

## Verksamhetsberättelse 2023

### Sammanfattning av året

**Hur har verksamheten sett ut och fungerat i stort? Har det skett några förändringar på ledningsnivå, eller andra väsentliga förändringar? Finns några särskilda utmaningar?**

Under 2023 gjordes förändringar på ledningsnivå i form av att två planeringsledare avslutade sin tjänst och en ny planeringsledare tillsattes. Konstellationen består sedan dess av en planeringsledare och en verksamhetschef.

I och med övergången från två planeringsledare till en planeringsledare har vi även slagit ihop personalgruppen som tidigare varit indelade i Öst och Väst till en gemensam grupp.

I övrigt inga väsentliga förändringar.

### Egenkontroll

**Har verksamheten genomfört några egna kvalitetsmätningar eller brukarundersökningar? Har resultatet från nationella brukarundersökningar analyserats i verksamheten? Vad har verksamheten noterat och vad har ni vidtagit för åtgärder utifrån resultaten?**

Verksamheten har genomfört egna brukarundersökningar och kvalitetsmätningar samt analyserat resultatet från den nationella brukarundersökningen.

I den nationella brukarundersökningen fick vi 86 % på frågan "Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?"

När vi har brutit ned frågorna separat så har vi noterat att följande frågor sticker ut negativt:

- Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?
- Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?
- Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

Vi strävar alltid efter att tillgodose kundens behov och önskemål. En del i det arbetet är att vi är flexibla när kunden önskar byta tid och i de allra flesta fall kan vi göra det. Exempel på när vi inte kan tillgodose det är när en kund önskar byta dag och vill enbart ta emot fast omsorgskontakt men att fast omsorgskontakt är ledig den dagen som kunden önskar byta till.

Vi har i slutet av 2023 gjort om strukturen på personalens jobbtelefoner. Istället för att personalen tar en telefon på måfå har varje fast omsorgskontakt en jobbtelefon som tillhör dem. Detta gör det lättare för kunderna att ringa direkt till den fasta omsorgskontakten då den personalen alltid kommer att ha samma nummer när han eller hon är i tjänst.

## Övrigt kvalitetsarbete

### **Beskriv hur ni i övrigt arbetat med det systematiska kvalitetsarbetet under året.**

Kvalitetsarbetet innehåller rutiner, arbetssätt, mallar och verktyg för systematisk resultatuppföljning av verksamheten. Nedan är exempel på kvalitetsinriktade insatser som fortlöper under året.

- Händelsehantering
- Lokal kvalitetsgrupp
- Händelseanalys
- Intern revision kvalitet
- Egenkontroll
- Dokumentationsgranskning
- Synpunktshantering
- Granskningar av verksamheten
- Brukarundersökning
- Medarbetarundersökning
- Avslutsanalys
- Dokumentation inklusive regelbunden uppföljning av genomförandeplan

## Personalomsättning

38,7 %

## Tillsvidareanställd personal med godkänd vårdutbildning

72,5 %

## Andelen kvinnor respektive män

79,4 % kvinnor, 20,6 % män

## Kompetenshöjning

Beskriv de kompetenshöjande åtgärder som vidtagits för personal och ledning under föregående år.

- Utbildat lokala dokumentationsstödjare
- Utbildat lokala kvalitetssamordnare
- Samtliga medarbetare har gått webbutbildning i dokumentation
- Utbildat medarbetare i verksamhetens nya uppförandekod på APT
- Regionledningsmöte för verksamhetschef i Stockholm varje månad
- Verksamhetschef har hållit i utbildning för regionens alla lokala dokumentationsutbildare vid två tillfällen

## Uppgiftslämnare

Jonathan Otterhall

Verksamhetschef

jonathan.otterhall@attendo.se

070-841 50 50

2024-01-31