Handläggare
Madeleine Peatt
Telefon: 08-50821506
Mari-Louise Brunstedt

Till
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2026-11-19

Verksamhetsuppföljning av Hägersten-Älvsjö hemtjänst

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd godkänner uppföljningen av Hägersten-Älvsjö hemtjänst.

Sammanfattning

Under året genomfördes en verksamhetsuppföljning av Hägersten-Älvsjös hemtjänst. Uppföljningen har gjorts enligt stadsgemensam modell. De enheter som har följts upp är:

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

Syftet med verksamhetsuppföljning är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal eller uppdragsbeskrivning, utifrån nedan angivna underlag:

- kvalitetsuppföljning på individnivå (individuppföljning) 2025
- brukarundersökning från 2025
- kvalitetsobservation från 2025, där det varit aktuellt

Uppföljningen belyser såväl verksamhetens styrkor som utvecklingsområden för att stödja enheterna i deras utvecklingsarbete. Den samlade bedömningen är att verksamheten sammanfattningsvis har de förutsättningar som krävs för att ge god vård och omsorg i enlighet med gällande lagar, föreskrifter och övriga krav. Enheterna har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Ansvariga för den dagliga driften är närvarande och delaktiga i verksamhetens enheter.

Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning
Avdelningen för äldreomsorg

Telefonvägen 30, plan 9
Box 490
129 04 Hägersten
Växel 08-508 22 000
Fax 08-508 220 99
hagersten-alvsjo@stockholm.se
start.stockholm

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

Uppföljningen har utgått från stadens gemensamma modell och mall. 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.

För att få en så samlad bild av äldreomsorgens verksamheter som möjligt har uppföljarna genomfört en föranalys och tagit del av: brukarundersökningar, tidigare verksamhetsuppföljningar, individuppföljningar, riskanalyser, avvikelser, synpunkter och klagomål, resultat från egenkontroller, eventuella kvalitetsobservationsrapporter samt inspektionsrapporter inför verksamhetsbesöket.

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 resultatet utifrån modellens tre uppföljningsperspektiv:

- Strukturkvalitet
- Processkvalitet
- Resultatkvalitet

Strukturkvalitet

Den samlade bedömningen av enheternas strukturkvalitet utgår från årets resultat av genomförda verksamhetsuppföljningar. Enheterna har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten.

Samtliga enheter har en tydlig beskrivning om hur arbetsledningen är organiserad. De äldre har blivit erbjuden en fast omsorgskontakt. Verksamheten arbetar systematiskt med kompetensförsörjning för att skapa förutsättningar för att uppnå rätt kompetens på både kort och lång sikt. Det är viktigt för att klara uppdraget, möta omvärldens utmaningar och nå våra fastställda mål. Samtliga enheter behöver dock fortsätta arbeta för att öka den totala andelen utbildad personal. Verksamheten erbjuder schemalagd reflektion för personalen.

Samtliga enheter har identifierat sina huvudprocesser och personalens medverkan i kvalitetsarbetet är tydliggjort. Verksamheten har rutiner för hur den interna och externa samverkan bedrivs. Verksamheten har rutin för riskanalys och resultatet från upprättade riskanalyser använts systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet. Verksamheten har rutiner för avvikelsehantering, synpunkter och klagomål samt lex Sarah. Avvikelser, synpunkter och klagomål används systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet. Verksamheten har rutiner för egenkontroll. Resultatet från egenkontroller används systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet.

Processkvalitet

Den samlade bedömningen av verksamheternas processkvalitet utgår från genomförda kvalitetsobservationer från år 2025av äldreförvaltningen.

Observationsrapporterna lyfter både styrkor och utvecklingsmöjligheter samt goda exempel. Flera styrkor återkommer i de olika rapporterna, till exempel:

- Närvarande arbetsledning och planerare som fanns tillgängliga för personal i det dagliga arbetet och för de äldre.

- Personalen hade ett salutogent förhållningssätt. Personalen arbetade flexibelt och personcentrerat och de utgick från den äldres takt, rutiner och önskemål vid omvårdnad.
- Personalen hade förståelse för samtalets betydelse för att främja trygghet och meningsfullhet hos de äldre och använde samtalen som ett sätt att skapa relationer och bidra till en meningsfull vardag.

Exempel på gemensamma utvecklingsområden som framkom:

- Social dokumentation, verksamheten bör fortsätta arbeta för att utveckla innehållet i genomförandeplanerna samt innehållet i den löpande dokumentationen.
- Verksamheten bör undersöka om personalens schema kan anpassas bättre efter de äldres önskemål och behov, samtidigt som en god arbetsmiljö för personalen säkerställs.

Resultatkvalitet

Den samlade bedömningen av verksamhetens resultatkvalitet utgår från resultat av kvalitetsuppföljningen på individnivå från år 2025 samt från brukarundersökningen från år 2025.

Den samlade bedömningen är att verksamheten eftersträvar att de äldre ska få vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro. Samtliga enheter har en beskrivning av verksamhetens värdegrundsarbete och enligt brukarundersökningen och individuppföljningen anser flertalet (92%-97% respektive 95%-100%) äldre att personalen har ett respektfull och gott bemötande. Brukarundersökningen visar också på att flertalet (81%-92%) äldre känner ett förtroende för personalen. Enligt brukarundersökningen och individuppföljningen känner sig flertalet (75%-87% respektive 77%-97%) äldre sig trygga hemma med hemtjänst. Enligt brukarundersökningen upplever de flesta äldre (74–92 %) att personalen tar hänsyn till deras önskemål om hur hjälpen ska utföras. Individuppföljningen visar samtidigt att vissa enheter behöver arbeta mer med att öka de äldres delaktighet. Där uppger 62–83 % att de känner sig delaktiga i planeringen av hur hjälpen ska utföras.

Uppföljningsunderlagen visar att verksamheten har utvecklingsmöjligheter vad gäller tillgängligheten inom vissa enheter. Samtliga enheter kan också förbättra kommunikationen om synpunkter och klagomål samt om tillfälliga förändringar (54%-72% respektive 49%-65%), enligt brukarundersökningen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg. Någon bedömning ur ett jämställdhetsperspektiv har inte gjorts då det inte var relevant för uppföljningen. Ärendet samverkas inom äldreomsorgen den 3 november 2026 och tas upp på pensionärsrådet den 11 november 2026.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Till grund för denna bedömning ligger årets verksamhetsuppföljningar och verksamhetsbesök av Hägersten-Älvsjö hemtjänst.

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten sammanfattningsvis har de förutsättningar som krävs för att ge god vård och omsorg i enlighet med gällande lagar, föreskrifter och övriga krav. Enheterna har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Ansvariga för den dagliga driften är närvarande och delaktiga i verksamhetens enheter.

Förvaltningen kommer att kontinuerligt föra dialog med verksamheten om planerade åtgärder utifrån ovanstående resultat.

Lee Orberson
stadsdelsdirektör
Hägersten-Älvsjö
stadsdelsförvaltning

Leila Bakhshi Borchilouei
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:

Namn	Datum
Lee Orberson, stadsdelsdirektör	2026-11-02
Leila Bakhshi Borchilouei, avdelningschef	2026-11-02