utbildad personal.

### **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. Flertal äldre känner sig trygg hemma med hemtjänst enligt brukarundersökningen.

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. Handlingsplaner upprättas vid behov.

Mindre än 50 procent av personalen har idag adekvat utbildning, verksamheten arbetar dock för att utöka andelen omvårdnadspersonal med adekvat utbildning. Verksamheten har en kompetensutvecklingsplan.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. Verksamheten har regelbundna möten, både internt och med externa samverkanspartners. Verksamheten bör dock föra mer löpande dokumentation för att dels underlätta samarbetet både internt och externt, dels för den äldres rätt till insyn.

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 brukarundersökningen visar att de äldre upplever att personalen kommer på avtalad tid samtidigt som ett fåtal upplever att de kan påverka vilka tider personalen kommer.

Enligt brukarundersökningen känner de äldre ett förtroende för personalen, verksamheten bör dock arbeta för att säkerställa att de äldre får information om tillfälliga förändringar.

### **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 beskrivs i den äldres genomförandeplan. Dokumentationen är tydlig kring när och hur hjälpen ska utföras men saknar ofta beskrivning om vad den äldre kan göra själv. Att utgå ifrån den enskildes egna resurser är viktigt i syfte att främja den enskildes självbestämmande, delaktighet och integritet.

Verksamheten har en framtagen värdegrund och har schemalagd reflektion. Enligt brukarundersökningen anser flertalet äldre att personalen har ett gott bemötande.

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.

### **Verksamheten behöver åtgärda**

Verksamheten uppfyller inte kompetenskravet utifrån kontraktet och behöver fortsätta arbeta för att öka andel utbildad personal. Frågan kommer att följas upp av äldreförvaltningen.

Verksamheten bör arbeta för ökad delaktighet genom att göra det möjligt för den äldre att påverka vilka tider personalen kommer.

Verksamheten bör även utveckla den sociala dokumentationen samt arbeta för ökad informationsspridning om tillfälliga förändringar och om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Utföraren har redan påbörjat arbetet med detta. Åtgärderna kommer att följas upp vid nästa verksamhetsuppföljning.

**Uppföljningen är gjord av:**

Madeleine Peatt på Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning och Muriel Barrientos på Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning.

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