

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Ersta hemtjänst Södermalm

Verksamhetschef: Karolina Wolpiuk

Adress: Erstagatan 3G samt Tideliusgatan 42, 112 23 Stockholm

Regiform: Privat

Antal kunder från Stockholm: 354

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

Sammanfattande bedömning

Utifrån de underlag som ligger till grund för uppföljningen är bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs och därmed har förutsättningar för att ge en god omsorg och vård.

Verksamheten har från och med oktober 2022 delats upp i två separata enheter; Ersta Hemtjänst Södermalm-Rosenlund på Tideliusgatan respektive Ersta Hemtjänst Södermalm-Klippan på Erstagatan. Syftet med uppdelningen är att bidra till en mer närvarande och tillgänglig ledarskap för respektive adress.

Trygghet och säkerhet

Uppföljningen visar att verksamheten har ett utvecklat ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet vilket ger förutsättningar för en trygg och säker omsorg. De intervjuade medarbetarna upplever att ledarskapet är närvarande och delaktigt, med verksamhetschef och gruppchef på plats i verksamheten. Arbetsledningen för medarbetarna oavsett pass, är tydligt beskriven i rutiner och checklistor.

Uppföljningen visar att rutiner kring informationsöverföring är förankrade i verksamheten. Verksamheten har en löpande samverkan med bland annat distriktssköterska och biståndshandläggare samt internt med andra verksamheten inom Ersta. Ledningen träffar medarbetarna varje morgon och inför skiftbyte till kvällen för att medarbetarna ska kunna delge viktig information om kunderna. De intervjuade medarbetarna uppger att det är tydligt för dem vem i ledningen de ska vända sig till vid exempelvis frågor, oförutsedda händelser och avvikelser.

Verksamheten har ett systematiskt arbete med egenkontroller och riskanalyser. Resultatet av dessa läggs in i Erstas gemensamma intranät för att verksamheterna ska lära av varandra. Systemet underlättar även jämförelser över tid samt med andra verksamheter inom Ersta. Arbetet med avvikelser är ett pågående utvecklingsområde då det finns utmaningar i verksamheten med att löpande rapportera och dokumentera dessa. Ledningen arbetar med en pågående handlingsplan i syfte att öka dokumentering av dessa med hjälp av digitala verktyg. Vidare har verksamheten under hösten 2022 påbörjat en utvecklingsprocess kring risker och förebyggande arbete kopplat till bland annat fall, nutrition och risk för ensamhet.

Resultatet av kvalitetsuppföljningen på individnivå 2021 visar att kunderna generellt är nöjda med personalens bemötande. Detta styrks även av resultatet av brukarundersökningen 2020. Brukarundersökningen visar även att en hög andel kunder känner förtroende för personalen. Ett utvecklingsområde från brukarundersökningen är att en lägre andel av kunder upplever att de får information av personalen avseende tillfälliga förändringar.

Meningsfullhet och delaktighet

Medarbetarnas åsikter och tankar från morgonmöten, APT och reflektionstider tas tillvara av ledningen. Personal har även så kallad "Teamtid" schemalagt med gruppchefen i syfte att ta upp viktiga frågor som rör kunderna och arbetet. Verksamheten har genomfört en större organisatorisk förändring i syfte att uppnå en mer närvarande och tillgängligt ledarskap för medarbetarna. Resultatet kvalitetsuppföljningen på individnivå 2021 visar även att en hög andel kunder upplever att de är delaktiga i planeringen av sina insatser. Resultatet av brukarundersökningen 2020 visar att en hög andel kunder upplever att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål.

Verksamheten arbetar kontinuerligt med värdegrund och medarbetarna uppger att kundernas självbestämmande, delaktighet och personalens bemötande tas upp av ledningen, bland annat vid inkomna klagomål.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten har vid ytterligare uppföljning i november 2022 åtgärdat påtalade brister.

Uppföljningen är gjord av:

Julian Garcia verksamhetscontroller
Emelie Ekelöf verksamhetscontroller
Norrmalms stadsdelsförvaltning

Uppföljningsunderlag

- Verksamhetsuppföljning 21 mars och 2 november 2022, inklusive intervju med två medarbetare.
- Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2020
- Kvalitetsuppföljning på individnivå 2021