

**Handläggare**  
Madeleine Peatt  
Telefon: 0850821506

**Till**  
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd  
2022-12-15

## **Samlad bedömning av verksamhetens kvalitet Hägersten-Älvsjös hemtjänst**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd lägger anmälan till handlingarna.

### **Sammanfattning**

Under hösten 2022 gjordes en verksamhetsuppföljning av Hägersten-Älvsjö hemtjänst. Uppföljningen har gjorts enligt stadsgemensam modell.

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar och författningar 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 12 oktober 2022. I bedömningen har resultatet av verksamhetsuppföljningen 2022, brukarundersökningen 2022 och kvalitetsuppföljningen på individnivå (individuppföljning) 2022 sammanvägts utifrån verksamhetens fem enheter:

- Aspuddens hemtjänst
- Fruängens hemtjänst
- Hägerstensåsens hemtjänst
- Trekantens hemtjänst
- Älvsjö hemtjänst

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten sammanfattningsvis uppfyller de krav som ställs och bedöms därmed ha de förutsättningar som krävs för en god och säker verksamhet. Flertalet äldre är nöjda med hemtjänsten enligt brukarundersökningen. Verksamheten bör dock utveckla några lokala rutiner och den sociala dokumentationen.

## Bakgrund

Kommunen har en uppföljningsskyldighet enligt kommunallagen och det gäller all biståndsbedömd äldreomsorg oavsett regiform:

- hemtjänst
- vård- och omsorgsboende
- servicehus
- korttidsvård
- dagverksamhet

Stadsdelsnämnderna ansvarar för verksamheter i kommunal regi och på entreprenad efter upphandling enligt lag om offentlig upphandling (LOU). Äldrenämnden ansvarar för verksamheter i enskild regi efter upphandling enligt lag om valfrihetssystem (LOV).

## Ärendet

Uppföljning av verksamheter inom äldreomsorgen är en del i att kvalitetssäkra insatserna till den enskilde och säkerställa att den äldre är i fokus. Genom uppföljningen får verksamheterna kunskap om utvecklingsområden, styrkor och svagheter för att styra mot arbetssätt och insatser som har hög kvalitet.

## Metod

Äldrenämnden fick 2018 i uppdrag av kommunfullmäktige att ta fram en förnyad stadsgemensam modell för uppföljning, såväl för hur uppföljningsresultat används i arbetet med analys och åtgärder som hur uppföljningsresultaten redovisas inom staden. Modellen gäller från och med januari 2019. För att få en så samlad bild av äldreomsorgens verksamheter som möjligt består modellen av olika delar med verksamhetsuppföljningar, kvalitetsobservationer och uppföljningar på individnivå. Uppföljningen omfattar både insatser inom socialtjänstlagen och hälso- och sjukvård.

Modellen innebär att verksamhetsuppföljningar genomförs vartannat år under förutsättning att utföraren inte är nyetablerad, har en åtgärdsplan eller av annan bedömd orsak behöver följas upp året efter.

Inför verksamhetsbesöket gör uppföljarna en föranalys av befintligt material genom att ta del av, till exempel brukarundersökningar, tidigare verksamhetsuppföljningar, individuppföljningar, avvikelser, eventuella kvalitetsobservationsrapporter och inspektionsrapporter.

För att få en helhetsbild utifrån de olika uppföljningsresultaten och vad som framkommer vid besöket förs en dialog med utföraren.

Uppföljarna ansvarar för bedömning av verksamhetens kvalitet. Vid identifierade brister och avvikelser ansvarar utföraren för att vidta åtgärder inom fastställd tid.

Uppföljarnas bedömning av allvarlighetsgraden avgör när avvikelserna och bristerna ska vara åtgärdade. Om bristerna inte åtgärdas ansvarar respektive stadsdelsnämnd för fortsatt hantering av verksamheter inom kommunal regi och på entreprenad. Äldrenämnden ansvarar för verksamheter i enskild regi.

I ärendet redovisas den samlade bedömningen av verksamhetens kvalitet under rubrikerna trygghet och säkerhet, meningsfullhet och delaktighet.

### Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten har förutsättningar att ge en säker omsorg av god kvalitet. Verksamheten har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Flertal äldre känner sig trygg hemma med hemtjänst enligt brukarundersökningen.

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.

Rutiner för egenkontroll finns och regelbundna egenkontroller utförs för att följa upp att arbetet sker enligt fastställda rutiner och mål. Rutinen för egenkontroll bör dock tydliggöras. Handlingsplaner upprättas vid behov.

Flertalet personal har idag adekvat utbildning. För att utveckla och säkra kompetensen upprättar verksamheten årligen en kompetensutvecklingsplan. Utföraren har idag schemalagd reflektion, minst en timme en gång per månad, på tre enheter men planerar för att införa det inom kort på samtliga enheter.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. Verksamheten har regelbundna möten, både internt och med externa samverkanspartners.

Verksamheten har rutiner för social dokumentation, den sociala dokumentationen bör dock utvecklas. Verksamheten planerar för utbildning i social dokumentation.

Verksamheten arbetar med kontaktmannaskap och har rutiner för detta. Det är kontaktpersonen tillsammans med den enskilde som planerar när och hur insatserna ska utföras. Resultatet av

brukarundersökningen visar att flertalet äldre upplever att personalen tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras samtidigt som brukarundersökningen visar på utvecklingsmöjligheter för flera enheter angående de äldres delaktighet om när insatserna ska utföras. Enligt individuppföljningen upplever flertalet svarande att de alltid eller oftast får den hjälp de kommit överens om och på de tider de kommit överens om samtidigt som individuppföljningen påvisar utvecklingsmöjligheter avseende den enskildes delaktighet i planeringen om hur den beviljade hjälpen ska utföras på flera enheter.

Enligt brukarundersökningen känner flertalet äldre ett förtroende för personalen, verksamheten bör dock arbeta för att öka tillgängligheten. Enligt individuppföljningen upplever dock flertalet svarande att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänsten.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Den samlade bedömningen är att verksamheten eftersträvar att de äldre ska få vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro.

Verksamheten har en framtagen värdegrund och enligt brukarundersökningen och kvalitetsuppföljningen på individnivå anser flertalet äldre att personalen har ett respektfullt och gott bemötande.

Verksamheten har en rutin för synpunkts- och klagomålshantering, brukarundersökningen visar dock att flertal enheter kan förtydliga för de äldre om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Enligt brukarundersökningen bör flera enheter också arbeta för att säkerställa att de äldre får information om tillfälliga förändringar. Verksamheten arbetar för att utveckla sitt arbetssätt kring avvikelshantering och en ny rutin arbetas nu fram.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorgen. Ärendet samverkas inom äldreomsorg 29 november och pensionärsrådet tar del av ärendet 7 december 2022.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Till grund för denna bedömning ligger förvaltningens verksamhetsbesök som genomfördes 12 oktober 2022. I bedömningen har resultatet av verksamhetsuppföljningen 2022, brukarundersökningen 2022 och kvalitetsuppföljningen på individnivå (individuppföljning) 2022 sammanvägts utifrån verksamhetens fem enheter:

- Aspuddens hemtjänst
- Fruängens hemtjänst
- Hägerstensåsens hemtjänst
- Trekantens hemtjänst
- Älvsjö hemtjänst

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten sammanfattningsvis uppfyller de krav som ställs och bedöms därmed ha de förutsättningar som krävs för en god och säker verksamhet. Flertalet äldre är nöjda med hemtjänsten enligt brukarundersökningen. Verksamheten bör dock utveckla några lokala rutiner och den sociala dokumentationen samt säkerställa den enskildes delaktighet i planeringen om hur och när den beviljade hjälpen ska utföras samt arbeta för ökad informationsspridning om tillfälliga förändringar och om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Verksamheten bör också säkerställa att de äldre upplever god tillgänglighet.

Utföraren har redan påbörjat arbetet med detta. Åtgärderna kommer att följas upp vid nästa verksamhetsuppföljning.

Förvaltningen föreslår att nämnden lägger ärendet till handlingarna.

Gunilla Davidsson  
stadsdelsdirektör  
Hägersten-Älvsjö  
stadsdelsförvaltning

Eva Alama  
avdelningschef  
Hägersten-Älvsjö  
stadsdelsförvaltning

### **Bilagor**

1. Uppföljningsrapport Aspuddens hemtjänst
2. Uppföljningsrapport Fruängens hemtjänst
3. Uppföljningsrapport Hägerstensåsens hemtjänst
4. Uppföljningsrapport Trekantens hemtjänst
5. Uppföljningsrapport Älvsjö hemtjänst

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Gunilla Davidsson, stadsdelsdirektör	2022-11-29
Eva Alama, avdelningschef	2022-11-29