

# Verksamhetsberättelse Aleva Omsorg 2021

## 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?**

Trots att pandemin har fortsatt påverka oss alla under 2021 har vi på Aleva fortsatt tagit viktiga steg i vår utveckling.

Tack vare att många nya kunder valt vår hemtjänst har vi vuxit på alla våra enheter och för att möjliggöra tillväxt med bibehållen god kvalitet har vi under året utökat med en administrativ planerartjänst.

När det gäller kunskap och kompetens vi genomfört ett flertal satsningar. Vi har nu 12 personer som studerar via Äldreomsorgslyftet - ett statligt projekt som möjliggör studier under arbetstid. Tillsammans med leg psykolog Maria Lalos har vi utvecklat en utbildning kring bemötande vid psykisk ohälsa. Alla medarbetare på Aleva har under året fått möjlighet att gå en ny demensutbildning via Svenskt Demenscentrum. Utbildning i hjärt- och lungräddning har också genomförts under året samt en coachningsutbildning för våra teamledare.

Inom vår planeringsgrupp har vi fokuserat på kontinuitet och planeringskvalitet - områden som alltid varit högt prioriterade hos oss. Genom en serie workshops har vi gått på djupet kring frågor om kvalitet och delat erfarenheter mellan teamen. Vi tog in en extra planerare i verksamheten för att frigöra resurser att testa och experimentera. Som resultat ser vi att vi lyckats förbättra kontinuiteten från redan låga nivåer vilket är glädjande. Kontinuitet = antalet personer som besöker varje kund.

Inga förändringar på ledningsnivå under året. I ledningsgruppen har vi startat ett långsiktigt utvecklingsprojekt tillsammans med Psykologpartners i Norr (organisationspsykologer) gällande vår vision om självförvaltande team. Självförvaltning handlar om att våra team ska ha möjlighet att ta ansvar och att beslut ska fattas nära kunden. Detta är redan en naturlig del i Alevas organisation, men något vi vill utveckla ytterligare på sikt.

2021 har precis som föregående år präglats av pandemin och ett intensivt smittskyddsarbete. Inte minst med att upprätta rutiner, utbildningar och ständigt hålla

oss uppdaterade med de senaste riktlinjerna. Vi har fortsatt haft inställningen att vi ska undvika smittspridning på företaget till varje pris och har i vissa fall gått utöver de riktlinjer som finns.

## 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?**

Vi har under 2021 genomfört vår årliga medarbetarenkät, som överlag visar på goda resultat och nöjda medarbetare. Undersökningen 2021 hade en svarsfrekvens på över 80% vilket vi är nöjda med. Bland annat upplever våra medarbetare att:

- Kundens välmående är högsta prioritet för Alevas personal
- Alevas värderingar överensstämmer med deras egna
- De känner en stolthet i sitt arbete och upplever att de får ta stort ansvar i arbetet. Organisationen upplevs flexibel.

Vi har analyserat resultaten av enkäten på varje enhet och upprättat separata åtgärdsplaner. Vi har noterat ett behov och önskemål från arbetsgruppen av att ses fysiskt såväl på jobbet som utanför, något som inte varit möjligt under i princip hela 2020 och 2021. Detta tar vi med oss i planeringen framåt.

Resultaten av medarbetarenkäten redovisas i sin helhet på vår hemsida [www.alevaomsorg.se](http://www.alevaomsorg.se).

Hos oss genomför Verksamhetschef egenkontroll av verksamheten årligen. Egenkontroll innebär att vi genomlyser vårt systematiska kvalitetsarbete och kontrollerar att vi fullföljer de rutiner och processer som ligger till grund för god kvalitet - samt resultatet av detta arbete under året.

Ytterligare en egenkontroll med fokus på arbetsmiljö genomförs av Verksamhetschef årligen, enligt Prevents (Arbetsmiljösamarbetet mellan Svenskt Näringsliv och LO) manual för Hemtjänst. Denna går vi årligen igenom med skyddsombud och

huvudskyddsombud. En brist som noterats är att vi trots uppmaningar inte har ett skyddsombud på varje enhet. Vi har dock nära dialog med Kommunals huvudskyddsombud och strävar efter att fylla denna lucka.

## Övrigt kvalitetsarbete

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

Aleva bedriver verksamhet enligt beprövad erfarenhet och evidens. Vi har ett kvalitetssystem som används för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Detta görs genom att planera, leda, kontrollera, följa upp och förbättra verksamheten (systematiskt kvalitetsarbete). Nedan beskriver vi hur det ser ut i verkligheten:

Genomförande: Den största delen av kvalitetsarbetet ligger i det dagliga arbetet, i utförandet av insatserna. En förutsättning för god kvalitet är tydliga rutiner i arbetet samt att fel och brister upptäcks och åtgärdas. Processerna vid genomförande består bland annat av klagomål- och synpunktshantering, avvikelshantering, rutiner, dokumentation och möten.

Uppföljning är ett viktigt steg i kvalitetsprocessen för att få ett kvitto på vilken kvalitet verksamheten och genomförandet håller. Uppföljningen ligger till grund för förbättringsåtgärder. Det gör vi bland annat med en årlig egenkontroll, brukarundersökning, medarbetarundersökning, kompetenskartläggning, mm. Ett exempel från året är när vi följde upp vår introduktionsprocess tillsammans med studenter från Umeå Universitet för att lära oss vilka styrkor och förbättringsområden som fanns.

Förbättringsåtgärderna är sista steget i kvalitetsprocessen. Att genomföra förbättringar i företagets arbetssätt och rutiner utifrån vad som framkommer under uppföljningen. För att fortsätta exemplet ovan mynnade uppföljningen av introduktionsprocessen ut i att vi kunde förbättra vissa checklistor för att inte missa viktig information för de som är nyanställda hos oss.

## **Personalomsättning**

15% personalomsättning 2021.

## **Tillsvidareanställd personal med godkänd vårdutbildning**

50%

## **Andelen kvinnor respektive män**

68% kvinnor och 32% män.

## **Kompetenshöjning**

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

2021 har inneburit stora satsningar på kunskap och kompetensutveckling. Bland annat har vi:

- Totalt nu 11 personer som läser till Undersköterska samt en chef som läser ledarskapsutbildning via Äldreomsorgslyftet. Det är ett statligt projekt som möjliggör studier under arbetstid.
- Vi har lanserat två nya utbildningar i vår utbildningsplattform. En inriktad mot psykisk ohälsa och bemötande i samarbete med leg psykolog Maria Lalos. Den andra utbildningen "Kvalitet i hemtjänsten" har vi tagit fram internt tillsammans med erfarna medarbetare. Under två dagars workshops har vi sammanställt viktig kunskap om det praktiska hemtjänstyrket. Utbildningsplattformen är framtagen i ett samarbete mellan Aleva och företaget Capivo och innehåller i dagsläget 12 kurser med fler på gång.
- Samtliga medarbetare har fått möjlighet att gå en ny demensutbildning via Svenskt Demenscentrum.
- Utbildning i HLR - Hjärt- och lungräddning har genomförts.
- Alla ledare har gått en coachningsutbildning för såväl motiverande som svåra samtal.

## **Uppgiftslämnare**

Frida Nilsson

VD

070-680 87 82

[frida@alevaomsorg.se](mailto:frida@alevaomsorg.se)