

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Trekantens servicehus**

Adress: Lövholmsvägen 29, 117 65 Stockholm

Antal lägenheter: 81

Enhetschef: Beata Torgersson

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 16 april 2024. I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- Brukarundersökning 2023
- Kvalitetsuppföljning på individuppföljning 2023
- Kvalitetsobservation maj 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.

Flertal personal har adekvat utbildning. För att utveckla och säkra kompetensen upprättar verksamheten årligen en kompetensutvecklingsplan. Planen bör dock tydligare beskriva aktuella utbildningar, deras omfattning samt vilka yrkeskategorier som omfattas av respektive utbildning.

Verksamheten har rutiner för intern och extern samverkan. Enligt utföraren arbetar verksamheten med kontaktmannaskap och har rutin för detta. Resultatet av brukarundersökningen visar att verksamheten bör fortsätta arbeta för att öka tillgängligheten. 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 flexibelt med fokus på den äldres integritet och självbestämmande. Enligt individuppföljningen har flertalet svarande deltagit i planeringen om hur den beviljade hjälpen ska utföras och upplever att de som oftast får sin hjälp ungefär de tider de önskar. Brukarundersökningen visar dock 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 har arbetat för att utveckla sin kommunikation med de äldre om tillfälliga förändringar och om vart de äldre vänder sig med synpunkter och klagomål. Enligt brukarundersökningen bör dock verksamheten fortsätta arbeta för att säkerställa kommunikationen.

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 verksamheten utveckla arbetet med aktiviteter genom att bland annat utöka de gemensamma aktiviteterna i tidsomfattning.

### **Verksamheten behöver åtgärda**

Verksamheten bör arbeta för ökad tillgänglighet och förbättrad kommunikationen med de äldre om tillfälliga förändringar, till exempel vid byte av personal och ändringar av planerade aktiviteter. Verksamheten bör också utveckla sin kommunikation om vart man 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, Charlotta Sahlman och Ylva Jonsson Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning, april 2024.

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