

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Vällingby hemtjänst

Enhetschef: Mikael Magnusson Carina Hultman

Adress: Vällingbyplan 7, Vällingby

Regiform: Kommunal regi

Antal kunder från Stockholm: 390

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammanlagda kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal eller uppdragsbeskrivning, 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 den 25 september 2024. I bedömningen har resultat av följande underlag om verksamhetens kvalitet sammanvägts:

- *Kvalitetsuppföljning på individnivå (individuppföljning) från år 2024*
- *Brukarundersökning från år 2024*
- *Kvalitetsobservation 2023*

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten delvis uppfyller de krav som ställs.

Verksamheten har ett närvarande och delaktigt ledarskap, personal och arbetsledning har dagligen möjlighet att utbyta viktig information med varandra. Det finns forum för reflektion över arbetssätt, viktiga händelser och iakttagelser. Flertalet äldre är sammantaget nöjda med hemtjänsten enligt brukarundersökningen och individuppföljningen.

Verksamhetens styrkor utifrån verksamhetsuppföljningen är att de uppfyller kravet om personal med adekvat utbildning samt arbetet med att revidera verksamhetens rutiner.

För att öka förutsättningarna som krävs för en god och säker verksamhet bör dock verksamheten arbeta för att utveckla det systematiska kvalitetsarbetet utifrån genomförda egenkontroller och andra resultat. Verksamheten bör förbättra arbetet med fast omsorgskontakt och att utbilda personal i det svenska språket. Verksamheten bör även fortsätta arbeta med att förbättra kommunikationen gällande tillfälliga förändringar.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten delvis uppfyller de krav som ställs. Verksamheten har ett ledningssystem för att syste-

matiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Individuppföljningen och brukarundersökningen visar att flertalet äldre upplever att det känns tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten och att de känner ett förtroende för personalen.

Verksamheten har ett närvarande och delaktigt ledarskap, personal och arbetsledning har dagligen möjlighet att utbyta viktig information. Kvalitetsobservationens visar även att personalen upplever att arbetsledningen var närvarande i det dagliga arbetet

Verksamheten uppfyller kravet om andel utbildad personal med adekvat utbildning i enlighet med uppdragsbeskrivningen. Verksamheten har en kompetensutvecklingsplan. Enligt brukarundersökningen upplever en hög andel av de svarande att personalen utför sina arbetsuppgifter på ett bra sätt.

Individuppföljningen visar att de äldre upplever att det oftast är samma personer som besöker dem. Kvalitetsobservationen visar att personalkontinuiteten är hög, både på dag- och kvällstid. Verksamheten arbetar aktivt för att öka personalkontinuiteten genom att minska antalet timvikarier och öka antalet tillsvidareanställda.

Personalkontinuiteten är ett sätt att stötta den enskilde i olika situationen för att skapa en känsla av trygghet.

Verksamheten har rutiner för riskanalys och genomför riskbedömningar, såväl på verksamhetsnivå som på individnivå för att undvika att oönskade händelser sker. Verksamheten bör dock revidera genomförd riskanalys för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet. Rutin för egenkontroll finns men bör revideras följas upp ytterligare för att säkerställa att det som frågas stämmer överens med innehållet i rutinerna och verksamhetens mål.

Verksamhetsuppföljningen och kvalitetsobservationen visar på att verksamheten bör arbeta för att dokumentera avvikelser som sker i samband med besök hos kund i större utsträckning.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Brukarundersökningen visar på behov av att förbättra arbetet för att säkerställa en ökad informationsspridning genom att de äldre får information om tillfälliga förändringar. Genom att meddela om tillfälliga förändringar kan även förståelsen för att personal blir försenad öka.

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 individuppföljningen anser flertalet äldre att personalen har ett gott och respektfullt bemötande. Kvalitetsobservationen visar att personalen be-

mötte den enskilde på ett respektfullt sätt och att de har ett personcentrerat arbetssätt gentemot den äldre.

Insatsernas utförande ska utformas utifrån den äldres uttryckliga önskan och vilja vilket beskrivs i den äldres genomförandeplan. Resultatet av brukarundersökningen visar att de äldre upplever att personalen tar hänsyn till deras egna åsikter och önskemål. Verksamhetsuppföljningen och observationen visar att dokumentationen i genomförandeplanerna är tydlig kring när och hur hjälpen ska utföras men saknar ofta beskrivning om vad den äldre kan göra själv. Kvalitetsobservationen visar även att det flera journaler saknade löpande anteckningar och tillräcklig information om den äldres intressen och önskemål om stimulans i genomförandeplanerna. Vidare visar observationen att verksamheten bör arbeta för att öka personalens förutsättningar till att dokumentera. Genom att föra mer löpande dokumentation för att underlätta samarbetet både internt och externt, dels för den äldres rätt till insyn.

Verksamheten har rutiner för fast omsorgskontakt. Det är den fasta omsorgskontakten som tillsammans med den enskilde som planerar när och hur insatserna ska utföras. Brukarundersökningen visar dock att det behövs ett förbättringsarbete kring att säkerställa att de äldre får träffa sin fasta omsorgskontakt i större utsträckning.

Resultatet av individuppföljningen visar dock att en hög andel äldre upplever att de inte deltagit i planeringen kring hur den beviljade hjälpen ska utföras. Brukarundersökningen visar dock att de äldre upplever svårigheter att påverka vilka tider de får hjälp. Enligt brukarundersökningen visar att flertalet äldre upplever att de inte kan påverka vid vilka tider insatserna ska utföras. Trots detta visar individuppföljningen upplever flertalet äldre att de oftast får hjälp de tider de önskar.

Verksamheten behöver åtgärda

- Genom att utveckla den sociala dokumentationen (genomförandeplan och löpande dokumentation) kan verksamheten säkerställa att utförda insatser sker i enlighet med den enskildes förutsättningar. Den enskilde kan med hjälpen behålla sina färdigheter i högre uträkning vilket påverkar den enskildes självständighet.
- För en ökad informationsspridning gällande tillfälliga förändringar bör verksamheten ta reda på hur de kan arbeta för att förbättra arbetet.
- Verksamheten bör säkerställa att den enskilde träffar sin fasta omsorgskontakt större uträkning, i enlighet med rutin.
- För att öka tryggheten bör verksamheten utveckla arbetet med att förbättra kontinuiteten hos den enskilde i större utsträckning. Ett förbättringsarbete krävs gällande larmhante-

ring, att beviljad tid utförs och att personal kommer på avtalad tid.

- Säkerställa att personal dokumenterar synpunkter och avvikelser i större uträkning. Ett fortsatt övergripande utvecklingsområde är att förbättra det systematiska kvalitetsarbetet med egenkontroller och andra resultat i syfte att tillvarata och systematiskt arbeta för att identifiera och åtgärda bakomliggande orsaker.
- Behöver upprätta mer omfattande rutiner för genomförandet av egenkontrollerna för att säkerställa att resultatanalysen blir korrekt och enhetlig oavsett vem som genomför egenkontrollen.

Verksamheten bör upprätta handlingsplaner utifrån de underlag som använts i den samlade bedömningen för att åtgärda bristerna. Åtgärderna kommer att följas upp 2025.

Uppföljningen är gjord av:

Muriel Barrientos på Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning.

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