

Handläggare
Johanna Granevik
Telefon: 08-50806077

Till
Bromma stadsdelsnämnd
2025-02-20

Verksamhetsuppföljning av hemtjänst i egen regi - 2024

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden tar del av ärendet och lägger det till handlingarna.

Sammanfattning

Förvaltningen har under hösten 2024 genomfört verksamhetsuppföljning av Bromma hemtjänst, som drivs i egen regi. Verksamheten är uppdelad på tre geografiska områden med varsitt kontor:

- Västerleds hemtjänst
- Tranebergs hemtjänst
- Blackebergs hemtjänst

Verksamhetsbesök har genomförts på alla tre kontoren.

Den samlade bedömningen är att verksamheten har de förutsättningar som krävs för att ge omsorg och service av god kvalitet. Verksamheten uppfyller i stort de krav som ställs och har sedan förra verksamhetsuppföljningen upprättat och uppdaterat de rutiner som krävs för ett komplett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Verksamheten uppmanas dock att utveckla och strukturera sitt arbete med egenkontroller, synpunkter och klagomål samt avvikelser för en bättre systematik.

Bakgrund

Kommunfullmäktige har beslutat om en stadsgemensam uppföljningsmodell för äldreomsorgens verksamheter. Äldreförvaltningen har utarbetat rutiner för ansvarsfördelning och anvisningar vid verksamhetsuppföljning. Uppföljningarna omfattar alla driftsformer, det vill säga utförare i egen regi, entreprenörer samt privata utförare enligt ramavtal och kundvalssystem. Uppföljningarna genomförs vartannat år för hemtjänst samt servicehus och vartannat år för vård- och omsorgsboende samt dagverksamhet.

Syftet med uppföljning är att få kunskap om verksamheternas strukturella förutsättningar, det vill säga följsamhet till lagar, avtal

och kommunfullmäktiges kvalitetsmål. Uppföljningen belyser verksamhetens styrkor och utvecklingsområden för att stödja verksamheten i förbättringsarbetet.

Uppföljningsmodellen baseras på tre olika kvalitetsperspektiv som tillsammans utgör underlag för helhetsresultatet:

Strukturkvalitet: Verksamhetsuppföljning enligt mall. Genomförs på plats i verksamheten. Intervjuer med ledning och medarbetare, genomgång av verksamhetens ledningssystem.

Processkvalitet: Kvalitetsobservation genomförd av Äldreförvaltningens kvalitetsobservatörer.

Resultatkvalitet: Socialstyrelsens årliga brukarundersökning och kvalitetsuppföljning på individnivå utförda av förvaltningens biståndshandläggare.

Ärendet

Verksamhetsuppföljningar, genom besök i verksamheterna, har under hösten 2024 genomförts på Bromma hemtjänsts tre kontor som ligger i områdena Västerled, Traneberg och Blackeberg. Ansvarig för uppföljningen har varit förvaltningens verksamhetscontroller. Vid uppföljningarna deltog enhetschef, biträdande chefer på respektive kontor samt två medarbetare på respektive arbetsplats som intervjuades separat.

Den samlade bedömningen utifrån verksamhetsuppföljningen är att verksamheten har de förutsättningar som krävs för att ge omsorg och service av god kvalitet. Verksamheten uppfyller i stort de krav som ställs och har sedan förra verksamhetsuppföljningen upprättat och uppdaterat de rutiner som krävs för ett komplett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Verksamheten uppmanas dock att utveckla och strukturera sitt arbete med egenkontroller, synpunkter och klagomål samt avvikelser för en bättre systematik.

Som en del av verksamhetsuppföljningen har även den sociala dokumentationen granskats på respektive hemtjänstkontor. Granskningen visade att dokumentationen var god och kontinuerlig.

Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning 2024 anser en mycket hög andel av de svarande att de får ett bra bemötande av personalen och att de är sammantaget nöjda med hemtjänsten. En hög andel anser även att de känner förtroende för personalen och att det känns tryggt att bo hemma med hemtjänstinsatser.

De frågor som fick ett något lägre resultat avser brukarnas känsla av att kunna påverka vilka tider man får hjälp samt känslan av att få

information vid tillfälliga förändringar. Verksamheten rekommenderas därför att öka brukarnas känsla av att kunna påverka vilka tider man får hjälp samt ge bättre information till brukarna vid tillfälliga förändringar.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelning äldreomsorg.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Den samlade bedömningen av de genomförda verksamhetsuppföljningarna är att Bromma hemtjänst i egen regi har de förutsättningar som krävs för att ge omsorg och service av god kvalitet. Verksamheten uppfyller i stort de krav som ställs men uppmanas att utveckla och strukturera sitt arbete med egenkontroller, synpunkter och klagomål samt avvikelser.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden tar del av ärendet och lägger det till handlingarna.

Susanna Halldin Olsson
Stadsdelsdirektör
Bromma stadsdelsförvaltning

Malin Persson
T f avdelningschef
Bromma stadsdelsförvaltning

Bilaga

1. Samlad bedömning av verksamhetens kvalitet – Bromma hemtjänst

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Susanna Halldin Olsson, Stadsdelsdirektör	2025-01-29
Malin Persson, T f avdelningschef	2025-01-29