

## Bedömning av verksamhetens kvalitet

### Trekantens hemtjänst

Enhetschef: Annecharlotte Persson

Adress: Lövholmsvägen 31M, 117 65 Hägersten

Regiform: Egen regi

Antal kunder från Stockholm: 218

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna 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 13 maj 2024. I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- Kvalitetsuppföljning på individnivå (individuppföljning) från år 2023.
- Brukarundersökning från år 2023.
- Kvalitetsobservation från år 2023

### Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten till stora delar uppfyller de krav som ställs. Verksamheten har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. För att öka förutsättningarna som krävs för en god och säker verksamhet bör dock verksamheten arbeta för att öka den totala andelen utbildad personal. Verksamheten bör erbjuda personalen schemalagd reflektion.

Ansvarig för den dagliga driften är närvarande och delaktig i verksamheten. Verksamheten har en lokal rutin för arbetsledning där det tydligt framkommer hur personalen kan nå berörd arbetsledare under dygnets alla tider.

Flertalet äldre är nöjda med hemtjänsten enligt brukarundersökningen och individuppföljningen.

### Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten till stora delar uppfyller de krav som ställs. Verksamheten har ett ledningssystem för

att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. För att öka förutsättningarna som krävs för en god och säker verksamhet bör dock verksamheten arbeta för att öka den totala andelen utbildad personal. Verksamheten bör erbjuda personalen schemalagd reflektion.

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.

Verksamheten bör fortsätta arbetet med att höja personalens kompetens för att uppfylla kraven om adekvat utbildning gällande undersköterskor och vårdbiträden. Verksamheten har en kompetensutvecklingsplan. Enligt kvalitetsobservationen hade den observerade personalen god kompetens inom yrket. De var kunniga och noggranna i arbetets uppgifter och de hade fingertoppskänsla för vad som behövde göras i stunden.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. Verksamheten har regelbundna möten, både internt och med externa samverkanspartners. Enligt individuppföljningen upplever flera av de svarande att det ungefär är samma personer som hjälper dem.

Flertalet äldre känner ett förtroende för personalen och känner sig trygga hemma med hemtjänst, enligt både brukarundersökningen och individuppföljningen. Enligt individuppföljningen anser flertalet äldre att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov samtidigt som brukarundersökningen visar att verksamheten bör arbeta för ökad tillgänglighet.

Verksamheten har rutiner för social dokumentation och den sociala dokumentationen uppfyller ställda krav. Enligt kvalitetsobservationen bör dock verksamheten säkerställa att de äldres intressen beskrivs i genomförandeplanerna.

Verksamheten arbetar med fast omsorgskontakt och har rutiner för detta. 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 knappt hälften av de svarande 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 flertalet

upplever att de får hjälp 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.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Den samlade bedömningen är att verksamheten eftersträvar att de äldre ska få vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro. Enligt kvalitetsobservationen skapade personalen meningsfullhet för de äldre i samtal och hade förmåga att skapa relationer med de äldre.

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 bör 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 behöver åtgärda**

Verksamheten bör arbeta för att öka den totala andelen utbildad personal. Verksamheten bör erbjuda personalen schemalagd reflektion. Verksamheten bör säkerställa att den enskilde är delaktig i planeringen om hur och när den beviljade hjälpen ska utföras.

Verksamheten bör även 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 och Annika Jungklo på Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning.

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