

Handläggare
Annika Jungklo
Telefon: 08-50823463

Till
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2024-10-24

Uppföljning av Hägersten-Älvsjö hemtjänst 2024

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd godkänner uppföljningen av Hägersten-Älvsjö hemtjänst.

Sammanfattning

Under våren 2024 gjordes en verksamhetsuppföljning av Hägersten-Älvsjö hemtjänst. Uppföljningen har gjorts enligt stadsgemensam modell. De enheter som har följts upp är:

- Aspuddens hemtjänst
- Fruängens hemtjänst
- Hägerstensåsens hemtjänst
- Trekantens hemtjänst
- Älvsjö hemtjänst

Syftet med verksamhetsuppföljning är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal eller uppdragsbeskrivning, utifrån nedan angivna underlag:

- kvalitetsuppföljning på individnivå 2023
- brukarundersökning från 2023 och 2024 avseende en enhet
- kvalitetsobservation från 2023, där det varit aktuellt
- inspektionsrapport från 2023, där det varit aktuellt

Uppföljningen belyser såväl verksamhetens styrkor som utvecklingsområden för att stödja enheterna i deras utvecklingsarbete. Den samlade bedömningen är att enheterna till stora delar uppfyller de krav som ställs. Enheterna har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Ansvarig för den dagliga driften är närvarande och delaktig i verksamheten. För att öka förutsättningarna som krävs för en god och en säker verksamhet bör dock samtliga enheter arbeta för att öka den totala andelen utbildad personal. Flertalet enheter har inte idag schemalagd reflektion för personalen, vilket är något verksamheten bör införa. Resultatet från interna och externa uppföljningar av social dokumentation visar att verksamheten bör arbeta för att utveckla delar av dokumentationen för att nå ställda krav. Verksamheten bör även arbeta för ökad

informationsspridning om tillfälliga förändringar och om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Bakgrund

Kommunen har en uppföljningsskyldighet enligt kommunallagen och det gäller all biståndsbedömd äldreomsorg oavsett regiform:

- hemtjänst
- vård- och omsorgsboende
- servicehus
- korttidsvård
- dagverksamhet

Stadsdelsnämnderna ansvarar för verksamheter i kommunal regi och på entreprenad efter upphandling enligt lag om offentlig upphandling (LOU). Äldrenämnden ansvarar för verksamheter i enskild regi efter upphandling enligt lag om valfrihetssystem (LOV).

Ärendet

Uppföljning av verksamheter inom äldreomsorgen är en del i att kvalitetssäkra insatserna till den enskilde och säkerställa att den äldre är i fokus. Genom uppföljningen får verksamheterna kunskap om utvecklingsområden, styrkor och svagheter för att styra mot arbetssätt och insatser som har hög kvalitet.

Metod

Äldrenämnden fick 2018 i uppdrag av kommunfullmäktige att ta fram en förnyad stadsgemensam modell för uppföljning, såväl för hur uppföljningsresultat används i arbetet med analys och åtgärder som hur uppföljningsresultaten redovisas inom staden. Modellen gäller från och med januari 2019. Uppföljningen omfattar både insatser inom socialtjänstlagen och hälso- och sjukvård. Modellen innebär att verksamhetsuppföljningar genomförs vartannat år under förutsättning att utföraren inte är nyetablerad, har en åtgärdsplan eller av annan bedömd orsak behöver följas upp året efter. För att få en så samlad bild av äldreomsorgens verksamheter som möjligt gör uppföljarna en föranalys av befintligt material genom att ta del av, till exempel brukarundersökningar, tidigare verksamhetsuppföljningar, individuppföljningar, avvikelser, synpunkter och klagomål, eventuella kvalitetsobservationsrapporter samt inspektionsrapporter inför verksamhetsbesöket.

Utifrån de olika uppföljningsresultaten och vad som framkommer vid besöket förs en dialog med utföraren. Uppföljarna ansvarar för bedömning av verksamhetens kvalitet. Vid identifierade brister och avvikelser ansvarar utföraren för att vidta åtgärder inom fastställd tid. Uppföljarnas bedömning av allvarlighetsgraden avgör när avvikelserna och bristerna ska vara åtgärdade. Om bristerna inte

åtgärdas ansvarar respektive stadsdelsnämnd för fortsatt hantering av verksamheter inom kommunal regi och på entreprenad. Äldrenämnden ansvarar för verksamheter i enskild regi.

I ärendet redovisas resultatet utifrån modellens tre uppföljningsperspektiv:

- Strukturkvalitet
- Processkvalitet
- Resultatkvalitet

Strukturkvalitet

Den samlade bedömningen av enheternas strukturkvalitet utgår från årets resultat av genomförda verksamhetsuppföljningar. Enheterna har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Flertalet enheter bör dock fortsätta arbeta med att utveckla vissa delar för att uppfylla de krav som ställs.

Samtliga enheter har en tydlig beskrivning om hur arbetsledningen är organiserad. De äldre har en utsedd fast omsorgskontakt. Behovet av timanställd personal varierar något mellan enheterna, behovet har överlag minskat för flertalet enheter sedan 2022. Verksamheten arbetar systematiskt med kompetensförsörjning för att skapa förutsättningar för att uppnå rätt kompetens på både kort och lång sikt. Det är viktigt för att klara uppdraget, möta omvärldens utmaningar och nå våra fastställda mål. Samtliga enheter behöver dock fortsätta arbeta för att öka den totala andelen utbildad personal. Flertalet enheter har inte idag schemalagd reflektion för personalen, vilket är något verksamheten bör införa.

Samtliga enheter har identifierat sina huvudprocesser och personalens medverkan i kvalitetsarbetet är tydliggjort. Verksamheten har rutiner för hur den interna och externa samverkan bedrivs. Verksamheten har rutiner för hur informationsöverföringen går till mellan olika arbetspass.

Verksamheten har rutin för riskanalys och resultatet från upprättade riskanalyser använts systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet. Verksamheten har rutiner för avvikelshantering, synpunkter och klagomål samt lex Sarah. Avvikelser, synpunkter och klagomål används systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet. Verksamheten har rutiner för egenkontroll. Resultatet från egenkontroller används systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet. Resultatet från flertalet enheters egenkontroll av social dokumentation visar att verksamheten bör arbeta för att utveckla delar av dokumentationen för att nå ställda krav. Stickprov av social

dokumentation vid uppföljningstillfällena stärker resultatet från genomförda egenkontroller.

Processkvalitet

Den samlade bedömningen av verksamheternas processkvalitet utgår från förvaltningens verksamhetsbesök. Förvaltningen har besökt verksamhetens fem enheter. Då bara en av verksamhetens enheter hade ett resultat från genomförd kvalitetsobservation från år 2023 av äldreförvaltningen så redovisas det resultatet endast i uppföljningsrapporten för den berörda enheten, se bilaga 4. Då bara en av verksamhetens enheter hade ett resultat från genomförd inspektion från år 2023 av äldreförvaltningen så redovisas det resultatet endast i uppföljningsrapporten för den berörda enheten, se bilaga 5.

Verksamhetens samtliga enheter tillhandahåller arbetskläder, underdel och kortärmad överdel samt tvätt av arbetskläder. I lokalen för samtliga enheter finns möjlighet till ombyte enskilt och flertalet lokaler erbjuder möjlighet till dusch. På den enhet där lokalen inte tillhandahåller dusch hänvisas personalen till närliggande hemtjänstlokal.

Personalen bär identifikation med dennes för- och efternamn, foto, utförarens namn och telefonnummer.

Resultatkvalitet

Den samlade bedömningen av verksamhetens resultatkvalitet utgår från resultat av kvalitetsuppföljningen på individnivå från år 2023 samt från brukarundersökningen från år 2023 och från år 2024 avseende en enhet.

Den samlade bedömningen är att verksamheten eftersträvar att de äldre ska få vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro. Samtliga enheter har en beskrivning av verksamhetens värdegrundsarbete och enligt brukarundersökningen och kvalitetsuppföljningen på individnivå anser flertalet äldre att personalen har ett respektfullt och gott bemötande. Brukarundersökningen och kvalitetsuppföljningen på individnivå indikerar också på att flertalet äldre känner ett förtroende för personalen och känner sig trygga hemma med hemtjänst. Resultaten visar även att verksamheten har utvecklingsmöjligheter vad gäller tillgängligheten inom vissa enheter.

För att öka delaktigheten hos de äldre bör dock flertalet enheter i arbeta för att bättre möta de äldres önskemål om när och hur insatserna ska bli utförda. Samtliga enheter bör förbättra

kommunikationen om synpunkter och klagomål samt om tillfälliga förändringar.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg. Någon bedömning ur ett jämställdhetsperspektiv har inte gjorts då det inte var relevant för uppföljningen. Ärendet samverkas inom äldreomsorgen den 8 oktober 2024 och tas upp på pensionärsrådet den 16 oktober 2024.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Till grund för denna bedömning ligger årets verksamhetsuppföljningar och verksamhetsbesök av Hägersten-Älvsjö hemtjänsts enheter som genomfördes under våren 2024.

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att enheterna till stora delar uppfyller de krav som ställs. Enheterna har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Ansvarig för den dagliga driften är närvarande och delaktig i verksamheten. För att öka förutsättningarna som krävs för en god och en säker verksamhet bör dock samtliga enheter arbeta för att öka den totala andelen utbildad personal. Förvaltningens arbete med att erbjuda utbildning till omvårdnadspersonal samt att rekrytera och bibehålla personal med adekvat utbildning fortlöper.

En av fem enheter hade vid uppföljningstillfället schemalagd reflektionstid. Under våren har verksamheten haft en hög sjukfrånvaro vilket har resulterat i att brukartid har prioriterats. Verksamheten har arbetat med schemajusteringar i syfte att bland annat möjliggöra schemalagd reflektionstid. Verksamheten kommer att utbilda fler reflektionshandledare under hösten 2024.

Förvaltningen ser att verksamheten bör arbeta för ökad informationsspridning om tillfälliga förändringar samt om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Förvaltningen ser även att verksamheten bör utveckla delar av den sociala dokumentationen. Genom att utveckla den sociala dokumentationen och informationsspridningen ökar förutsättningarna för den äldres inflytande och delaktighet.

Förvaltningen kommer att kontinuerligt föra dialog med verksamheten om planerade och vidtagna åtgärder utifrån ovanstående resultat.

Lee Orberson
stadsdelsdirektör
Hägersten-Älvsjö
stadsdelsförvaltning

Eva Alama
avdelningschef
Hägersten-Älvsjö
stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Uppföljningsrapport, Aspuddens hemtjänst
2. Uppföljningsrapport, Fruängens hemtjänst
3. Uppföljningsrapport, Hägerstensåsens hemtjänst
4. Uppföljningsrapport, Trekantens hemtjänst
5. Uppföljningsrapport, Älvsjö hemtjänst

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Lee Orberon, stadsdelsdirektör	2024-10-09
Eva Alama, avdelningschef	2024-10-08