

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Älvsjö hemtjänst**

Enhetschef: Annecharlotte Persson  
Adress: Spikskogatan 1-5, 125 44 Älvsjö  
Regiform: Egen regi  
Antal kunder från Stockholm: 439

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 12 oktober 2022. I bedömningen har även resultatet av 2022-års brukarundersökning och resultatet från kvalitetsuppföljningen på individnivå (individuppföljningen) uppmärksamats.

### **Sammanfattande bedömning**

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten sammantaget 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 några lokala rutiner och den sociala dokumentationen.

### **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. Rutinen för egenkontroll bör dock tydliggöras. Handlingsplaner upprättas vid behov.

Flertalet personal har idag adekvat utbildning. För att utveckla och säkra kompetensen upprättar verksamheten en kompetensutvecklingsplan. Utföraren har idag inte schemalagd reflektion men planerar för att införa det inom kort.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. Verksamheten har regelbundna möten, både internt och med externa samverkanspartners.

Verksamheten har rutiner för social dokumentation, utföraren bör dock fortsätta arbeta för att utveckla den sociala dokumentationen. Verksamheten planerar för utbildning i social dokumentation.

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 flertalet äldre upplever att personalen tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras samtidigt som ett fåtal upplever att de kan påverka vilka tider personalen kommer. Enligt individuppföljningen upplever flertalet svarande att de alltid eller oftast får den hjälp de kommit överens om och på de tider de kommit överens om samtidigt som individuppföljningen påvisar utvecklingsmöjligheter avseende den enskildes delaktighet i planeringen om hur den beviljade hjälpen ska utföras.

Enligt brukarundersökningen känner flertalet äldre ett förtroende för personalen, verksamheten bör dock arbeta för att öka tillgängligheten. Enligt individuppföljningen upplever dock flertalet svarande att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Den samlade bedömningen är att verksamheten eftersträvar att de äldre ska få vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro.

Verksamheten har en framtagen värdegrund och enligt brukarundersökningen och individuppföljningen anser flertalet äldre att personalen har ett respektfullt och gott bemötande.

Verksamheten har en rutin för synpunkts- och klagomålshantering, brukarundersökningen visar dock att verksamheten kan förtydliga för de äldre om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Enligt brukarundersökningen bör verksamheten också arbeta för att säkerställa att de äldre får information om tillfälliga förändringar. Verksamheten arbetar för att utveckla sitt arbetssätt kring avvikelshantering och en ny rutin arbetas nu fram.

**Verksamheten behöver åtgärda**

Verksamheten bör förtydliga några lokala rutiner och utveckla den sociala dokumentationen samt säkerställa den enskildes delaktighet i planeringen om hur och när den beviljade hjälpen ska utföras samt arbeta för ökad informationsspridning om tillfälliga förändringar och om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Verksamheten bör också säkerställa att de äldre upplever god tillgänglighet.

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.

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