

Samlad rapport över äldreomsorgsavdelningens verksamhetsuppföljningar

2024

Bilaga till verksamhetsberättelsen

Innehåll

Innehåll	2
Verksamheter som har följts upp.....	Fel! Bokmärket är inte definierat.
Verksamheter som har följts upp.....	3
Servicehus.....	4
Väderkvarnens servicehus	4
Hemtjänst	5
Team City	5
Team Fältöversten.....	7
Team Gärdet.....	8
Team Karlberg	10
Team Stadion	12
Team Östermalmstorg	13

Arbetsätt

Äldreomsorgsavdelningen avdelningsstöd genomför årliga uppföljningar av kvaliteten i verksamheter som drivs i egen regi och på entreprenad inom Norra innerstadens stadsdelsområde.

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal eller uppdragsbeskrivning, utifrån nedan angivna underlag. Uppföljningarna belyser verksamhetens styrkor och utvecklingsområden för att stödja verksamheten i förbättringsarbetet.

Uppföljningarna görs enligt en gemensam modell för Stockholms stad där information från flera källor används. 2024 genomfördes verksamhetsuppföljningar i hemtjänst och servicehus. Mer om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorg och gällande avtal samt uppdragsbeskrivning hittas på Stockholm stads hemsida. Länk till sidan finns [här](#)

Verksamheter som har följts upp

<i>Organisations-form</i>	<i>Verksamhet</i>	<i>Antal platser/kunder</i>
<i>Kommunal</i>	Väderkvarnens servicehus	25
<i>Kommunal</i>	Hemtjänst team City	348
<i>Kommunal</i>	Hemtjänst team Fältöversten	147
<i>Kommunal</i>	Hemtjänst team Gärdet	136
<i>Kommunal</i>	Hemtjänst team Karlberg	250
<i>Kommunal</i>	Hemtjänst team Stadion	96
<i>Kommunal</i>	Hemtjänst team Östermalmstorg	115

Servicehus

Väderkvarnens servicehus

Regiform: Kommunal

Antal lägenheter: 25

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som legat till grund för uppföljningen bedöms verksamheten uppfylla de krav som ställs för att ge en god och säker vård och omsorg. Det är en liten verksamhet med god personalkontinuitet hos alla yrkeskategorier där man arbetar systematiskt för att säkra god kvalitet.

Trygghet och säkerhet

Samtalen med personal och ledning visar på en personcentrerad vård och omsorg där personalen arbetar i team. Detta styrks också av resultatet av kvalitetsobservationen som gjordes under 2023.

Arbetsättet underlättas av att det är god kontinuitet i personalgruppen.

Sammantaget är det tre områden som har utvecklats sedan förra uppföljningen: det systematiska kvalitetsarbetet med egenkontroller, avvikelshantering och riskanalyser, teamarbetet kring den enskilde samt det nära ledarskapet. Det sistnämnda gäller både den legitimerade personalens roll att arbetsleda omsorgspersonalen i de delar som rör hälso- och sjukvård och det stöd och vägledning som alla medarbetare behöver av sin närmaste chef.

Meningsfullhet och delaktighet

Verksamheten arbetar aktivt för att motverka ensamhet. De boende i servicehuset erbjuds delta i de aktiviteter som ges i de närliggande vård- och omsorgsboendet, men också att delta i den öppna träffpunktens aktiviteter som finns i samma byggnad. Verksamheten har skapat mötesplatser med soffgrupp, tv mm som finns i anslutning till servicehuslägenheterna. Det ger de boende möjlighet att träffas och umgås. Verksamheten har dessutom samarbete med frivilliga organisationer, Röda Korset, kyrkan och Ung omsorg.

Verksamheten behöver åtgärda

- Det fanns inga åtgärdsbehov vid uppföljningen.

Uppföljningen är gjord av:

Berit Johansson, verksamhetscontroller
Ida Rupush, medicinskt ansvarig sjuksköterska
Norra innerstadens stadsdelsförvaltning, februari 2024.

Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsuppföljning februari 2024
- Kvalitetsobservation 2023
- MAS uppföljning av hälso- och sjukvård februari 2024

Hemtjänst

Team City

Regiform: Kommunal
Adress: Malmskillnadsgatan 56, Stockholm
Antal kunder: 348

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som legat till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs och bedöms ha förutsättningar att ge en god vård och omsorg. Några av verksamhetens styrkor är att personalen har lång erfarenhet och en hög andel är utbildade undersköterskor. Nyligen har ett nytt arbetssätt införts för att höja personalkontinuiteten.

Trygghet och säkerhet

Verksamheten flyttade till ny lokal i maj i år, efter en omorganisation 2023 där Hemtjänst Norrmalm delades i två och blev Team City och Team Karlberg. Under augusti 2024 tillträdde nuvarande enhetschef. För att minska antalet personal per kund och öka kontinuiteten har enhetschefen nyligen fördelat personalen i olika geografiska grupper, vilket även minskat gångtiderna för personalen. Enhetschef, administratör och samordnare finns alltid på plats vilket skapar stabilitet i verksamheten. Personalgruppen träffas morgon och eftermiddag för överrapportering. Enhetschefen har uppmärksammat att det finns behov av att höja kompetensen i att dokumentera och under hösten ska all personal få utbildning i social dokumentation. I bägge brukarundersökningarna uppger kunderna att de är trygga, får ett gott bemötande och att insatser utförs enligt överenskommelse. Däremot var kunderna mindre nöjda med att möjligheten att komma i kontakt med hemtjänsten och även kontinuiteten.

Verksamheten planerar att bli ”Stjärnmärkt” och två personer utbildas för närvarande till stjärninstruktörer. För att bli ”Stjärnmärkt” måste minst 80 procent av medarbetarna ha fått grundläggande kunskaper i demensomsorg och i att arbeta personcentrerat. Genom att låta nyanställda genomgå utbildningen kan man sedan förnya stjärnmärkningen varje år.

Meningsfullhet och delaktighet

Verksamheten har ett arbetssätt där man på ett systematiskt sätt utformar och uppdaterar genomförandeplaner, arbetssättet är känt av personalen. Verksamheten arbetar kontinuerligt med värdegrundsfrågor.

Resultatet av brukarundersökningen 2023 visar att en hög andel kunder upplever att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål. Kvalitetsundersökningen på individnivå 2023 visar förhållandevis lågt resultat på delaktighet i planeringen av insatser. Verksamheten arbetar därför med nya arbetssätt för att öka delaktigheten i arbetet med genomförandeplaner. Vidare visar kvalitetsundersökningen att kunderna upplever ett respektfullt bemötande från personal och hög nöjdhet med hemtjänsten.

Verksamheten behöver åtgärda

Det fanns inga behov av åtgärder vid uppföljningstillfället.

Uppföljningen är gjord av:

Berit Johansson och Judit Skog, Verksamhetscontroller, Norra innerstadens stadsdelsförvaltning, september 2024.

Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsuppföljning i september 2024.
- Brukarundersökning 2023
- Kvalitetsuppföljning på individnivå 2023
- Kvalitetsobservation 2023

Team Fältöversten

Regiform: Kommunal

Adress: Banérgatan 54, Stockholm

Antal kunder: 147

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs och bedöms därmed ha förutsättningar att ge en god omsorg. Enheten har en mycket hög grad av nöjdhet hos kunderna i samtliga delar i brukarundersökningen vilket visar på en väl fungerande verksamhet. Några av verksamhetens styrkor är det närvarande ledarskapet, erfaren personal och det personcentrerade arbetssättet. Hemtjänst Fältöversten är en av sex egen regi verksamheter som verkar inom Norra innerstadens stadsdelsområde.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten erbjuder en trygg och säker vård och omsorg. Verksamheten har ett fungerande ledningssystem med inarbetade rutiner och arbetssätt där personalen är delaktiga. Rutinerna är tillgängliga och välkända för all personal och rutinerna är skrivna på ett tydligt och ändamålsenligt sätt.

Egenkontroller görs regelbundet och åtgärder vidtas för att förbättra kvaliteten. Medarbetarna ger intryck av att samverka och kommunikation fungerar bra. De senaste årens brukarundersökningar visar på ett samstämmigt resultat där kunderna uppger att de är nöjda och känner sig trygga med sin hemtjänst samt blir väl bemötta, vilket kan förklaras av enhetens personalkontinuitet. En hög andel av personalen har adekvat utbildning och verksamheten upprättar en årlig kompetensutvecklingsplan för samtliga anställda. En av verksamhetens styrkor är att enhetschefen är närvarande och delaktig i det dagliga arbetet, vilket resulterar i att medarbetarna träffar sin arbetsledare dagligen, det finns även en administratör på plats.

Meningsfullhet och delaktighet

Kunderna upplever att personal kommer i tid samt tar hänsyn till kundernas åsikter och önskemål samt att personal utför insatserna på det sätt som önskas. Därtill finns rutiner som säkrar kundernas delaktighet i planering och genomförande av insatserna. Vidare uppger kunderna att de är sammantaget nöjda med sin hemtjänstutförare och en stor del av kunderna vet vart de ska vända

sig för att framföra synpunkter på hemtjänsten. Enheten är stjärnmärkt sedan några år tillbaka.

Verksamheten behöver åtgärda

Ledningssystemet behöver säkerställas genom att:

- Ett förbättringsarbete som framkommit är att fortsätta utveckla den sociala dokumentationen när det gäller genomförandeplaner

Uppföljningen är gjord av:

Elenor Gustafsson, utvecklingssekreterare

Norra innerstadens stadsdelsförvaltning, maj 2024

Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsuppföljning 2024
- Brukarundersökning 2023 och 2022
- Verksamhetsuppföljning 2022
- Individuppföljning 2023

Team Gärdet

Regiform: Kommunal

Adress: Sandhamnsgatan 8, Stockholm

Antal kunder: 136

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten till stor del uppfyller de krav som ställs för en trygg och säker omsorg. Verksamheten har ett närvarande ledarskap och har påbörjat ett arbete mot ett komplett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Bedömningen är att verksamhetens bör prioritera arbetet med att utveckla rutiner för egenkontroller och arbetssätt för att följa upp resultaten av dessa. Ett annat utvecklingsområde är att öka kompetensen om social dokumentation bland medarbetarna.

Trygghet och säkerhet

Verksamheten har ett närvarande ledarskap med enhetschef, samordnare och administratör som dagligen finns tillgängliga för medarbetarna, både vid överrapporteringar och om personalen behöver stöd i olika frågor under dagen. Rutiner för arbetsledning kvällar, nätter och helger finns synliga i lokalen. Rutiner för avvikelshantering och lex Sarah finns i verksamheten. Verksamheten arbetar systematiskt med att uppmärksamma

händelser som kan innebära missförhållanden och rapportera dessa enligt lex Sarah vilket visar på att rutinerna är väl förankrade hos ledningen och hos medarbetarna. Både ledning och medarbetare lyfter att avvikelser hanteras skyndsamt och tas upp på gemensamma möten för att sprida information, förebygga att de inträffar igen och att utveckla arbetssätten.

Verksamheten behöver prioritera arbetet med att upprätta rutiner och arbetssätt för egenkontroller. Genom att följa upp resultat av genomförda egenkontroller kan verksamheten systematiskt utveckla verksamhetens kvalitet. Ett annat utvecklingsområde är att öka medarbetarnas kompetens i social dokumentation. Verksamheten har påbörjat detta arbete genom att utse två dokumentationsombud och tar även stöd av förvaltningens processledare i dokumentation.

Resultatet av Socialstyrelsens brukarundersökning 2023 visar att de äldre är nöjda med personalens bemötande och känner förtroende för personalen. Ett utvecklingsområde från brukarundersökningen är att 71% av de äldre svarar att de känner sig trygga med hemtjänsten vilket är lägre än stadens snitt. Verksamheten bör arbeta vidare med att hitta arbetssätt för att öka andelen äldre som känner sig trygga med hemtjänsten.

Meningsfullhet och delaktighet

Medarbetarnas åsikter och tankar fångas upp av ledningen i samband med bland annat överrapportering, individuella avstämningar samt på APT i syfte att skapa delaktighet för medarbetarna i verksamhetens utvecklingsprocesser. Verksamheten har även sedan maj 2024 påbörjat arbetet med reflektionstid för medarbetare och ledningen arbetar med att utveckla former för det fortsatta arbetet med detta.

De intervjuade medarbetarna uppger att det finns en god kännedom om hur de äldre kan göras delaktiga i sitt stöd genom bland annat tydlig information om kontaktmannaskap, genomförandeplan samt möjlighet att lyfta synpunkter och klagomål.

Dokumentationsgranskningen visar även att en övervägande majoritet av de granskade ärendena innehåller uppgifter om brukarnas delaktighet i planeringen samt uppgifter om kontaktmannaskap. Verksamheten arbetar även systematiskt med att fånga upp synpunkter från de äldre, analysera dessa och åtgärda eventuella brister vilket visar på att rutinerna avseende synpunkter och klagomål är väl förankrade.

Resultatet av brukarundersökningen 2023 visar att en hög andel kunder upplever att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål. 43 % av de äldre upplever att det är svårt att få kontakt

med hemtjänsten. Verksamheten bör hitta arbetssätt för att öka tillgängligheten.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamhetens bör prioritera arbetet med att utveckla rutiner för egenkontroller och arbetssätt för att följa upp resultaten av dessa. Ett annat utvecklingsområde är att öka kompetensen om social dokumentation bland medarbetarna.

Uppföljningen är gjord av:

Julian Garcia, verksamhetsuppföljare
Samia Choudhury, verksamhetsuppföljare
Norra innerstadens stadsdelsförvaltning, juni 2024.

Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsuppföljning 2024
- Verksamhetsuppföljning 2022
- Brukarundersökning 2023
- Kvalitetsuppföljning på individnivå 2023

Team Karlberg

Regiform: Kommunal
Adress: Norrtullsgatan 12 L, Stockholm
Antal kunder: 250

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som ligger till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs och därmed har förutsättningar för att ge en god omsorg och vård. Några av verksamhetens styrkor är det närvarande ledarskapet, erfaren personal och det personcentrerade arbetssättet. Generellt anser kunderna att de är trygga och nöjda med hemtjänsten. Ett utvecklingsområde är att verksamheten behöver arbeta med att repetera basala hygienrutiner.

Trygghet och säkerhet

De intervjuade medarbetarna upplever att ledarskapet är närvarande och delaktigt. Team Karlberg har en hög andel undersköterskor och personal med lång erfarenhet av hemtjänsten, vilket bidrar till stabilitet, trygghet och kontinuitet, både för verksamheten och för kunderna. Verksamheten har en god introduktionsplan för nyanställda och personalen uppger vikten av ett gott välkomnade för att kunna behålla bra personal.

Verksamheten har ett systematiskt arbete med egenkontroller vilket har utvecklats under de senaste åren. Uppföljningen visar att ett utvecklingsområde är att personalen behöver repetera basala hygienrutiner.

Resultatet av Socialstyrelsens brukarundersökning 2023 visar att kunderna är nöjda med personalens bemötande och känner förtroende för personalen. Vidare är en styrka att kunderna i hög utsträckning känner sig trygga hemma med hemtjänsten. Verksamheten har lägre resultat avseende verksamhetens tillgänglighet då cirka hälften av de svarade uppger att det är svårt att få kontakt med hemtjänsten.

Meningsfullhet och delaktighet

Verksamheten arbetar systematiskt med att utforma och uppdatera genomförandeplaner genom arbetssätt som är kända för personalen. Medarbetarna uppger att det finns en god kännedom om hur kunderna kan göras delaktiga genom bland annat tydlig information om fast omsorgskontakt, genomförandeplan och möjlighet att lyfta synpunkter och klagomål. Verksamheten arbetar kontinuerligt med värdegrundsfrågor för att kunna möta kunderna på ett personcentrerat arbetssätt.

Resultatet av brukarundersökningen 2023 visar att en hög andel kunder upplever att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål. Kvalitetsundersökningen på individnivå 2023 visar förhållandevis lågt resultat på delaktighet i planeringen av insatser. Verksamheten arbetar därför med nya arbetssätt för att öka delaktigheten i arbetet med genomförandeplaner. Vidare visar kvalitetsundersökningen att kunderna upplever ett respektfullt bemötande från personal och hög nöjdhet med hemtjänsten.

Verksamheten behöver åtgärda

Ett utvecklingsområde är att verksamheten behöver arbeta med att repetera basala hygienrutiner.

Uppföljningen är gjord av:

Samia Choudhury, verksamhetsuppföljare
Norra innerstadens stadsdelsförvaltning.

Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsuppföljning 2024
- Verksamhetsuppföljning 2022
- Brukarundersökning 2023

- Kvalitetsobservation 2023
- Kvalitetsuppföljning på individnivå 2023

Team Stadion

Regiform: Kommunal

Adress: Olaus Petrigatan 6, Stockholm

Antal kunder: 96

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som ligger till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs och därmed har förutsättningar för att ge en god omsorg och vård.

Några av verksamhetens styrkor är det närvarande ledarskapet, erfaren personal och det personcentrerade arbetssättet. Generellt anser kunderna att de är trygga och nöjda med hemtjänsten.

Ett utvecklingsområde är att verksamheten behöver arbeta med den sociala dokumentationen. Hemtjänst Stadion är en av sex egen regi verksamheter som verkar inom Norra innerstadens stadsdelsområde.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten erbjuder en trygg och säker vård och omsorg. Verksamheten har ett ledningssystem med inarbetade rutiner hos medarbetarna. Rutinerna är tillgängliga och välkända för all personal och rutinerna är skrivna på ett tydligt och ändamålsenligt sätt, vilket medarbetarna bekräftar.

En av verksamhetens styrkor är att enhetschefen är närvarande och delaktig i det dagliga arbetet, vilket resulterar i att medarbetarna träffar sin arbetsledare dagligen, det finns även en administratör på plats. Team Stadion har en relativ hög andel undersköterskor och personalgruppen har lång arbetslivserfarenhet, vilket bidrar till stabilitet, trygghet och kontinuitet, både för verksamheten och för kunderna.

De senaste årens brukarundersökningar visar på ett samstämmigt resultat där kunderna uppger att de är nöjda samt blir väl bemötta, vilket kan förklaras av enhetens personalkontinuitet. Kunderna känner ett högt förtroende för personalen. Vidare är en styrka att kunderna i hög utsträckning känner sig trygga hemma med hemtjänsten.

Meningsfullhet och delaktighet

Resultatet av brukarundersökningen visar att en hög del av kunderna upplever att personal kommer i tid samt tar hänsyn till kundernas åsikter och önskemål samt att personal utför insatserna på det sätt som önskas. Därtill finns rutiner som säkrar kundernas delaktighet i planering och genomförande av insatserna.

Verksamheten har under året påbörjat en utbildning inom social dokumentation för medarbetarna och har utsett flera dokumentationsombud för att förbättra arbetet kring den löpande dokumentationen samt genomförandeplaner.

Vidare visar brukarundersökningen att kunderna upplever ett respektfullt bemötande från personal. Verksamheten arbetar kontinuerligt med värdegrundsfrågor för att kunna möta kunderna på ett personcentrerat arbetssätt. Enheten är stjärnmärkt sedan några år tillbaka.

Verksamheten behöver åtgärda

- ✓ Verksamheten behöver fortsätta med att utveckla den sociala dokumentationen

Uppföljningen är gjord av:

Elenor Gustafsson utvecklingssekreterare,
Norra innerstadens stadsdelsförvaltning juni 2024.

Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsuppföljning 2024
- Verksamhetsuppföljning 2022
- Brukarundersökning 2023
- Kvalitetsuppföljning på individnivå 2023

Team Östermalmstorg

Regiform: Kommunal
Adress: Linnégatan 61, Stockholm
Antal kunder: 115

Sammanfattande bedömning

Team Östermalmstorg är en av sex enheter egen regi verksamheter som verkar inom Norra innerstadens stadsdelsområde.

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs och bedöms därmed att ha förutsättningar för att ge en god omsorg. Generellt är det en mycket hög grad av nöjdhet hos kunderna vilket visar på en väl fungerande verksamhet. Några av verksamhetens

styrkor är det närvarande ledarskapet, erfaren personal och det personcentrerade arbetssättet.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att Team Östermalmstorg erbjuder en trygg och säker vård och omsorg. Verksamheten har välfungerande och inarbetade rutiner samt ett arbetssätt där personalen är delaktiga. Rutinerna är tydliga, som personalen kan ta till sig på ett enkelt sätt.

Arbetsgruppen är erfaren omvårdnadspersonal som arbetar personcentrerat och flexibelt med fokus på den enskildes integritet och självbestämmande. Brukarna har ett högt förtroende för personalen som kommer hem till den enskilde. Många ur personalen har arbetat länge inom verksamheten och enheten är sedan några år tillbaka stjärnmärkt.

Verksamheten har arbetat med att återinföra gruppmöten och har nu regelbundna mötet för att öka den interna samverkan. Medarbetarna berättar att samverkan och kommunikation inom arbetsgruppen fungerar bättre nu efter införandet av gruppmöten.

Rutiner för egenkontroll finns och regelbundna egenkontroller utförs för att följa upp att arbetet sker enligt fastställda rutiner och mål. Egenkontrollen påvisar en god följsamhet av basala hygienrutiner. En av verksamhetens styrkor är att enhetschefen är närvarande och delaktig i det dagliga arbetet, vilket resulterar i att medarbetarna träffar sin arbetsledare dagligen. Medarbetare berättar att det är lätt att få tag på ledningen vid behov och att få efterfrågat stöd. Verksamheten har en planerare och en administratör.

Meningsfullhet och delaktighet

Brukarna upplever att de får ett mycket bra bemötande överlag från personalen och att personal kommer i tid samt tar hänsyn till kundernas åsikter och önskemål. Därtill finns rutiner som säkrar kundernas delaktighet i planering och genomförande av insatserna. Vidare uppger kunderna att de är sammantaget nöjda med sin hemtjänstutförare.

Utifrån brukarundersökningen behöver enheten arbeta med att informera brukarna vart de ska vända sig för att framföra synpunkter och klagomål på verksamheten. Resultatet utifrån egenkontroller för social dokumentation så uppfyller verksamheten ställda krav men behöver fortsätta utvecklingsarbetet, främst kring genomförandeplaner.

Verksamheten behöver åtgärda

Ledningssystemet behöver säkerställas genom att:

- Fortsätta utvecklingsarbetet med den sociala dokumentationen.
- Fortsätta utvecklingsarbetet kring rutin för synpunkter och klagomål, information till brukare om hur och vart de vänder sig.

Uppföljningen är gjord av:

Elenor Gustafsson verksamhetsuppföljare på Östermalms stadsdelsförvaltning maj 2024.

Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsuppföljning 2024
- Brukarundersökning 2022 och 2023
- Kvalitetsobservationsrapport 2023
- Tidigare verksamhetsuppföljningar
- Kvalitetsuppföljning på individnivå 2023