

Bilaga 07

Verksamhetsuppföljningar
äldreomsorg 2022

Handläggare
Sara Lundblad
08-508 12 017

Verksamhetsuppföljning inom äldreomsorgen

Äldreomsorgens utvecklingsenhet genomför varje år uppföljningar av kvaliteten i de verksamheter som utför äldreomsorg inom Södermalms stadsdelsområde.

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal eller uppdragsbeskrivning. Uppföljningen belyser verksamhetens styrkor och utvecklingsområden för att stödja verksamheten i förbättringsarbetet. Uppföljningarna görs enligt en gemensam modell för Stockholm stad där information från flera källor används. Vartannat år följs hemtjänst samt servicehus upp, vartannat år dagverksamhet och vård- och omsorgsboenden. Resultaten kommuniceras till Södermalms stadsdelsnämnd respektive Äldrenämnden beroende på om verksamheten drivs i egen regi, på entreprenad eller via avtal inom ramen för lagen om valfrihet, LOV. Mer om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorg och gällande avtal hittas på [stadens hemsida](#).

Under 2022 har servicehus samt utförare av hemtjänst följts upp. Södermalms stadsdelsnämnd driver två verksamheter i egen regi vilka redovisas i denna bilaga. Hornstulls servicehus har följts upp av uppföljare från Södermalm, medan Södertjänst följts upp av Kungsholmens uppföljare.

Verksamheter som har följts upp under 2022

Organisationsform	Verksamhet	Inriktning	Antal brukare/boende	Antal brukare/boende i medeltal jan-nov 2022
Egen regi	Södertjänst	Hemtjänst i ordinärt boende	550	433
Egen regi	Hornstulls servicehus	Servicehus	88 lägenheter	40

Bedömning av verksamheternas kvalitet

Hornstulls servicehus

Regiform: egen regi

Antal lägenheter: 88

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens sammantagna kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal eller uppdragsbeskrivning, utifrån nedan angivna underlag. Uppföljningen belyser verksamhetens styrkor och utvecklingsområden för att stödja verksamheten i förbättringsarbetet.

Sammanfattande bedömningen

Ledningssystemet uppfyller de krav som ställs i avtalet för att ge en god och säker vård och omsorg. Verksamheten arbetar strukturerat med utveckling mot gemensamma mål. Verksamheten arbetar med en rad satsningar som stärker den redan goda grund som finns genom stärkt fokus på kontaktmannaskap och teamarbete. Utvecklingsområden är att säkerställa de mötesstrukturer som kan ta verksamhetens kvalitetsarbete vidare.

Trygghet och säkerhet

Verksamheten har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som stödjer ledningen i arbetet med att upptäcka de risker och brister samt åtgärda och förebygga dessa. Hornstull har en hög andel medarbetare med adekvat utbildning, vilket är en viktig förutsättning för att kunna ge trygg och säker vård och omsorg. Verksamheten har också löpande gemensamma utbildningar i exempelvis förflyttnings- och hjälpmedelskunskap och basala hygienrutiner och för att ha en jämn kunskapsnivå. Man har också individuella kompetensutvecklingsplaner för att säkra särskild kompetens utifrån den kompetensinventering man gjort. Medarbetare och ledning har en gemensam bild av vad som fungerar bra och vad som behöver förbättras vilket också visar på god kommunikation och delaktighet i kvalitetsarbetet. Det i sin tur skapar goda förutsättningar för att förbättra kvaliteten ytterligare. Verksamhetens styrkor är ett välfungerande löpande samarbete mellan omvårdnadspersonal, sjuksköterskor, arbetsterapeut och fysioterapeut med lösningsfokus, att bygga relationer och att lära av varandra som styrkor, något som också både medarbetare och ledning lyfter fram. Nästa steg i att stärka samarbetet är att arbeta med den röda tråden mellan hälso- och sjukvårdspersonalens bedömningar och omvårdnadsåtgärder i det dagliga arbetet. Utvecklingsområden är också att öka systematiken i att följa upp de åtgärder och insatser man gör utifrån olika uppföljningar, vilket

verksamheten själva har identifierat. Utvecklingspotential finns också i att säkerställa tid för forum där alla yrkeskategorier deltar för att kunna fokusera på den enskildes situation samt att stärka teamarbetet dygnet runt men också för det arbete utifrån äldreomsorgens värdegrund verksamheten planerar.

Brukarundersökningarna visar att boende på servicehuset har förtroende för personalen, och upplever ett gott bemötande. Man upplever också att personalen kommer på avtalad tid och att det är lätt att komma i kontakt med personalen. Alla dessa är centrala aspekter för att den enskilde ska känna trygghet i att ta emot stöd från hemtjänsten.

Meningsfullhet och delaktighet

Verksamhetens styrkor i att arbeta relationsskapande syns i de boendes upplevelse där en mycket hög andel upplever att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål och att man även vet vart man ska vända sig om man har synpunkter eller klagomål. De allra flesta upplever också att hemtjänstpersonalen är lyhörda för hur man vill ha hjälp både i planeringen och i den faktiska hjälpsituationen. Verksamheten stärker just nu två viktiga förutsättningarna för trygg och säker vård och omsorg genom att organisera omvårdnadspersonalen i mindre arbetsgrupper med delat omvårdnadsansvar. Man arbetar också med förändrad schemaläggning som minimerar antalet olika omvårdnadspersonal som hjälper den boende.

Verksamheten driver två långsiktiga satsningar som man ser kommer att stärka den personcentrerade vården och omsorgen ytterligare, dels genom fokus på genomförandeplaner och dels på kontaktmannens roll. Både ledning och personal lyfter de boendes engagemang genom exempelvis boenderåd som en styrka. Ett exempel på där man utgått från de boendes önskemål är arbetet med de så kallade boendepärmarna. Här finns potential att utöka samarbetet i olika frågor, exempelvis digitalisering och välfärdsteknik.

I servicehusets lokaler finns sociala träffpunkten Lusthuset och en park där aktiviteter och gemensamma luncher erbjuds utifrån de boendes önskemål. I kontaktmannens uppdrag ingår att informera om och uppmuntra och motivera den enskilde till att delta i aktiviteter i servicehusets träffpunkt Lusthuset men också vara en länk mellan den enskilde och Lusthuset genom att föreslå aktiviteter utifrån önskemål.

Uppföljningen är gjord av

Caroline Loogna och Marie-Louise Carlström, verksamhetsuppföljare hälso- och sjukvård och Sara Lundblad, verksamhetsuppföljare social omsorg, Södermalms stadsdelsförvaltning, oktober 2022.

Verksamheten behöver åtgärda

Säkerställa hållbara mötesforum och arbetssätt för teamets gemensamma arbete med att planera, analysera och följa upp insatser och verksamheten.

Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsuppföljning oktober 2022
- Kvalitetsuppföljning på individnivå
- Brukarundersökning juni 2022
- Workshop, dokumentationsgranskning i teamet oktober 2022

Södertjänst

Regiform: Kommunal regi

Antal kunder från Stockholm: 550

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.

Till grund för denna bedömning ligger förvaltningens verksamhetsbesök som genomfördes den 14 juni, Kvalitetsuppföljning på individnivå och Socialstyrelsens brukarundersökning 2022.

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs och bedöms därmed ha de förutsättningar som krävs för att ge en god och säker omsorg.

Flertalet kunder är nöjda med insatserna från hemtjänsten och har förtroende för personalen är generellt högt. Tryggheten med att bo hemma med stöd från hemtjänsten varierar mellan enheterna liksom möjligheten att komma i kontakt med hemtjänsten vid behov.

Verksamheten har en hög andel medarbetare med adekvat utbildning men behöver öka kundens upplevelse av kontinuitet.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten har goda förutsättningar att ge en säker omsorg av god kvalitet.

Verksamheten har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten.

Kvalitetsarbetet vid avvikelser bedrivs på ett systematiskt sätt och medarbetare är delaktiga.

Verksamheten bedrivs utifrån ett närvarande ledarskap genom att enhetschef finns på plats dagtid och enligt rutin finns planering för arbetsledning kvällar, nätter och helger.

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.

Majoriteten av medarbetarna har adekvat utbildning. Verksamheten genomför utbildningar som till exempel kring relationsvård och det finns en planering kring kompetensutveckling. Samtliga medarbetare erbjuds inte schemalagd reflektion vilket verksamheten behöver åtgärda. Verksamheten behöver öka upplevelsen av kontinuitet bland personal som besöker kunden.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. Regelbundna möten och avstämningar sker vid behov, både internt och med externa samverkanspartners. Verksamheten har rutiner för bland annat att förebygga undernäring.

Verksamheten arbetar med kontaktmannaskap och har rutiner för detta. Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning är förtroendet för medarbetarna högt. Tryggheten med att bo hemma med stöd från hemtjänsten varierar mellan enheterna liksom möjligheten att komma i kontakt med hemtjänsten vid behov.

Den sociala dokumentationen uppfyller ställda krav enligt utförarens egenkontroll.

Meningsfullhet och delaktighet

Den samlade bedömningen är att de äldre är delaktiga och har en meningsfull tillvaro.

Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning anser kunderna att medarbetarna ger ett gott bemötande.

Resultatet av Socialstyrelsens brukarundersökning visar att kunderna är delaktiga i planeringen av insatser och hänsyn tas till deras åsikter och önskemål.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering som medarbetarna arbetar utifrån. Resultatet från brukarundersökningen visar att de flesta kunder vet vart denne ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Verksamheten behöver åtgärda

- Vissa enheter behöver öka tryggheten med att bo hemma med stöd från hemtjänsten
- Vissa enheter behöver förbättra möjligheten för kunden att komma i kontakt med hemtjänsten vid behov.
- Öka upplevelsen av kontinuitet bland personal som besöker kunden.
- Samtliga medarbetare bör erbjudas schemalagd reflektion.

Uppföljningen är gjord av

Pia Lindman och Elin Sundberg på Kungsholmens stadsdelsförvaltning.

Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsbesök juni 2022
- Kvalitetsuppföljning på individnivå 2022
- Socialstyrelsens brukarundersökning 2022.