

Handläggare
Muriel Barrientos
Telefon: 0850804883

Till
Hässelby- Vällingby
stadsdelsnämnd
2022-12-15

Verksamhetsuppföljning Hässelby hemtjänst

Förvaltningens förslag till beslut

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens redovisning av uppföljningen och lägger den till handlingarna.

Sammanfattning

Förvaltningen genomförde en uppföljning av Hässelby hemtjänst den 22 november 2022. Uppföljningen genomfördes i form av intervju utifrån stadens uppföljningsmall, granskning av rutiner samt dokumentation. Hässelby hemtjänst har vid uppföljningstillfället 385 kunder.

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar och författningar utifrån nedan angivna underlag. Uppföljningen belyser såväl verksamhetens styrkor som utvecklingsområden för att stödja verksamheten i utvecklingsarbetet.

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

- verksamhetsuppföljning 2022
- individuppföljning 2022
- brukarundersökning 2022

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

Verksamheten behöver fortsätta arbetet med att åtgärda identifierade brister och utvecklingsområden som identifierats vid uppföljningstillfället för att leva upp till de krav som ställs.

Bakgrund

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.

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.

Uppföljningsmodellen bygger på tre uppföljningsperspektiv verksamhetsuppföljning (strukturkvalitet), kvalitetsobservation (processkvalitet) och kvalitetsuppföljning på individnivå och brukarundersökning (resultatkvalitet). Tillsammans ger de tre uppföljningsperspektiven ett helhetsresultat och en samlad bedömning av verksamhetens kvalitet. Den samlade bedömningen avser att stötta verksamheterna i arbetet med att förbättra kvaliteten inom äldreomsorgen.

Resultaten från uppföljningarna inom egen regi och på entreprenad redovisas till respektive stadsdelsnämnd. Äldreförvaltningen ansvarar för att följa upp de privata verksamheterna inom LOV i egenskap av avtalsförvaltare. Resultatet från verksamhetsuppföljningen, med sammanfattande bedömning och eventuella åtgärdsföreläggande, återkopplas skriftligt till respektive verksamhet.

Ärendet

Förvaltningen genomförde en uppföljning av Hässelby hemtjänst den 22 november 2022. Från utföraren deltog enhetschef, biträdande enhetschefer och samordnare. Uppföljningen genomfördes i form av intervju utifrån stadens uppföljningsmall, granskning av rutiner samt dokumentation. Hässelby hemtjänst har vid uppföljningstillfället 383 kunder. 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 aktiva arbetet med att inkludera personalen i kvalitetsarbetet. verksamheten arbetar aktivt för att utveckla och förbättra verksamheten på olika sätt, bland annat genom att förbättra befintliga arbetssätt utifrån identifierade brister och behov.

Verksamheten bör utveckla och förbättra arbetet med genomförandet av regelbundna egenkontroller. För att systematiskt använda resultatet i kvalitetsarbetet bör verksamheten dels dokumentera resultat av egenkontroller och arbetssätt (rutiner) samt analysera, åtgärda och följa upp effekt av åtgärd.

Ett fortsatt förbättringsarbete med att dokumentera inkomna synpunkter i större utsträckning behövs i syfte att tillvarata och systematiskt arbeta för att identifiera och åtgärda bakomliggande orsaker.

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.

kompetens

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.

egenkontroller

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.

samverkan

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, dock behöver rutinerna för den interna och externa samverkan förtydligas för att beskriva hur verksamheten arbetar. Verksamheten har regelbundna möten, både internt och med externa samverkanspartners. Verksamheten bör dock genomföra egenkontroller av den sociala dokumentationen i större utsträckning för att dels underlätta samarbetet både internt och externt, dels för den äldres rätt till insyn.

kontaktmannaskap

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 arbets sätt, 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.

värdegrundsarbete

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.

synpunktshantering

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.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Verksamheten behöver fortsätta arbetet med att åtgärda identifierade brister och utvecklingsområden som identifierats vid uppföljningstillfället för att leva upp till de krav som ställs.

Verksamheten bör utveckla och förbättra arbetet med genomförandet av regelbundna egenkontroller i syfte att förbättra efterlevnad och kvalitet. För att systematiskt använda resultatet i kvalitetsarbetet bör verksamheten dels dokumentera resultat av egenkontroller och arbetssätt (rutiner) samt analysera, åtgärda och följa upp effekt av åtgärd. Ett fortsatt förbättringsarbete med att dokumentera inkomna synpunkter i större utsträckning behövs i syfte att tillvarata och systematiskt arbeta för att identifiera och åtgärda bakomliggande orsaker.

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

Susanna Halldin Olsson
Stadsdelsdirektör
Hässelby-Vällingby
stadsdelsförvaltning

Eva Frykler
Avdelningschef
Hässelby-Vällingby
stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Samlad bedömning
2. Uppföljningsmall

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Susanna Halldin Olsson, Stadsdelsdirektör	2022-11-29
Eva Frykler, Avdelningschef	2022-11-29