

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Hemtjänst Rio

Enhetschef: Sonia Davila

Adress: Sandhamnsgatan 8

Regiform: kommunal

Antal kunder från Stockholm: 100

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 och utvecklingsområden, för att stödja verksamheten i utvecklingsarbetet.

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten i det närmaste uppfyller de krav som ställs för att ha förutsättningar att ge en säker vård och omsorg av god kvalitet. Enheten behöver prioritera att det finns ett komplett ledningssystem med tillhörande egenkontroller, för att på så sätt kunna identifiera brister i verksamheten och utvecklingsområden. Bedömningen är att verksamheten har rätt förutsättningar för att komma tillrätta med bristerna under första kvartalet 2023.

Medarbetarna behöver ha lättillgängliga och användarvänliga rutiner som de kan ta till sig för att förenkla det dagliga arbetet. Ett förbättringsarbete som framkommit är att fortsätta utveckla den sociala dokumentationen samt att tydliggöra personalens medverkan i kvalitetsarbetet.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten för närvarande har utmaningar i det strukturella arbetet för att erbjuda en trygg och säker vård och omsorg. Bedömningen är att verksamheten har rätt förutsättningar för att komma tillrätta med bristerna under första kvartalet 2023. Verksamheten behöver prioritera ett ledningssystem som personalen kan ta till sig på ett enkelt sätt och man behöver hitta ett sätt att göra rutinerna mer lättillgängliga i det dagliga arbetet. Verksamheten behöver även arbeta med att tydliggöra personalens medverkan i kvalitetsarbetet för att på så sätt visa att personalen kan och bör bidra till enhetens utveckling.

Resultatet i brukarundersökningen visar att brukarna i hög utsträckning är nöjda med personalens bemötande samt är trygga med sin hemtjänst men att insatserna inte utförs på avtalade tider i den utsträckning som man önskar.

Meningsfullhet och delaktighet

Kunderna upplever att de är nöjda med sin hemtjänst, även om resultatet gått ner sedan föregående år, och att de får ett bra bemötande från personalen. Resultatet i brukarundersökningen visar att man behöver bli bättre på att ta hänsyn till deras åsikter och önskemål. Flertalet kunder vet vart de ska vända sig för att framföra synpunkter på hemtjänsten.

Verksamheten behöver åtgärda:

- Kompletta ledningssystem med tillhörande egenkontroller.
Ska vara åtgärdat senast 2023-04-30
- Säkerställa implementeringen av ledningssystemet hos medarbetarna.
- Tydliggöra personalens medverkan i kvalitetsarbetet

Uppföljning är gjord av:

Susanna Hiltunen verksamhetsuppföljare SoL från Östermalms stadsdelsförvaltning december 2022.

Uppföljningsunderlag:

- Verksamhetsbesök dec 2022
- Samtal med ledning

Mer om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorg och gällande avtal samt uppdragsbeskrivning hittas på stadens hemsida

www.stockholm.se