

Nyhetsbrev från hemtjänsten

Hemtjänsten bjuder in till öppet hus!

Vi vill gärna att du kommer!

Under decembermånad bjuder vi in alla våra omsorgstagare till öppet hus på respektive hemtjänstlokal. Vi bjuder på fika och minglar tillsammans med medarbetare och andra omsorgstagare. Vi önskar att du föranmäler dig och om du önskar ta med dig en närstående till din fasta omsorgskontakt eller kontaktperson.

Datum för öppet hus för respektive arbetslag:

Centrala hemtjänsten Vasagatan 9

Den 14 december kl. 13-15

Lilla Alby hemtjänst Vasagatan 9

Den 12 december kl. 13-15

Hallonbergens hemtjänst Lötsjövägen 6

Den 12 december 13–15

Rissne hemtjänst Lavettvägen 15

Den 14 december kl13-15

Vi önskar er hjärtligt välkomna!



Bjuds på lite fika



Hösten är här!



Fina höstlöv

Socialstyrelsens brukarundersökning 2023

Vi har fått resultatet av Socialstyrelsens brukarundersökning.

Vi har ökat alla våra resultat från 2022 till 2023 förutom i en fråga. Den frågan är om du vet vart du vänder dig med dina synpunkter och klagomål. (Svaret på den frågan belyser vi extra i detta nyhetsbrev).

Lite kort presentation av resultaten följer nedan:

Sammantagen nöjdhet för vår hemtjänst 87%. Stockholm har ett resultat på 83.

Gällande bemötande har vi ihållande 95% nöjdhet. Det är vi mycket glada och stolta över!

Svarsfrekvensen är relativt låg, 46% har svarat på enkäten. Vi önskar så klart att antal svar ökas till 2024. Hur kan vi i hemtjänsten hjälpa till i denna fråga?

Då vi gärna vill mäta och utvärdera hur vår verksamhet fungerar och upplevs på andra sätt än bara Socialstyrelsens undersökning så valde vi att göra en egen enkät med få utvalda frågor. Denna skickade vi ut med förra nyhetsbrevet i somras. Här kommer resultat av de 4 frågor vi bad er gradera från 1-5. Helhetsbetyg 4.

HUR UPPLÉVER DU DIN HEMTJÄNST SOM HELHET? 4

TYCKER DU ATT VI ÄR LÄTTA ATT NÅ NÄR DU BEHÖVER DET? 4

UPPLÉVER DU ATT DU KAN PÅVERKA VILKA TIDER VI UTFÖR INSATSERNA HOS DIG? 4

KÄNNER DU DIG TRYGG MED OSS? 4

Vi önskade även att ni med fri text berättade för oss vad vi är bra på och vad vi kan utveckla. Vi är otroligt tacksamma för era åsikter och förslag! Här nedan är ett urval:

Berätta gärna med namn och vart ni kommer ifrån när ni ringer till mig. Ring gärna och meddela om ni blir sena till mitt besök. Vill ha gensvar när man pratar in ett meddelande på telefonen. Dagen fungerar bra, men kvällen sämre. Det är fantastiskt med denna hemtjänst, vi kallar dem våra änglar. Önskade att alla kunde prata bra svenska. Jag känner mig trygg med er, men jag önskar att ni hade fler personal som kan hjälpa till. Önskar en lista med det hemtjänsten ska göra. Vid inköp inhandlas det fel varor. Med matlagning blir det mycket missförstånd.

Alla era kommentarer, även de som inte finns med i nyhetsbrevet går vi igenom i vårt kvalitetsråd. Vi arbetar där systematiskt utifrån ett PDCA-hjul. Det innebär att vi **planerar** för åtgärder, **utför** åtgärderna, **följer upp** om åtgärderna ger effekt och sedan **utvärderar** åtgärderna.

För att kunna se om vi utvecklar och förbättrar resultaten så kommer samma kvartalsundersökning med i detta nyhetsbrev och vi önskar att fler svarar och vi uppskattar verkligen er fritext!

Synpunkter och klagomål

Som vi nämnde tidigare så vill vi belysa och informera så tydligt som möjligt hur våra omsorgstagare kan framföra synpunkter och klagomål. Det är ett viktigt verktyg för oss för att utveckla och kvalitetssäkra verksamheten.

Antingen framför du dina synpunkter och klagomål direkt till din fasta omsorgskontakt eller kontaktperson, som sedan i sin tur tar med informationen till ledning.

Du kan ringa till kontoret på de angivna telefonnummer som finns i din välkomstpärm som du fått från oss. Telefonnummer står även med i nyhetsbrevet.

I din välkomstpärm finns också en blankett för synpunkter och klagomål som du kan fylla i och antingen skicka per post, eller lägga i ett kuvert och ge personalen, som i sin tur tar det vidare till ledning.

Rissne hemtjänst har fått nya permanenta lokaler

Äntligen har Rissne hemtjänst fått sina nya och permanenta lokaler. Den nya lokalen ligger på Lavettvägen 15 i Rissne. Biträdande enhetschef Anella Pervan och enhetschef Therese Johansson har också sina kontor där. Välkommen in och säg hej om du har vägarna förbi!



Fast omsorgskontakt eller kontaktperson?

I förra nyhetsbrevet informerade vi om den nya föreskrift som Socialstyrelsen beslutat om. Nämligen att efter den 1 juli 2023 ska alla omsorgstagare tilldelas en fast omsorgskontakt som har en utbildning som undersköterska. Vi ringde till alla omsorgstagare som vid tillfället hade en kontaktperson utan undersköterskeutbildning och erbjöd ett byte av kontaktperson till en fast omsorgskontakt som är undersköterska. Ingen av våra omsorgstagare ville byta ut sin kontaktperson till en fast omsorgskontakt med motivering till att man trivdes bra med sin utsedde kontaktperson, eller så ville man byta sin kontaktperson till en annan i personalen som man trivdes bra med.

Pågående utvecklingsarbete i hemtjänsten

Vi i hemtjänsten har haft en extern revision under oktober. Med det menas att en person utifrån granskar vår verksamhet utifrån de kriterier som ingår i en ISO certifiering. Äldreomsorgen i Sundbyberg i egen regi har varit kvalitetscertifierade under en lång tid och revideras varje år, och vart 3:e år behöver vi om certifieras. Årets revision resulterade i mycket bra resultat. Det visar att det arbete vi gör är kvalitetssäkrat. Revisorns bedömning:

- Stabil och kompetent arbetsgrupp - låg personalomsättning
- Egna brukarundersökningar kvartalsvis - skapar förbättringar
- Förbättrat resultat på Socialstyrelsens brukarundersökning
- Äldreomsorgslyftet skapat 8 nya undersköterskor
- Ramtidsmodellen gett ökad delaktighet och flexibilitet
- Samverkan mot myndighetsenheten fungerar bra
- God ordning på uppföljning av obligatoriska utbildningar
- Väl utvecklat kontaktmannaskap.”

Utifrån denna revision, brukarundersökningar, egna enkäter och stadens mål, arbetar vi vidare med kvalitetsutveckling. Vi ska hålla i det vi gör bra, och utveckla det vi kan bli bättre på. Några exempel på arbete som vi gör är att vi reviderar våra rutiner, uppdaterar vår välkomstpärm som vi vid första besöket tar med hem till er. I den står det allra viktigaste som vi tror att ni behöver och önskar från oss. Vi vill med detta gärna höra om det är något ni saknar i er välkomstpärm?

Ramtid

Successivt får vi in uppdrag utifrån ramtidsmodellen.

Målet är att omsorgstagare ska få större inflytande i hela processen, från handläggning till planering och utförande av hemtjänstinsatserna.

Ramtid innebär att handläggarnas beslut blir mer övergripande. Utföraren och omsorgstagaren får större flexibilitet att anpassa insatserna efter omsorgstagarens behov och önskemål i både planering och utförande av insatserna. Planeringen av hur och när insatserna ska genomföras, görs av utföraren och omsorgstagaren tillsammans.

Avslutningsvis

Tack för denna gång!

- Vi tar tacksamt emot önskemål om vad ni vill veta och vad vårt nyhetsbrev bör innehålla!
- Svara gärna på vår egen enkät som finns bifogat i detta nyhetsbrev.
- Var inte rädd att klaga! Vi tar gladeligen emot alla synpunkter/klagomål och förvaltar dem i vårt kvalitets och utvecklingsarbete!

KONTAKTA OSS PÅ DESSA TELEFONNUMMER:

Centrala hemtjänsten

Sabina Talic Samordnare tfn 08-706 83 31

sabina.talic@sundbyberg.se

Lilla Alby hemtjänst

Aferdita Arifi tfn 08-706 83 28

aferdita.arifi@sundbyberg.se

Hallonbergens hemtjänst

Sagal Abdi tfn 08-706 84 11

sagal.abdimohamud@sundbyberg.se

Rissne hemtjänst

Linnea Niklason tfn 08-706 87 57

Linnea.niklason@sundbyberg.se

Ledning

Hallonbergen och Rissne Centrala och Lilla Alby hemtjänst

Anella Pervan Bitr. Enhetschef Sanna Mayström Bitr. Enhetschef

Anella.pervan@sundbyberg.se Sanna.maystrom@sundbyberg.se

tfn 08-706 85 08

tfn 08-706 64 65

Nyhetsbrevet skrivet av:

Sundbyberg stads hemtjänst

Enhetschef

Therese Johansson

Therese.johansson2@sundbyberg.se

Telefon: 08-706 83 19

