

Bilaga 09

Verksamhetsuppföljningar
äldreomsorg september-
december 2024

Verksamhetsuppföljning inom äldreomsorgen

Äldreomsorgens utvecklingsenhet genomför varje år uppföljningar av kvaliteten i de verksamheter som utför äldreomsorg inom Stockholm stad.

Syftet med uppföljningen är att utvärdera den samlade kvaliteten i verksamheten och säkerställa att den följer gällande lagar, förordningar samt avtal eller uppdragsbeskrivningar. Uppföljningen lyfter fram verksamhetens styrkor och identifierar områden som kan förbättras, vilket bidrar till att stödja verksamheten i dess kontinuerliga förbättringsarbete. Uppföljningen sker enligt en gemensam modell för hela Stockholm stad och baseras på information från flera olika källor. Hemtjänst och servicehus granskas vartannat år, medan dagverksamheter och vård- och omsorgsboenden följs upp de andra åren. Mer information om uppföljningsmodellen och aktuella avtal finns på stadens hemsida.

Under 2024 har Äldreförvaltningen tilldelat Södermalm att genomföra 30 verksamhetsuppföljningar inom hemtjänst och servicehus. När uppföljningsrapporterna är klar för de enskilda utförarna redovisas de var och en på Stockholm stads ”Hitta service”-sida. I den här bilagan till tertialrapporten redovisas i generella drag vad uppföljningar visar som är gjorda mellan september till december 2024 samt särskilt för nämndens hemtjänstverksamhet i egen regi, Södertjänst.

Syftet med uppföljningarna är att säkerställa att de företag som tillhandahåller service och omsorg inom Stockholm stad har förutsättningar att leva upp till de kvalitetskrav och riktlinjer som fastställts av Stockholm stad, Dnr: ALD 2022/162.

Verksamheterna har granskats utifrån Stockholm stads uppföljningsmodell, som omfattar områden som verksamhetens kvalitet, personalens kompetens, brukarnas nöjdhet och säkerhet i leveransen av tjänster.

Verksamhetsuppföljningarna visar till stora delar att utförarna har förutsättningar att uppfylla stadens krav på hög kvalitet inom äldreomsorgen. Några verksamheter har dock fått anmärkningar som de förväntas åtgärda inom en angiven tidsram. De företag som

fortsatt inte uppfyller kraven kommer att genomgå ytterligare granskningar av Äldreförvaltningen och riskerar att sägas upp från sitt avtal med staden.

Genom att noggrant granska både och efterlevnaden av stadens uppföljningsmodell, kan förvaltningen upprätthålla hög kvalitet i omsorgen. Uppföljningarna, som inkluderar regelbundna verksamhetsbesök, fortsätter för att säkerställa att kraven efterlevs. Utförare med identifierade utvecklingsområden kommer att följas upp noggrant. Resultaten redovisas på stadens "Hitta service"-sida för att öka transparensen och tryggheten för äldre och deras anhöriga i valet av utförare.

Sammanfattning av uppföljning av hemtjänstverksamhet i egen regi – Södertjänst

Verksamheten bedöms ha goda förutsättningar att erbjuda säker och kvalitativ omsorg. Genom att stärka utbildningsnivån hos medarbetarna samt förbättra kommunikationen kring klagomål, synpunkter och tillfälliga förändringar kan verksamheten ytterligare utvecklas och möta de äldres behov bättre.

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Verksamheten uppfyller i stora delar ställda krav och har ett ledningssystem för att systematiskt utveckla och säkra kvaliteten. För att ytterligare förbättra förutsättningarna för god och säker omsorg behöver andelen utbildad personal öka.

Styrkor i verksamheten

Trygghet och säkerhet: Majoriteten av de äldre (79–88 %) känner sig trygga med hemtjänsten. Rutiner för riskanalyser och egenkontroller används effektivt för att säkra kvaliteten.

Delaktighet: En hög andel av de äldre upplever att deras önskemål respekteras (81–94 %), och många känner sig delaktiga i planeringen av sin omsorg (68–89 %).

Bemötande: Personalens bemötande bedöms som gott enligt både brukarundersökningar (89–98 %) och individuppföljningar (93–100 %).

Samverkan och dokumentation: Verksamheten har tydliga rutiner för samarbete, social dokumentation och planering med fast omsorgskontakt.

Utvecklingsområden

Andelen utbildad personal: Trots att flera medarbetare har adekvat utbildning behöver denna andel öka för att ytterligare stärka verksamheten.

Synpunkter och klagomål: Det behöver förtydligas för de äldre hur de kan framföra synpunkter och klagomål.

Information: Verksamheten bör förbättra kommunikationen om tillfälliga förändringar.

Tillgänglighet: Ökad tillgänglighet bör eftersträvas, då 69–82 % av de äldre upplever kontakt med hemtjänsten som enkel.