

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Anja och Dennis Hemservice AB**

Adress: Kilsgatan 21, 123 44 Farsta

Regiform: Privat

Antal kunder från Stockholms stad: 426

Syftet med uppföljningen är att bedöma verksamhetens samman- tagna kvalitet samt följsamhet till lagar, författningar och avtal eller uppdragsbeskrivning, utifrån nedan angivna underlag.

Uppföljningen belyser verksamhetens styrkor och utvecklingsområ- den för att stödja verksamheten i förbättringsarbetet.

### **Sammanfattande bedömning**

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är be- dömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs och bedöms därmed ha förutsättningar att ge en god vård och omsorg.

### **Trygghet och säkerhet**

Resultaten i Socialstyrelsens brukarundersökning visar att en stor andel av de svarande är nöjda och trygga med utförda hemtjänst insatser. Verksamheten arbetar utifrån geografiska områden och uppvisar en hög kontinuitet.

Ansvariga för den dagliga driften är närvarande och delaktiga i verk- samheten och det finns rutiner för hur man når arbetsledare både dagtid och jourtid. Dock fanns en viss otydlighet kring fördelningen av an- svarsområden mellan verksamhetschef och enhetschef.

I samtal med chefer framkommer att det pågår ett arbete med att säker- ställa att all personal har giltig identifikation. Det är av betydande vikt att utföraren säkerställer att personalen bär identifikation vid hembesök.

I introduktion av nyanställd personal ingår utbildning inom basala hy- gienrutiner. Utbildningen genomförs sedan med regelbundenhet. I samtal med medarbetare uppvisas goda kunskaper inom basala hygien- rutiner och delgivna rutiner är ändamålsenliga.

Verksamheten har i samband med verksamhetsuppföljningen tydlig- gjort flertalet rutiner som del i verksamhetens kvalitetsarbete.

Inom verksamheten har ett arbete med att stärka och utveckla den soci- ala dokumentationen påbörjats under hösten 2023. Ett särskilt fokus har varit på genomförandeplaner. Den granskning som genomförts i

samband med verksamhetsuppföljningen visar att dokumentationen uppfyller ställda krav. Dock bör utvecklingsarbetet fortgå med syfte att stärka det personcentrerade perspektivet och för säkerställa att genomförandepjäner skrivs inom lagstadgad tid. Hos utföraren pågår byte av dokumentationssystem. Verksamheten har en plan för att säkerställa att inte parallella system används.

Vid verksamhetsuppföljningen noteras att utförarens verksamhetslokaler till viss del inte är ändamålsenliga avseende omklädningsrum för personal.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Resultat från brukarundersökningen visar att nästan alla av utförarens kunder upplever att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål. I samtal med personal framkommer ett personcentrerat förhållningssätt och lyhördhet för kunders välbefinnande.

Vid nyanställning informeras personalen om verksamhetens värdegrund. Värdegrunden bygger på lika värde, respektfullt bemötande och goda relationer. Värdegrunden implementeras även via dagliga möten, utbildningar och kvalitetsråd.

Enligt brukarundersökningens resultat vet en majoritet av utförarens kunder vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Resultatet är något högre än för genomsnittet av stadens samtliga hemtjänstutförare.

### **Verksamheten behöver åtgärda**

Här listas kort både brister, avvikelser och viktiga utvecklingsområden utifrån uppföljarens bedömning som utföraren behöver åtgärda.

- Verksamheten behöver säkerställa att all personalen kan identifiera sig med en namnbricka med den anställdas för- och efternamn, foto samt utförarens namn och telefonnummer.
- Verksamheten behöver säkerställa följsamhet till rutin avseende arbetskläder och tvätt av dessa.
- Verksamheten behöver säkerställa att nyckelhanteringen sker på ett säkert sätt genom följsamhet till rutin.

### **Uppföljningen är gjord av:**

Maria Premfors, Linn Ljunglöf och Anna Ljungman på Farsta stadsdelsförvaltning *februari 2024*.

### Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsuppföljning 2022
- Brukarundersökning 2023
- Kvalitetsuppföljning på individnivå *november 2022 - oktober 2023*
- Stickprover på social dokumentation, *februari 2024*.

Mer om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorg och gällande avtal hittas på stadens hemsida [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se). Länk till sidan finns [här](#)