# Bedömning av verksamhetens kvalitet

## Hägerstens hemtjänst

Enhetschef: Malin Falknert
Adress: Riksdalervägen 4
Regiform: Egen regi
Antal kunder från Stockholm stad: 271

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 19 mars 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 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 avvikelsehantering och strävar efter att synpunkts- och klagomålshanteringen ska fungera.

Verksamheten bedöms ha förutsättningar att säkerställa personalens kompetens genom en etablerad plan för personalförsörjning och kompetensutveckling som motsvarar verksamhetens behov.

Schemalagd reflektionstid genomförs regelbundet, vilket skapar förutsättningar för gemensamt lärande och utveckling av arbetssätt.

Resultatet från brukarundersökningen visar att personalens kompetens uppfattas som god, att kommunikationen fungerar väl samt att personalen i stor utsträckning har tillräckliga språkkunskaper i svenska och den kompetens som krävs för uppdraget.

Verksamheten har rutiner för fast omsorgskontakt och resultaten från brukarundersökningen visar att de flesta äldre känner sig trygga med sin hemtjänst och en stor majoritet uppger att de känner förtroende för personalen som kommer hem till dem och att de upplever bemötandet som gott. Personalen är indelad i geografiska arbetsgrupper vilket underlättar kontinuitet och kännedom om de äldre, deras önskemål och behov.

I samtal med personal och ledning framkom en samstämmighet omkring att informationsöverföring mellan arbetspass har en tydlig struktur och viktig information om de enskilda förmedlas mellan personalen i arbetsgruppen. En hög andel av de äldre uppger också att personalen utför sina arbetsuppgifter på ett bra sätt. Detta tyder på att verksamheten har fungerande arbetssätt för att planera och genomföra insatserna i verksamheten. Resultatet från brukarundersökningen visar att de äldre upplever att det är lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov.

## Meningsfullhet och delaktighet

Verksamheten arbetar för att stärka de äldres inflytande och trygghet i vardagen. Brukarundersökningen visar att en majoritet av de äldre upplever att personalen har tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete och att de kan påverka vid vilka tider personalen kommer. Resultaten visar att en stor andel av de äldre uppger att de får information i förväg vid tillfälliga förändringar, till exempel ändrade tider eller personalbyten.

Verksamheten arbetar aktivt för att de äldre ska vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro. Det finns förutsättningar att arbeta i enlighet med den nationella värdegrunden. Arbetssättet utgår från fast omsorgskontakt, vilket skapar kontinuitet och trygghet för den enskilde.

## Verksamheten behöver utveckla

Verksamheten kommer fortsätta utveckla arbetssätt och verksamhet utifrån identifierade förbättringsområden.

**Uppföljningen är gjord av:**
Patric Stoor Karlberg och Katrin Berglund på Södermalms stadsdelsförvaltning.

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