

Handläggare
Annelie Johansson
Telefon: 08-50821521

Till
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2025-01-23

Kvaliteten om stadsdelens hemtjänst

Svar på skrivelse från (SD)

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen från Sverigedemokraterna.

Sammanfattning

I en skrivelse från Runar Finnman (SD) önskas svar på frågor om hemtjänstens kvalitet och brukaren/anhörigas missnöje. Förvaltningen har tagit del av brukarundersökningen som visar på att stor del av brukarna är nöjda med sin hemtjänst. Synpunkter och klagomål tas emot i verksamheten och används som en del i förbättringsarbetet. Resultatet från Hemtjänstindex har analyserats och inför kommande Hemtjänstindex kommer resultatet för förvaltningen ha förbättrats. Under året har hemtjänsten följts upp enligt stadens modell för verksamhetsuppföljning där hemtjänstens sammantagna kvalitet bedöms. Uppföljningen tar fram både styrkor som utvecklingsområden för verksamheten att arbeta vidare med.

Ärendets beredning

Ärendet har brett inom avdelningen för äldreomsorg. Ärendet behandlas i äldreomsorgens samverkansgrupp den 7 januari 2025 och i pensionsrådet den 15 januari 2025.

Ärendet

I skrivelsen framför Runar Finnman (SD) följande frågeställningar som de önskar svar på;

Har förvaltningen fått någon omfattande indikation på att brukar/anhöriga upplever ett missnöje med kvaliteten på hemtjänsten? Om ja, inom vilken indikator finns det främst brister baserat på ovanstående hemtjänstindex?

Överväger förvaltningen att göra en djupare genomlysning av hemtjänstens verksamhet för att identifiera om det föreligger särskilda brister inom hemtjänstens verksamhet?

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen har inte fått någon indikation på att brukare/anhörig upplever ett missnöje med kvalitén på hemtjänsten. Brukarundersökningen som genomfördes under 2024 visar på att 80 procent är sammantaget nöjd med hemtjänsten, 86 procent känner förtroende för personalen, tycker att hemtjänstpersonalen har den kunskap och kompetens som behövs samt att hemtjänstpersonalen pratar och förstår svenska tillräckligt bra. 94 procent uppger att de får bra bemötande från personalen. På det stora hela så är många brukare/anhöriga nöjda med sin hemtjänst men det är klart att det finns de som upplever missnöje och deras åsikter är så klart viktiga och tas på största allvar. Hemtjänsten får in synpunkter och klagomål och svarar på samtliga. Inkomna synpunkter och klagomål är en del i verksamhetens systematiska kvalitetsarbete och dessa bidrar till att verksamheten förbättrar sitt arbete och håller kvalitet.

Resultatet från Hemtjänstindex 2023 har analyserats och det som särskilde förvaltningens hemtjänst (här inkluderas både kommunala och de privata utförarna) mot övriga förvaltningarnas svar var resultatet på ett av delindex *Stöd och utveckling*, där en del i det området handlade om hemtjänsten hade rutiner för utvalda områden och de svaren viktades tungt. Socialstyrelsen bedömde att förvaltningen inte hade aktuella rutiner vilket resulterade i att det kunde tolkas som att hemtjänsten saknade rutiner och det påverkade resultatet för Hemtjänstindex undersökningen. Rutiner har hela tiden funnits och rutinerna har även reviderats under året för att säkerställa att de är aktuella enligt Socialstyrelsens anvisning. Årets svar till socialstyrelsens enhetsundersökning kommer visa att förvaltningen har aktuella rutiner och resultatet inom det delindexet på Hemtjänstindex kommer ligga högre.

Ingen djupare genomlysning är inplanerad, under 2024 har förvaltningen genomfört verksamhetsuppföljningar av hemtjänstutförarna enligt stadens fastställda modell. Rapporten för förvaltningens hemtjänst gick upp på oktober nämnden för beslut. Syftet med verksamhetsuppföljning är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal eller uppdragsbeskrivning.

Vid uppföljningen används underlag så som kvalitetsuppföljning på individnivå, brukarundersökning avseende en enhet samt där det varit aktuellt kvalitetsobservation och inspektionsrapport. Uppföljningen belyser såväl verksamhetens styrkor som utvecklingsområden för att stödja enheterna i deras utvecklingsarbete. Uppföljningen utgår från perspektiven strukturkvalitet, processkvalitet och resultatkvalitet.

Verksamhetsuppföljningen kom fram till att 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. Vidare framkom att det finns förbättringsområden där samtliga enheter ska arbeta för att öka den totala andelen utbildad personal och flertalet enheter har idag inte schemalagd reflektion för personalen, vilket är något verksamheten ska införa. Resultatet från interna och externa uppföljningar av social dokumentation visar att verksamheten ska arbeta för att utveckla delar av dokumentationen för att nå ställda krav. Verksamheten ska även arbeta för ökad informationsspridning om tillfälliga förändringar och om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Fördjupad information finns i ärende 14 Verksamhetsuppföljning av Hägersten-Älvsjö Hemtjänst (HÄ 2024/497) i nämndsammanträdet 2024-10-24.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Lee Orberson
stadsdelsdirektör
Hägersten-Älvsjö
stadsdelsförvaltning

Eva Alama
avdelningschef
Hägersten-Älvsjö
stadsdelsförvaltning

Bilaga

Kvaliteten avseende stadsdelens hemtjänst - skrivelse från (SD)

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Lee Orberson, stadsdelsdirektör	2025-01-09
Eva Alama, avdelningschef	2025-01-07