

# Presentation om genomförda verksamhetsuppföljningar i egenregi

Pensionärsrådet

2023-12-13



# Verksamhetsuppföljning 2023

- Under 2023 har verksamhetsuppföljningar genomförts av vård- och omsorgsboenden och dagverksamhet genomförts
- Verksamhetsuppföljningen gjordes av tre verksamhetsuppföljare inom stadsdelsförvaltningen. Stadsdelsförvaltningen verksamhetsuppföljare inom äldreomsorgen är:
  - MAS
  - MAR
  - Verksamhetsutvecklare SoL
- Verksamheten hade representanter från alla yrkeskategorier med vid uppföljningstillfället
- Verksamhetsuppföljningen utgick från stadens modell och mall

# Stadsgemensam uppföljning



## **Verksamhetsuppföljning - Strukturkvalitet**

- Följsamhet till krav i avtal, lagar, författningar och uppdrag
- Genomförs av verksamhetsuppföljare på respektive stadsdelsförvaltning



## **Kvalitetsobservationer – Processkvalitet**

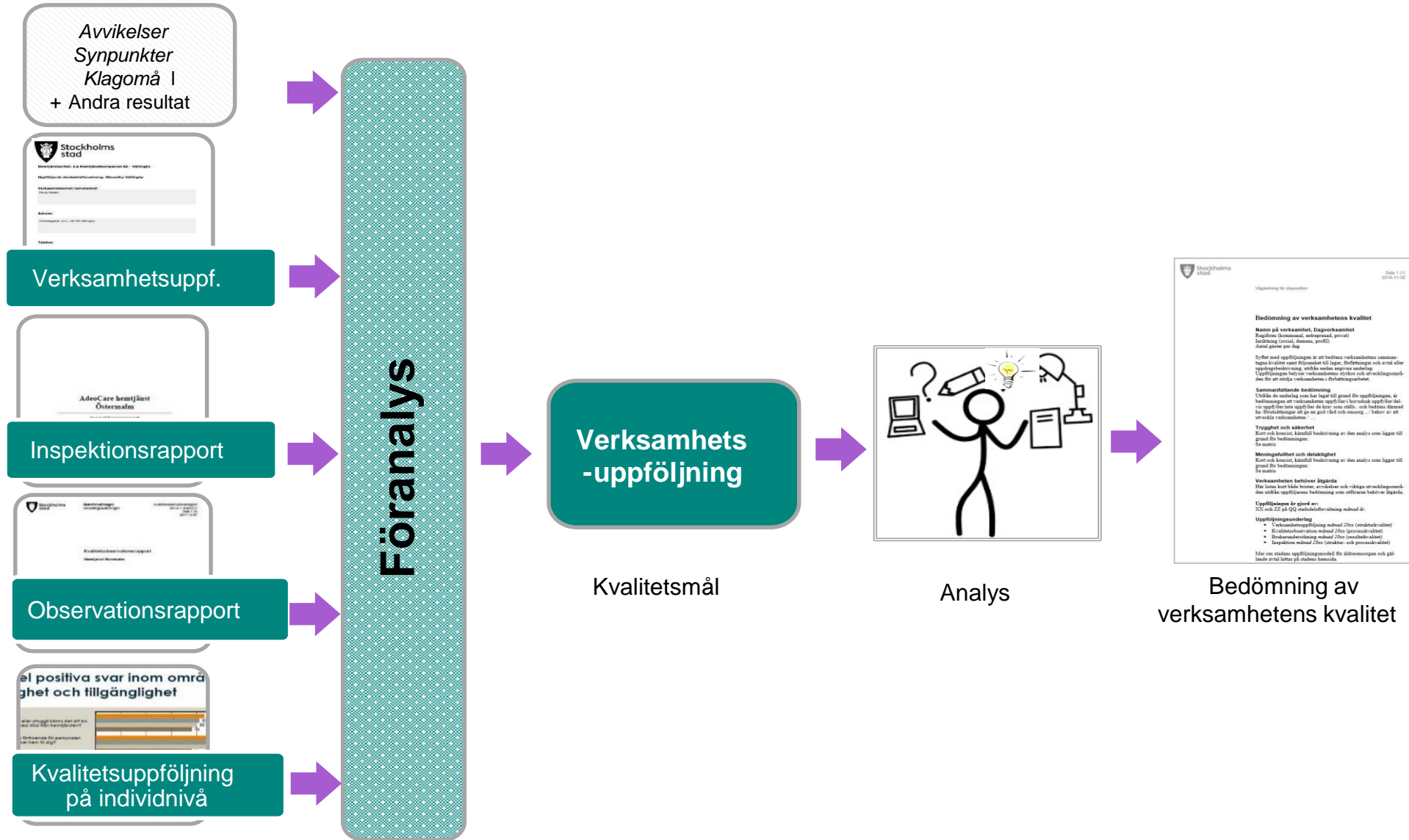
- Den faktiska kvaliteten i mötet mellan personalen och den äldre
- Genomförs av äldreförvaltningens kvalitetsobservatörer



## **Kvalitetsuppföljning på individnivå- Resultatkvalitet**

- Den enskildes egen upplevelse av äldreomsorgen
- Genomförs av biståndshandläggare från respektive stadsdelsförvaltning

# Bedömning av verksamhetens kvalitet



# Stadsgemensam uppföljning



## **Verksamhetsuppföljning - Strukturkvalitet**

- Följsamhet till krav i avtal, lagar, författningar och uppdrag
- Genomförs av verksamhetsuppföljare på respektive stadsdelsförvaltning



## **Kvalitetsobservationer – Processkvalitet**

- Den faktiska kvaliteten i mötet mellan personalen och den äldre
- Genomförs av äldreförvaltningens kvalitetsobservatörer



## **Kvalitetsuppföljning på individnivå- Resultatkvalitet**

- Den enskildes egen upplevelse av äldreomsorgen
- Genomförs av biståndshandläggare från respektive stadsdelsförvaltning

# Strukturkvalitet - samlad bedömningen av VoB

- Den samlade bedömningen av verksamheternas *strukturkvalitet* utgår från årets resultat av genomförda verksamhetsuppföljningar.
- Den samlade bedömningen är att verksamheterna har förutsättningar för att ge en säker vård och omsorg av god kvalitet.
  - Verksamheterna har ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet.
  - Flertalet verksamheter bör dock utveckla några rutiner och dokument.
  - Flertalet verksamheter bör också fortsätta arbeta med att utveckla sitt systematiska kvalitetsarbete. Detta genom att stärka sitt arbetssätt med riskanalyser och avvikelshantering.
  - Verksamheterna bör utveckla den sociala dokumentationen och hälso- och sjukvårdsdokumentationen enligt utförarnas egenkontroll.

# Strukturkvalitet - samlad bedömningen av dagverksamhet

- Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten har förutsättningar att ge en säker vård och omsorg av god kvalitet.
- För att öka förutsättningarna bör verksamheten utveckla sitt arbete med kompetensutvecklingsplanen samt fortsätta utveckla sitt systematiska kvalitetsarbete.
  - Detta genom att stärka sitt arbetssätt med riskanalyser och avvikelshantering inklusive synpunkter och klagomål.

# Stadsgemensam uppföljning



## Verksamhetsuppföljning - Strukturkvalitet

- Följsamhet till krav i avtal, lagar, författningar och uppdrag
- Genomförs av verksamhetsuppföljare på respektive stadsdelsförvaltning



## Kvalitetsobservationer – Processkvalitet

- Den faktiska kvaliteten i mötet mellan personalen och den äldre
- Genomförs av äldreförvaltningens kvalitetsobservatörer



## Kvalitetsuppföljning på individnivå- Resultatkvalitet

- Den enskildes egen upplevelse av äldreomsorgen
- Genomförs av biståndshandläggare från respektive stadsdelsförvaltning



# Processkvalitet - samlad bedömningen av VoB

- Den samlade bedömningen av verksamheternas *processkvalitet* utgår från förvaltningens verksamhetsbesök.
  - Som ett komplement till stadens modell för verksamhetsuppföljning har förvaltningen genomfört anmälda och oanmälda verksamhetsbesök under kväll och natt.
- Den samlade bedömningen är att verksamheterna har erfaren personal med ett gott bemötande.
  - I samtal med personalen framkom att de upplevde en god samverkan sinsemellan.
  - Det allmänna intrycket är att verksamheterna eftersträvar en trivsamt miljö med en god hygienisk standard.
  - Under besöken framkommer det att verksamheterna har olika förutsättningarna vad det gäller lokaler och gemensamhetsutrymmen.

# Processkvalitet - samlad bedömningen av VoB

- I ett par verksamheter upplevdes inredningen mer sliten och rörig och skulle kunna göras mer inbjudande.
- Flertalet verksamheter bör också säkerställa att informationstavlor i de gemensamma utrymmena innehåller relevant och aktuell information.
- I samtal med ledningen framkom utmaningar kring arbetet med kompetensförsörjningen för samtliga verksamheter. Under samtalen framkom olika utmaningar såsom:
  - att anställa personal med adekvat utbildning utifrån ställda krav
  - svårigheter med att hinna med att genomföra planerade utbildningar
  - att säkerställa rätt fördelning och bemanning av rehabiliteringspersonal mellan permanenta platser och platser avsedda för korttidsvård

# Stadsgemensam uppföljning



## Verksamhetsuppföljning - Strukturkvalitet

- Följsamhet till krav i avtal, lagar, författningar och uppdrag
- Genomförs av verksamhetsuppföljare på respektive stadsdelsförvaltning



## Kvalitetsobservationer – Processkvalitet

- Den faktiska kvaliteten i mötet mellan personalen och den äldre
- Genomförs av äldreförvaltningens kvalitetsobservatörer



## Kvalitetsuppföljning på individnivå- Resultatkvalitet

- Den enskildes egen upplevelse av äldreomsorgen
- Genomförs av biståndshandläggare från respektive stadsdelsförvaltning

# Resultatqualitet- samlad bedömningen av VoB

- Den samlade bedömningen av verksamheternas *resultatqualitet* utgår från årets resultat av brukarundersökningen.
- Den samlade bedömningen är att verksamheterna eftersträvar att de äldre ska få vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro.
  - Samtliga verksamheter har en beskrivning av enhetens värdegrundsarbete och brukarundersökningen indikerar på att flertalet äldre känner förtroende för personalen och upplever att personalen bemöter dem på ett bra sätt inom respektive verksamhet.

# Resultatqualitet - samlad bedömningen av VoB

- För att öka delaktigheten hos de äldre bör dock samtliga verksamheter i olika omfattning
  - arbeta för att bättre möta de äldres önskemål om när och hur insatserna ska bli utförda
  - samt förbättra kommunikationen om synpunkter och klagomål samt om tillfälliga förändringar
- Resultatet av brukarundersökningen visar att flertalet verksamheter bör fortsätta:
  - utveckla arbetet med aktiviteter och utevistelser för att bättre möta de äldres önskemål och behov. Samtliga verksamheter bör fortsätta utveckla arbetet med mat och måltidsmiljö.

# Resultatqualitet - samlad bedömningen av dagverksamhet

- Enligt brukarundersökningen:
  - känner de äldre sig trygga i verksamheten och har ett förtroende för personalen.
  - upplever de äldre att personalen bemöter dem på ett bra sätt.
  - upplever de äldre att maten smakar bra och att måltiderna är en trevlig stund på dagen.
  - är de flesta äldre nöjda med de aktiviteter verksamheter erbjuder. Enligt brukarundersökningen bör dock verksamheten arbeta för att öka den äldres inflytande och delaktighet i planering och val av aktiviteter.
  - bör verksamheten arbeta för att säkerställa att de äldre vet vart de kan vända sig med synpunkter och klagomål.

# Resultatet redovisas

- Till respektive utförare
  - Till berörd nämnd
  - På stadens hemsida för kundval till allmänheten
- 
- Äldreförvaltningen redovisar ett samlat resultat på kommunnivå.

# Åtgärder vid avvikelser och brister

- Utföraren ska vidta åtgärder inom tidsangivelse
- Uppföljning av att bristerna är åtgärdade
- Om bristerna inte åtgärdas ansvarar respektive stadsdelsnämnd för fortsatt hantering av verksamheter inom kommunal regi och på entreprenad och äldrenämnden för verksamheter inom privat regi.



Värdigt liv och välbefinnande

