

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Hässelby hemtjänst

Enhetschef: Kimya Winther

Adress: Hässelby torg 10

Regiform: kommunal regi

Antal kunder från Stockholm: 465

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal eller uppdragsbeskrivning, 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 14 oktober 2024*. I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- *Kvalitetsuppföljning på individnivå (individuppföljning) från år 2024.*
- *Brukarundersökning från år 2024.*
- *Inspektionsrapporter två från år 2024.*

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten delvis uppfyller de krav som ställs och de förutsättningar som krävs för en god och säker verksamhet. Verksamheten har ett närvarande och delaktigt ledarskap, personal och arbetsledning har dagligen möjlighet att utbyta viktig information med varandra. Flertalet brukare är sammantaget nöjda med hemtjänsten enligt brukarundersökningen och kvalitetsuppföljningen på individnivå.

Verksamhetens styrkor utifrån verksamhetsuppföljningen är det omfattande arbetet med att revidera rutiner. Verksamheten bör fortsätta arbetet för att uppnå kraven om personal med adekvat utbildning. Ett fortsatt övergripande utvecklingsområde är att förbättra det systematiska kvalitetsarbetet med egenkontroller och andra resultat i syfte att tillvarata och systematiskt arbeta för att identifiera och åtgärda bakomliggande orsaker. Vidare bör

verksamheten säkerställa att genomförd tid stämmer överens med det biståndsbedömda beslutet samt att följa upp larmhanteringen kontinuerligt. Verksamheten bör även fortsätta arbeta med att förbättra kommunikationen gällande tillfälliga förändringar.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten delvis har förutsättningar att ge en säker omsorg av god kvalitet. Det finns flera forum för reflektion över arbetssätt, viktiga händelser och iakttagelser. Individuppföljningen och brukarundersökningen visar att flertalet äldre upplever att det känns tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten. En hög andel äldre upplever att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten vilket kan bidra till en ökad trygghet.

Verksamheten har ett närvarande och delaktigt ledarskap, personal och arbetsledning har dagligen möjlighet att utbyta viktig information med varandra. Inspektionsrapporten visar dock att arbetet bör följas upp i syfte att säkerställa att rapporteringen fungerar i praktiken.

Verksamheten uppfyller inte kravet om andel personal med adekvat utbildning. Enligt brukarundersökningen upplever en hög andel äldre ett förtroende för personalen och att personalen utför sina arbetsuppgifter på ett bra sätt.

Verksamheten har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt.

Verksamheten har rutiner för riskanalys och genomför riskbedömningar, såväl på verksamhetsnivå som på individnivå för att undvika att oönskade händelser sker. Resultaten från riskanalyserna används systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet.

För att följa upp att arbetet sker enligt fastställda rutiner och mål, finns rutiner för egenkontroll, regelbundna egenkontroller utförs. Verksamhetsuppföljning och inspektionsrapporterna visar dock att verksamheten bör säkerställa att resultaten sammanfattas, analyseras och åtgärdas för att säkerställa kvaliteten i utförandet av insatserna.

Resultatet av individuppföljningen och inspektionen visar att verksamheten bör utveckla arbetet med att förbättra kontinuiteten hos den enskilde i större utsträckning. Verksamheten arbetar aktivt för att skapa förutsättningar för kontinuitet genom att bland annat öka genom att metodiskt minska antalet timvikarier och öka antalet

tillsvidareanställda. Personalkontinuiteten är ett sätt att stötta den enskilde i olika situationen för att skapa en känsla av trygghet. Brukarundersökningen visar att flertalet äldre upplever att det är lätt att få kontakt med hemtjänsten vid behov.

Inspektionsrapporten visar att det förekommer avvikelser gällande att den utförda tiden hos den enskilde. Även verksamhetsuppföljningen visar på att verksamheten bör arbeta för att dokumentera avvikelser som sker i samband med besök hos kund i större utsträckning. Vidare visar rapporten att verksamheten bör förbättra arbetet kring hantering av trygghetslarm.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Brukarundersökningen visar på behov av att förbättra arbetet för att säkerställa att de äldre får information om tillfälliga förändringar. Genom att meddela om tillfälliga förändringar kan även förståelsen för att personal blir försenad öka. Resultatet visar även att verksamheten bör ta reda på hur de kan öka förutsättningarna för personal att komma på avtalad tid.

Meningsfullhet och delaktighet

Den samlade bedömningen är att verksamheten eftersträvar att utgå från den äldres friska förmågor och främja en meningsfull tillvaro. Verksamheten har en framtagen värdegrund och genomför kontinuerligt schemalagd reflektionstid. Enligt brukarundersökningen anser en hög andel äldre förtroende för personalen samt att personalen har ett gott bemötande. Individuppföljningen visar även att de äldre upplever att personalen har ett respektfullt bemötande.

Verksamhetsuppföljningen visar att dokumentationen är tydlig kring när och hur hjälpen ska utföras men saknar ofta beskrivning kring vad den äldre kan göra själv. Inspektionen visar dock på ett förbättringsarbete kring godkända genomförandeplaner. Att utgå ifrån den enskildes egna resurser är viktigt i syfte att främja och bibehålla självständighet, självbestämmande, delaktighet och integritet. Resultatet av brukarundersökningen visar att flertalet äldre upplever att personalen tar hänsyn till deras egna åsikter och önskemål kring hur hjälpen ska utföras. Resultatet visar även att de äldre upplever att de får de insatser som är beviljade enligt biståndsbeslutet.

Verksamheten har rutiner för fast omsorgskontakt, det är den fasta omsorgskontakten och samordnare som tillsammans med den enskilde planerar när och hur insatserna ska utföras. Brukarundersökningen visar dock att det behövs ett förbättringsarbete kring att säkerställa att de äldre får träffa sin fasta omsorgskontakt i större utsträckning.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten uppfyller inte kompetenskravet utifrån uppdragsbeskrivningen och behöver fortsätta arbeta för att öka andel utbildad personal.

- Genom att utveckla den sociala dokumentationen kan verksamheten säkerställa att utförda insatser sker i enlighet med den enskildes förutsättningar. Den enskilde kan med hjälpen behålla sina färdigheter i högre uträkning vilket påverkar den enskildes självständighet.
- För en ökad informationsspridning gällande tillfälliga förändringar bör verksamheten ta reda på hur de kan arbeta för att förbättra arbetet.
- Verksamheten bör säkerställa att samtliga brukare har en aktuell genomförandeplan, en fast omsorgskontakt och att de får träffa denne kontinuerligt.
- För att öka tryggheten bör verksamheten utveckla arbetet med att förbättra arbetet för att beviljad tid utförs och att personal kommer på avtalad tid.
- Säkerställa att personal dokumenterar synpunkter och avvikelser i större uträkning. Ett fortsatt övergripande utvecklingsområde är att förbättra det systematiska kvalitetsarbetet med egenkontroller och andra resultat i syfte att tillvarata och systematiskt arbeta för att identifiera och åtgärda bakomliggande orsaker.

Verksamheten bör upprätta handlingsplaner utifrån de underlag som använts i den samlade bedömningen för att åtgärda bristerna. Åtgärderna kommer att följas upp 2025.

Uppföljningen är gjord av:

Muriel Barrientos på Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning.

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