

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Trekantens servicehus**

Enhetschef: Marita Lillich  
Adress: Lövholmsvägen 29  
Antal lägenheter: 67

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal eller uppdragsbeskrivningar, utifrån nedan angivna underlag. Under uppföljningen har såväl verksamhetens styrkor som utvecklingsområden belysts för att stödja verksamheten i utvecklingsarbetet.

### **Uppföljningsunderlag**

Till grund för denna bedömning ligger förvaltningens verksamhetsbesök som genomfördes den 22 april 2026. I bedömningen har resultat av brukarundersökning 2025 sammanvägts med resultatet av verksamhetsbesöket, verksamhetsuppföljning 2024 samt granskning av riskanalyser, kompetensutvecklingsplan, egenkontroller och rutiner.

### **Sammanfattande bedömning**

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är den samlade bedömningen att verksamheten har goda förutsättningar att uppfylla de krav som ställs och bedöms därmed kunna ge en god vård och omsorg.

### **Trygghet och säkerhet**

Majoriteten av de äldre uppger enligt brukarundersökningen att de sammantaget är nöjda med de insatser de får. Verksamheten har ett ledningssystem för att säkra kvaliteten i verksamheten och genomför egenkontroller och övergripande riskanalyser i syfte att förekomma oönskade händelser eller minimera konsekvenserna av dem. Verksamheten har en fungerande avvikelshantering och strävar efter att synpunkts- och klagomålshanteringen ska fungera. En mindre andel av de svarande uppger att de vet vart de ska vända sig för att lämna synpunkter eller klagomål. Verksamheten behöver fortsätta utveckla arbetet med att tydliggöra för de enskilda vart de kan vända sig för att lämna synpunkter och klagomål.

Övervägande delen av personalen är utbildade undersköterskor och de boende har en fast omsorgskontakt. Brukarundersökningen visar att en stor andel av de äldre upplever att personalen har den kunskap och kompetens som behövs för att utföra sitt arbete. Lika många upplever att hemtjänstpersonalen pratar och förstår svenska tillräckligt bra för att kommunikationen ska fungera.

Resultaten från brukarundersökningen visar att de flesta äldre känner sig trygga med sin hemtjänst och att en stor majoritet känner förtroende för den personal som kommer hem till dem samt upplever bemötandet som gott. Samtidigt visar resultatet att de äldres möjlighet till inflytande över vid vilka tider personalen kommer är ett tydligt utvecklingsområde, då endast drygt en tredjedel upplever att de kan påverka tiderna.

Resultatet visar att en majoritet av de äldre är positiva till hur personalen utför sina arbetsuppgifter. De flesta upplever också att personalen kommer på avtalad tid och har tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete. Resultatet visar ett utvecklingsområde när det gäller information vid tillfälliga förändringar, då en betydligt mindre andel upplever att personalen meddelar i förväg om exempelvis ändrade tider, förseningar eller personalbyten.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Bedömningen är att verksamheten arbetar för att utgå ifrån den enskildes önskemål och förmågor och främja en meningsfull tillvaro.

Verksamheten har goda förutsättningar att erbjuda säker vård och omsorg av hög kvalitet. Verksamheten tillämpar ett ledningssystem som systematiskt och kontinuerligt utvecklar och säkerställer kvaliteten. Riskbedömningar genomförs både på verksamhets- och individnivå för att förebygga oönskade händelser. Verksamheten har rutiner för livsmedelshantering och för förebyggande och behandling av undernäring. Regelbundna kontroller utförs inom flera områden för att säkerställa att arbetet följer fastställda rutiner och når uppsatta mål.

Verksamheten har rutin för värdegrundsarbete och enligt brukarundersökningen anser alla svarande att personalen tar hänsyn till de äldres åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras samt att personalen har ett gott bemötande.

**Verksamheten behöver åtgärda**

Verksamheten behöver fortsätta utveckla arbetet med att tydliggöra för de enskilda vart de kan vända sig för att lämna synpunkter och klagomål. Verksamheten behöver även stärka de äldres möjlighet till inflytande över vid vilka tider personalen kommer samt förbättra informationen vid tillfälliga förändringar, exempelvis vid ändrade tider.

**Uppföljningen är gjord av:**

Patric Stoor Karlberg, Katrin Berglund och Marie-Louise Carlström, april 2026.

Mer om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorg och gällande avtal samt uppdragsbeskrivning hittas på stadens hemsida [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se). Länk till sidan finns här