

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Ersta Östermalm hemtjänst

Verksamhetschef: Tijana Zegura

Adress: Sandelsgatan 16, 115 34 Stockholm

Regiform: Privat

Antal kunder från Stockholm: 129

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

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.

Verksamheten har förbättrat den interna samverkan och informationsöverföringen mellan medarbetare och ledning. 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.

Resultatet av Socialstyrelsens brukarundersökning 2020 visar att kunderna är nöjda med personalens bemötande. Majoriteten av de svarande upplever att personalen har tillräckligt med tid för att utföra arbetet och att de känner sig trygga hemma med hemtjänst.

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 planerar även att installera en brevlåda för att uppmuntra medarbetarna att inkomma med synpunkter på verksamheten.

Verksamheten har en 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 28 april 2022, inklusive intervju med två medarbetare.
- Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2020
- Kvalitetsuppföljning på individnivå 2021
- Verksamhetsuppföljning 2018
- Kvalitetsobservation 2018