

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Banérgatans hemtjänst**

Verksamhetschef: Cecilia Näslund

Adress: Banérgatan

Regiform: Egen regi

Antal kunder i Stockholm är 139

### **Sammanfattande bedömning**

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna 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. Hemtjänst Banérgatan är en av fyra egen regi verksamheter som verkar inom Östermalms stadsdelsområde.

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs och bedöms därmed ha förutsättningar att ge en god omsorg. En av verksamhetens styrkor är att verksamhetschefen är närvarande och delaktig i det dagliga arbetet. Generellt är det en mycket hög grad av nöjdhet hos kunderna vilket visar på en väl fungerande verksamhet.

### **Trygghet och säkerhet**

Den samlade bedömningen är att verksamheten erbjuder en trygg och säker vård och omsorg. Verksamheten har ett fungerande ledningssystem med inarbetade rutiner och arbetssätt där personalen är delaktiga. Rutinerna är tydliga, som personalen kan ta till sig på ett enkelt sätt. Egenkontroller görs regelbundet och åtgärder vidtas för att förbättra kvaliteten. Medarbetarna ger intryck av att samverkan och kommunikation fungerar bra. Enheten är stjärnmärkt sedan något år tillbaka.

Kunderna uttrycker att de har högt förtroende för personalen och känner sig väl bemötta och trygga, vilket kan förklaras av enhetens personalkontinuitet. En hög andel av personalen har adekvat utbildning och verksamheten upprättar en årlig

kompetensutvecklingsplan för samtliga. En av verksamhetens styrkor är att verksamhetschefen är närvarande och delaktig i det dagliga arbetet, vilket resulterar i att medarbetarna träffar sin arbetsledare dagligen, det finns även en administratör på plats. Pandemin har medfört ett stort fokus på basal hygien med återkommande utbildning och regelbunden uppföljning av följsamhet till rutiner och rekommendationer.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Kunderna upplever att de får ett mycket bra bemötande från personalen samt att man personal kommer i tid samt tar hänsyn till kundernas åsikter och önskemål. Därtill finns rutiner som säkrar kundernas delaktighet i planering och genomförande av insatserna. Vidare uppger kunderna att de är sammantaget nöjda med sin hemtjänstutförare och många kunder vet vart de ska vända sig för att framföra synpunkter på hemtjänsten.

### **Verksamheten behöver åtgärda**

Ledningssystemet behöver säkerställas genom att:

- Upprätta rutiner kring ” Uppmärksamma hot och våld i nära relation och hedersrelaterat våld och förtryck” samt ”Vid kännedom eller misstanke att barn far illa”.
- Ett förbättringsarbete som framkommit är att fortsätta utveckla den sociala dokumentationen

**Uppföljningen är gjord av:** Elenor Gustafsson  
utvecklingssekreterare på Östermalms stadsdelsförvaltning  
september 2022.

### **Uppföljningsunderlag**

- Brukarundersökning 2022 och 2020

Mer om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorg och gällande avtal hittats på stadens hemsida [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)