

## **Bedömning av verksamhetens kvalitet**

### **Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm**

Verksamhetschef: Ann-Charlotte Bengtsson

Adress: Bergsgatan 5B, 112 23 Stockholm

Regiform: Privat

Antal kunder från Stockholm: 231

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.

### **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. Ledningen har telefonkontakt med nattpersonalen innan de slutar på morgonen för att kunna etablera en god kontakt och informationsöverföring med nattpersonal.

Verksamheten har ett systematiskt arbete med egenkontroller, riskanalyser och avvikelser. Resultatet av dessa läggs in i Erstas gemensamma intranät för att verksamheterna ska lära av varandra. Det finns även ett årshjul som stöd till ledningsgruppen för att de ska

kunna bevaka och följa upp det systematiska kvalitetsarbetet. Systemet underlättar även jämförelser över tid samt med andra verksamheter inom Ersta.

Resultatet av Socialstyrelsens brukarundersökning 2020 visar att kunderna är nöjda med personalens bemötande. Majoriteten av de svarande upplever förtroende för personalen.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Medarbetarnas åsikter och tankar från morgonmöten, APT och reflektionstider tas tillvara av ledningen. Bland annat har förändringar gjorts i arbetsmiljön utifrån medarbetarnas synpunkter. Verksamheten har genomfört förändringar i exempelvis områdesplanering för personal efter synpunkter från medarbetarna. Detta i syfte att uppnå en högre kontinuitet i utförandet. Resultatet av brukarundersökningen 2020 visar även att en hög andel brukare upplever att personal 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 inget att åtgärda utifrån verksamhetsuppföljningen.

### **Uppföljningen är gjord av:**

Julian Garcia verksamhetscontroller  
Samia Choudhury verksamhetscontroller  
Norrmalms stadsdelsförvaltning

### **Uppföljningsunderlag**

- Verksamhetsuppföljning 17 mars 2022, inklusive intervju med två medarbetare.
- Inspektionsrapport från Äldreförvaltningen 2022.
- Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2020
- Kvalitetsuppföljning på individnivå 2021
- Verksamhetsuppföljning 2018
- Kvalitetsobservation 2018