

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Älvsjö servicehus

Adress: Spikskogatan 1, 125 44 Älvsjö

Antal lägenheter: 58

Enhetschef: Charlotte Backteman

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammanlagda kvalitet samt följsamhet till lagar och författningar 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 18 april 2024. I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- Brukarundersökning 2023
- Kvalitetsuppföljning på individuppföljning 2023
- Kvalitetsobservation februari-mars 2023

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten sammanfattningsvis uppfyller de krav som ställs för att ha förutsättningar att ge en säker vård och omsorg av god kvalitet. För att öka förutsättningarna bör verksamheten bland annat förtydliga några lokala rutiner och dokument samt utveckla den sociala dokumentationen och hälso- och sjukvårdsdokumentationen.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten har förutsättningar att ge en säker vård och omsorg av god kvalitet. Verksamheten har

ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Verksamheten genomför riskbedömningar, såväl på verksamhetsnivå som på individnivå för att undvika att oönskade händelser sker. Verksamheten genomför regelbundna kontroller inom flera områden för att säkerställa att arbetet görs enligt fastställda rutiner för att uppnå ställda mål.

Utföraren ska ha den personalstyrka och den kompetens som krävs för att uppfylla kraven avseende en god, trygg och säker omvårdnad. För att utveckla och säkra kompetensen upprättar verksamheten årligen en kompetensutvecklingsplan. Planen bör dock tydligare beskriva vilka utbildningar som ska genomföras. Cirka 60 procent av personalen har adekvat utbildning och verksamheten arbetar för att öka andelen.

Verksamheten har rutiner för intern och extern samverkan. Enligt utföraren arbetar verksamheten med kontaktmannaskap och har rutin för detta. Resultatet av brukarundersökningen visar att flertalet äldre upplever att det är lätt att få kontakt med personal vid behov. Verksamheten arbetar för god kontinuitet och enligt individuppföljningen upplever majoriteten av de svarande att det är samma personer som hjälper dem.

Verksamheten har rutiner för dokumentation, den sociala dokumentationen och hälso- och sjukvårdsdokumentationen bör dock utvecklas för att uppnå 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. Enligt kvalitetsobservationen arbetar verksamheten personcentrerat och har ett salutogent förhållningssätt vid omvårdnad. De äldre var delaktiga i alla moment utifrån sina egna förutsättningar. Enligt brukarundersökningen upplever flertalet äldre att personalen tar hänsyn till deras egna åsikter och önskemål, vilket speglades av kvalitetsobservationen. Enligt individuppföljningen bör dock verksamheten arbeta för ökad delaktighet om hur den beviljade hjälpen ska utföras. Enligt individuppföljningen upplever flertalet äldre att de som oftast får sin hjälp ungefär de tider de önskar medan brukarundersökningen visar på utvecklingsmöjligheter avseende att få hjälp på avtalad tid.

Verksamheten har en framtagen rutin för hur verksamheten ska arbeta med att implementera värdegrunden och enligt brukarundersökningen anser en hög andel äldre att personalen har ett bra bemötande. Enligt individuppföljningen upplever samtliga svarande att de får ett respektfullt bemötande.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering och avvikelshantering. Verksamheten bör dock utveckla sin kommunikation med de äldre om tillfälliga förändringar och om vart de äldre vänder sig med synpunkter och klagomål, enligt brukarundersökningen.

Verksamheten bedriver ett systematiskt arbete för aktiviteter, social samvaro och stimulans. Rutiner och metoder för att motverka ensamhet för de äldre finns. Enligt kvalitetsobservationen kan dock verksamheten utveckla arbetet med att informera, motivera och påminna om aktiviteter för att minimera social isolering och ensamhet för de äldre.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten bör utveckla sin kommunikation med de äldre om tillfälliga förändringar och om vart de äldre vänder sig med synpunkter och klagomål.

Verksamheten bör förtydliga några få lokala rutiner och dokument samt utveckla den sociala dokumentationen och hälso- och sjukvårdsdokumentationen.

Uppföljningen är gjord av:

Madeleine Peatt och Charlotta Sahlman Hägersten-Älvsjö
stadsdelsförvaltning, april 2024.

Mer om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorg och gällande avtal samt uppdragsbeskrivning hittas på stadens hemsida www.stockholm.se. Länk till sidan finns [här](#)