

Verksamhetsberättelse Lottas 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?

Lottas Omsorg bedriver en attraktiv hemtjänstverksamhet inom Umeå kommun. Verksamhetens mål är att erbjuda en god och personlig omvårdnad med insatser vars främsta uppgift är att tillgodose brukarnas behov av hjälp och stöd i sin dagliga livsföring i ordinärt boende.

Både år 2020 och 2021 har varit mycket speciella år för Lottas Omsorg. Mycket oro hos våra kunder, anhöriga och personal. Jämfört med tidigare år har vi under de två åren haft en kraftig ökning av den totala frånvaron, (sjukfrånvaro, vård av barn, och personal i karantän). Det har varit en stor utmaning att säkerställa bemanningen. Vi i ledningen är oerhört stolta över hur samordnare och personal har samarbetat och hjälps åt för att säkerställa bemanningen så att alla våra kunder har fått sina insatser under pandemin.

För att kunna möta tillväxten har det regelbundet pågått ett rekryteringsarbete i vår verksamhet. Tyvärr har pandemin satt sina spår även i rekryteringsarbetet. Vi kan se ett klart minskat intresse att söka arbete inom äldreomsorgen. Omvärldsbevakningen bekräftar ett klart minskat intresse. Vi kan även konstatera att pandemin har kraftigt påverkat Lottas Omsorgs sjukfrånvaro.

Verksamhetsförändringar under 2021

Den 1 januari övertog Lottas Omsorg hemtjänstinsatserna och personalen hos Seniorhusen på Backen och Berghem via en verksamhetsöverlåtelse.

En enhetschef har anställts med ansvar för driften av hemtjänsten i fastigheterna Seniorhusen. En ekonom har anställts med ansvar för företagets ekonomiuppföljning.

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?

Lottas Omsorg har en kvalitetssamordnare med ett tydligt uppdrag, att tillsammans med ledningen och personalen kvalitetssäkra verksamheten på samtliga plan. Under 2021 har det funnits begränsningar till en fortlöpande information, dialog och utveckling kring verksamhetens kvalitetsarbete på grund av pandemin.

Kvalitetssamordnaren kallar varje månad till ett kvalitetsmöte där ledning och representanter från varje arbetsgrupp deltar. Vi går igenom avvikelser, klagomål och andra kvalitetsfrågor. På dessa möten diskuteras även åtgärdsförslag och förbättringsinsatser. Under pandemin har kvalitetssamordnaren ersatt fysiska möten med telefonmöten med respektive arbetslag.

Kvalitet är även en stående punkt på arbetsplatsträffarna där vi bland annat går igenom månadens avvikelser och eventuella åtgärder. Det viktiga kvalitetsarbetet startar vid introduktionen av nya medarbetare. Vi har en checklista vid introduktionen där bland annat avvikelserapportering och avvikelshantering finns med.

Egenkontroll och kundundersökning

Lottas Omsorg har som mål att genomföra en egenkontroll varje år som utförs av kvalitetssamordnaren. En handlingsplan med åtgärder ska upprättas. Egenkontrollen innehåller 68 punkter som ska finnas och kunna styrkas. Egenkontrollen är gjord på samtliga enheter under 2021 och handlingsplaner med uppföljning har genomförts. I egenkontrollen ingår skyddsronder i samtliga lokaler.

Vi tagit del av Socialstyrelsens kundundersökning 2021. Vi har inte haft möjlighet att presentera kundundersökningen för personalen på grund av pandemin och uteblivna arbetsplatsträffar.

Lottas Omsorg har utfört en egen kundundersökning med ett personligt besök i hemmet. En sammanställning av den kundundersökningen är utförd.

Övrigt kvalitetsarbete

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

Vimpol och Carefox

Lottas Omsorg använder sig av planeringssystemen Vimpol, (Granngården) och Carefox, (Beijer). En klar fördel med Carefox är att personalen kan dokumentera ute på fältet via mobilerna. Ett databaserat system för planering, kvalitetssäkring och uppföljning.

Avvikelse

Lottas Omsorg arbetar aktivt för att personalen ska rapportera avvikelser då vi ser det som ett viktigt kvalitetsarbete. Hanteringen av avvikelser sker kontinuerligt under året enligt fastställda rutiner i Lottas Omsorg. Genomgång av månadens avvikelser och eventuella åtgärder är dessutom en stående punkt på veckans ledningsmöte och på efterföljande arbetsplatsträffar. En sammanställning av avvikelser sker för att eventuellt kunna se om det finns något område som vi bör kvalitetssäkra bland annat genom riskbedömningar, riskanalyser och uppföljningar. Avvikelse rapporteras löpande till kommunen.

Tillbud och skadeanmälan

Rapporteras och åtgärdas om behov finns. Under år 2021 rapporterades fem tillbud och fem skadeanmälningar. Ingen av skadeanmälningarna var av allvarigare art.

Klagomålshantering

Hantering av klagomål sker enligt fastställda rutiner.

När klagomål framförs till personal på plats, ska personalen försöka åtgärda dessa omedelbart, meddela samordnaren samt att de ska skriva in detta i den speciella klagomålspärmen som finns hos varje arbetslag. Vid övriga klagomål som kommer in till samordnare och chef, ska dessa omgående ta kontakt med den som framförde klagomålen för att få mera detaljerad information kring klagomålet, samt att diskutera möjliga åtgärder så att denne blir nöjd. Dessa klagomål ska också noteras i

klagomålsparmen. Allvarliga klagomål har en mycket högprioriterad turordning i verksamheten och ska alltid rapporteras omgående till verksamhetsansvariga.

Inrapporterade klagomål tas upp löpande på alla ledningsmöten, samt att man även har en genomgång av klagomålen på arbetsplatsträffar, (när pandemin har stängt ner) för att i största möjliga mån förhindra en upprepning. Klagomål rapporteras via en enkät till kommunen.

Lex Sarah och Lex Maria

I samband med introduktionen av nya medarbetare går vi igenom rutinerna kring missförhållande i omvårdnaden enligt socialtjänstlagen och en eventuell anmälan enligt Lex Sarah alternativt Lex Maria. Bland annat tar vi upp anmälningsskyldighet. En Lex Sarah gjordes under 2021 som vi friades ifrån. Inga Lex Maria anmälningar gjordes under 2021.

Personalomsättning

18,13% personalomsättning 2021.

Tillsvidareanställd personal med godkänd vårdutbildning

Ca 30%

Andelen kvinnor respektive män

73,5% kvinnor och 26,5% män.

Kompetenshöjning

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

Vi har under 2021 hållit utbildning inom följande områden:

- Demenssjukdomar och bemötande. Utbildning av vår demensspecialiserade undersköterska.
- Förflyttning, lyftteknik och förflyttningshjälpmedel
- Introduktionsutbildning. En uppföljning av nyanställda har skett löpande av vår kvalitetsansvariga
- Utbildning inom området stomi.

Uppgiftslämnare

Åke Wiklund

verksamhetschef

070-770 89 12

ake.wiklund@lottasomsorg.se