

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Nordisk hemservice Östermalm

Verksamhetschef: Marie-Louise Bergqvist

Adress: Banérgatan 21

Regiform: Privat regi

Antal kunder i Stockholm är 65 stycken

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.

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 förutsättningar att ge en god omsorg. Generellt är det en mycket hög grad av nöjdhet hos kunderna.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten erbjuder en trygg och säker vård och omsorg. Verksamheten har ett ledningssystem som personalen kan ta till sig på ett enkelt sätt. Rutinerna är tydliga och är en del av det systematiska kvalitetsarbetet, för att fortlöpande säkra kvaliteten i verksamheten. Rutinerna kommer under året att införas och göras tillgängliga i medarbetarnas mobiltelefoner för att ytterligare säkerställa kvaliteten. Rutiner finns för hur personalen når ledning både dagtid och jourtid. Medarbetarna berättar att det är lätt att få tag på ledningen vid behov.

Kunderna uttrycker att de har högt förtroende för personalen och känner sig väl bemötta och trygga, vilket kan förklaras av att personalen arbetar personcentrerat. Verksamheten har ett specialiserat demensteam med utbildning från Stiftelsen Silviahemmet. Ledningen behöver se över hur de ska säkerställa att fler av omvårdnadspersonalen har en adekvat utbildning. Verksamheten upprättar en årlig kompetensutvecklingsplan för samtliga medarbetare.

Meningsfullhet och delaktighet

Kunderna upplever att de får ett bra bemötande från personalen samt att man tar hänsyn till deras åsikter och önskemål. Verksamheten har en väl implementerad värdegrund hos medarbetarna och enligt brukarundersökningen anser flertalet äldre att personalen har ett respektfullt och gott bemötande samt att man tar hänsyn till deras åsikter och önskemål.

Verksamheten har sedan föregående uppföljning arbetat med sociala dokumentation, men behöver fortsätta utvecklingsarbetet för att bibehålla följsamheten i den sociala dokumentationen.

Verksamheten behöver åtgärda

Ledningssystemet behöver säkerställas genom att:

- *Fortsätta utvecklingsarbetet för att bibehålla följsamheten i den sociala dokumentationen*
- *Verksamheten behöver se över hur de ska säkerställa att fler av omvårdnadspersonalen har en adekvat utbildning.*

Uppföljningen är gjord av: Elenor Gustafsson,
utvecklingssekreterare Norra innerstadens stadsdelsförvaltning mars 2024.

Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsuppföljning 2022
- Brukarundersökning 2020
- Brukarundersökning 2023

Mer om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorg och gällande avtal hittats på stadens hemsida www.stockholm.se