

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Hässelby hemtjänst**

Enhetschef: Kimya Winther

Adress: Hässelby torg 10

Regiform: kommunal regi

Antal kunder från Stockholm: 385

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 utveckl- ingsområden för att stödja verksamheten i utvecklingsarbetet.

I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- verksamhetsuppföljning 2022
- individuppföljning 2022
- brukarundersökning 2022

### **Sammanfattande bedömning**

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten i huvudsak uppfyller de krav som ställs och bedöms därmed ha de förutsättningar som krävs för en god och säker verksamhet. Resultat i brukarundersökningar och kvalitetsuppföljning på individnivå visar överlag att flertalet äldre är nöjda med hjälpen.

Verksamhetens styrkor utifrån verksamhetsuppföljningen är det ak- tiva arbetet med att inkludera personalen i kvalitetsarbetet. verk- samheten arbetar aktivt för att utveckla och förbättra verksamheten på olika sätt, bland annat genom att förbättra befintliga arbetssätt ut- ifrån identifierade brister och behov. Personalen görs delaktiga i kvalitetsarbetet och flera medarbetare har specifika ansvarsområ- den.

Verksamheten bör utveckla och förbättra arbetet med genomföran- det av regelbundna egenkontroller i syfte att förbättra efterlevnad och kvalitet. Ett fortsatt förbättringsarbete med att dokumentera in- komna synpunkter i större utsträckning behövs i syfte att tillvarata och systematiskt arbeta för att identifiera och åtgärda bakomlig- gande orsaker.

Verksamheten har påbörjat förbättringsarbetet och upprättat en handlingsplan för att åtgärda bristerna.

### **Trygghet och säkerhet**

Den samlade bedömningen är att verksamheten till stor del 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. Flertalet äldre känner sig trygga hemma med hemtjänst enligt brukarundersökningen. Resultatet av individuppföljningen visar att de äldre upplever att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten.

Resultatet av verksamhetsuppföljningen visar att verksamheten har ett närvarande och delaktigt ledarskap, personal och arbetsledning har dagligen möjlighet att utbyta viktig information med varandra.

Verksamheten har rutiner för riskanalys och genomför riskbedömningar, såväl på verksamhetsnivå som på individnivå för att undvika att oönskade händelser sker.

Verksamheten har rutiner för arbetsledning dygnet runt. För att säkra och utveckla kompetensen har verksamheten en plan för personalförsörjning och kompetensutveckling som stämmer överens med verksamhetens behov. Flertalet personal har adekvat utbildning. En hög kompetens bedöms öka upplevelsen av trygghet och stabilitet inom verksamheten. Enligt brukarundersökningen upplever flertalet äldre att personalen utför sina arbetsuppgifter bra.

Verksamheten arbetar för att förbättra och utveckla arbetet med egenkontroller i syfte att säkerställa efterlevnad av rutiner. För att systematiskt använda resultatet i kvalitetsarbetet bör verksamheten även dokumentera resultat och arbetssätt i större utsträckning. Vidare bör verksamheten skriftligt sammanställa, analysera, åtgärda och följa upp effekt av åtgärder. Enligt brukarundersökningen upplever flertal äldre att personalen utför sina arbetsuppgifter bra.

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 individuppföljningen visar att majoriteten av de äldre upplever att de får hjälp de tider som önskats däremot visar brukarundersökningen svårigheter att påverka vilka tider hjälpen ska utföras. Skillnaden kan bero på svårigheter att tillgodose önskemål gällande tider då många vill ha hjälp samtidigt, verksamheten prioriterar dagligen insatser utifrån de äldres behov.

Enligt brukarundersökningen känner de äldre förtroende för personalen, verksamheten bör dock arbeta för att de äldre får information om tillfälliga förändringar. Vidare kan bristen på att kommunicera tillfälliga förändringar även bidra till ett ökat missnöje.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Den samlade bedömningen är att verksamheten arbetar för att utgå från den äldres friska förmågor och främja en meningsfull tillvaro. Ett led i detta är att insatsernas utförande utformas utifrån den äldres uttryckliga önskan och vilja och beskrivs i den äldres genomförandeplan.

Resultatet av verksamhetsuppföljningen visar att det finns forum för reflektion över arbetssätt, viktiga händelser och iakttagelser, exempelvis de äldres förändrade behov eller ett specifikt bemötande.

Brukarundersökningens resultat visar att flertalet äldre upplever att personalen tar hänsyn till deras egna åsikter och önskemål. Resultatet reflekteras även i individuppföljningarna som visar att majoriteten av de äldre upplever att de får den hjälp de kommit överens om.

En utgångspunkt i verksamhetens dagliga arbete är stadens gemensamma värdegrund. Verksamheten har schemalagt reflektionstid, där personal får utrymme att reflektera över bland annat händelser som inträffat och insatsernas utförande. Verksamheten bör dock upprätta skriftliga rutiner för hur värdegrundsarbetet ska genomföras i sin helhet.

Enligt brukarundersökningen och individuppföljningen upplever de äldre till stor del att personalen har ett gott bemötande. Värdegrundsarbetet återspeglas i resultaten från brukarundersökning och kvalitetsuppföljningar på individnivå som visar att de äldre har ett högt förtroende för personalen och bemöts med respekt.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering, verksamheten bör dock dokumentera synpunkter och resultat i större utsträckning. Brukarundersökningen visar att verksamheten kan förtydliga för de äldre om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

### **Verksamheten behöver åtgärda**

- Verksamheten har påbörjat arbetet för att arbeta för ökad kommunikation gällande tillfälliga förändringar.
- Verksamheten bör ta reda på hur de kan arbeta för att informera om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Vidare bör verksamheten dokumentera både resultat och inkomna synpunkter i större utsträckning.

- Verksamheten bör genomföra egenkontroller i större utsträckning.
- För att systematiskt använda resultatet i kvalitetsarbetet bör verksamheten dels dokumentera resultat av egenkontroller och arbetsätt (rutiner) samt analysera, åtgärda och följa upp effekt av åtgärd.

Verksamheten har påbörjat förbättringsarbetet och upprättat en handlingsplan för att åtgärda bristerna. Åtgärderna kommer att följas upp 2023.

**Uppföljningen är gjord av:**

Muriel Barrientos på Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning.

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