

**Handläggare**  
Muriel Barrientos  
Telefon: 0850804883

**Till**  
Hässelby- Vällingby  
stadsdelsnämnd  
2022-12-15

## Verksamhetsuppföljning Vällingby hemtjänst

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av uppföljningen och lägger den till handlingarna.

### Sammanfattning

Förvaltningen genomförde en uppföljning av Vällingby hemtjänst den 7 oktober 2022. Uppföljningen genomfördes i form av intervju utifrån stadens uppföljningsmall, granskning av rutiner samt dokumentation. Vällingby hemtjänst har vid uppföljningstillfället 362 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 delvis 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 Vällingby hemtjänst den 7 oktober 2022. Från utföraren deltog enhetschef, biträdande enhetschefer och samordnare. Uppföljningen genomfördes i form av intervju utifrån stadens uppföljningsmall, granskning av rutiner samt dokumentation. Vällingby hemtjänst har vid uppföljningstillfället 362 kunder.

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten delvis 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.

Verksamhetens styrkor utifrån verksamhetsuppföljningen är personalens engagemang och kunskap om verksamhetens arbetssätt.

Verksamheten har aktivt arbetat för att personalen ska ha en adekvat utbildning.

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 åtgärder.

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

Verksamheten bör även arbeta för ökad informationsspridning om tillfälliga förändringar och om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

### **Trygghet och säkerhet**

Den samlade bedömningen är att verksamheten delvis 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 även 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 behöver dock arbeta systematiskt och i större utsträckning med resultaten från riskanalyserna för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet.

### **Kompetens**

För att säkra och utveckla kompetensen har verksamheten en plan för personalförsörjning och kompetensutveckling som stämmer överens med verksamhetens behov. En hög andel personal har adekvat utbildning. En hög kompetens bedöms öka upplevelsen av trygghet och stabilitet inom verksamheten.

#### *samverkan*

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. Verksamheten har regelbundna möten, både internt och med externa samverkanspartners.

#### *egenkontroller*

Verksamheten genomför egenkontroller dock behövs ett utvecklings och förbättringsarbete med genomförandet av egenkontroller i syfte att säkerställa efterlevnad av rutiner. Verksamheten bör bland annat skriftligt sammanställa, analysera, åtgärda och följa upp effekt av åtgärder. Enligt brukarundersökningen upplever flertal äldre att personalen utför sina arbetsuppgifter bra.

#### *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. Bristen på kommunikation kan 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. Att utgå ifrån den enskildes egna resurser är viktigt i syfte att främja den enskildes självbestämmande, delaktighet och integritet.

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. 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. Värdegrundsarbetet återspeglas i resultaten från brukarundersökning och kvalitetsuppföljningar på individnivå som visar att flertalet äldre har ett högt förtroende för personalen och bemöts med respekt.

#### *synpunktshantering*

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering, brukarundersökningen visar dock att verksamheten kan förtydliga för de äldre om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Ett utvecklings och förbättringsarbete med att dokumentera inkomna synpunkter i större utsträckning behövs i syfte att tillvarata och systematiskt arbeta för att identifiera och åtgärda bakomliggande orsaker.

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

Verksamheten bör även arbeta för ökad informationsspridning om tillfälliga förändringar och om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Verksamheten har 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. Uppföljningsrapport/samlad bedömning
2. Verksamhetsuppföljning

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

| <b>Namn</b>                               | <b>Datum</b> |
|---|--------------|
| Susanna Halldin Olsson, Stadsdelsdirektör | 2022-11-28   |
| Eva Frykler, Avdelningschef               | 2022-11-24   |