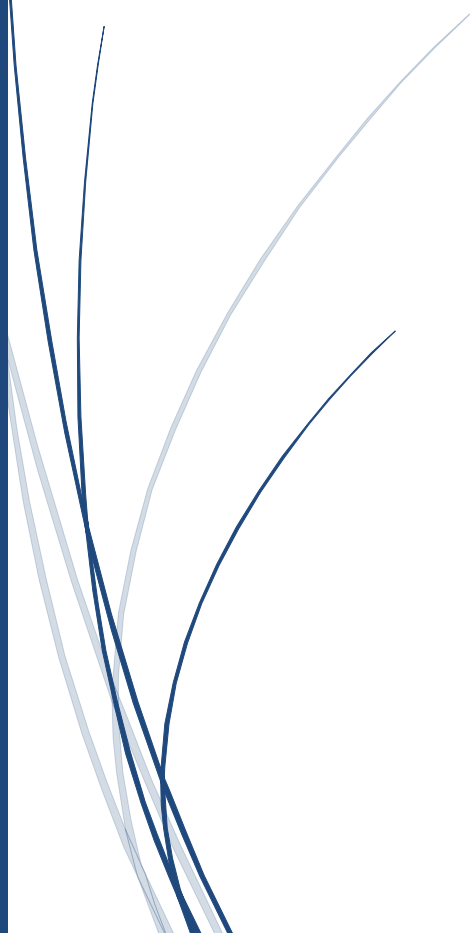


2016-01-26

Kvalitetsberättelse

Adela Omsorg



Innehållsförteckning

Inledning.....	2
Verksamhetsbeskrivning	2
Personal / kompetensutveckling.....	2
Kvalitetsutveckling.....	2
Riskanalys	3
Egenkontroller.....	3
Social dokumentation.....	3
Utredning avvikelser.....	4
Synpunkter och klagomål	4
Samverkan	5
Personalens medverkan i kvalitetsarbetet.....	5
Sammanställning, analys och resultat.....	5
Händelser av betydelse under året	5
Delaktighet	6
Utbildning 2016.....	6
Kvalitetsdeklarationer	6
Brandskyddsarbete.....	6

Inledning

2016 har som tidigare år varit en otrolig händelserikt år. Den gånga året har inneburit en högre tillväxttakt vad det gäller nya kunder än tidigare år. Detta har självklart skapat en pressad situation för att kunna bibehålla samma höga kvalité som företaget vill stå för. För att kunna bibehålla samma kvalité har vi fokuserat väldigt mycket på att nyrekryteringarna i bolaget ska vara av hög standard. Vi har även under året utbildad med hjälp av Solna Stad ett team med demens kompetens och fått en certifiering inom demens. Genom att ha en demens team alltid redo kan vi säkerställa kvalitén i en högre grad. Genom att kontinuerligt utveckla verksamheten har vi lyckats bibehålla kundnöjdheten som under 2016 låg på 89 %.

Verksamhetsbeskrivning

Verksamheten har varit etablerad i Solna sedan 2011 och jobbar mot äldre-och handikappomsorgen. Verksamheten utför tjänster så som hemtjänst, personlig assistans, hushållsnära tjänster, ledsagning samt avlösning i hemmet. Företaget har i sin helhet cirka 155 anställda och 330 kunder. Verksamheten har ca 127 kunder i Solna med en hög tillväxt takt. Huvudsakliga uppdraget är Hemtjänst.

Personal / kompetensutveckling

Vårt mål för 2016 för personal har varit samma som 2015, att rekrytera fler duktiga, engagerade undersköterskor med rätt inställning samt att bilda specialistgrupper inom olika områden, t.ex. palliativ vård och nutrition.

Vi har även om det har varit tuff och hittat väldigt duktiga medarbetare så kan stå för företagets kvalité. Vi har även i år jobbar med att sätta flertal av våra medarbetare gå på olika kurskurser, så som palliativ vård och nutrition vilket har lett till att vi nu kunnat skapa en nutritionsgrupp samt en palliativ grupp som har extra kunskaper inom dessa områden när sådant krävs inom företaget. Flera personer har gått en längre demensutbildning arrangerat av Solna Stad och företaget kan nu stoltsera med en egen certifierad demensteam

Kvalitetsutveckling

I och med den höga tillväxta takten ha det varit viktigare än någonsin för oss att arbeta med att bibehålla vår kundnöjdheten genom att aktivt arbeta med att vara lyhörda gentemot kunder och personal. Genom täta hembesök och telefonkontakt så har vi skapat en bättre relation mellan kunder, personal och oss i ledningen. Resultatet blev att vår sammantagna kundnöjdhet med oss på Adela Omsorg uppsteg till 89% och bemötandet från personalen gentemot kund till 95% vilket motsvara ungefär samma nivå som föregående år. Vårt projekt "Dansen i livet" som vi arbetade aktivt med under 2015 bidrog även det till en ökad sammanhållning och glädje hos så väl hos kunder som personal. Vi har nu implementerat dansen

som ett fortlöpande projekt i verksamheten och befintliga kunder har fortsatt att dansa och vi arbetar ständigt med att få med nya kunder då vi ser vilket fantastiskt resultat det ger, både kroppsligen och själsligen. Vi har även under 2016 arrangerat två ytterligare dansmöjligheter där vi bjuder på livemusik, förtäring och dricka till våra kunder.

Riskanalys

Riskanalyser utförs hos alla kunder vid första hembesök samt vid förändrat tillstånd eller omvårdnadsbehov. En checklista är framtagen för att säkerställa att arbete alltid håller samma kvalitet. Åtgärder utifrån resultatet från riskanalys diskuteras på arbetsträffar samt på morgonmöte i personalgruppen. Kontaktperson ansvarar för att riskanalys hos kund uppdateras, åtgärdas samt att kollegor informeras. Exempel på risker som framkommit under året är sägen hos en äldre kund var för liten då kunden är längre än den normala längdstandarden och pga hade väldigt svårt att ta sig ur sägen och det fanns en fallrisk, efter kontakt med arbetsterapeuten beställdes en special säng som åtgärdade problemet.

Vid organisering eller vissa verksamhetsförändringar som kan påverka kunden utförs alltid en analys på vad den nya situationen innebär för kunden och medarbetaren? Finns det några eventuella risker? En uppkommande risk som alltid tas hänsyn till är förändringar i schemat då ordinarie personal måste omplaceras, men genom att informera kunden i god tid minimeras risken.

Vårt planeringssystem säkerställt att vi alltid har en hög kontinuitet hos kunden samt effektiv hantering av personalplanering.

Vårt digitala nyckelskåp och kontorets låssystem säkerställer när och vem som har hanterat kundens nyckel samt ger oss en spårbarhet kring nyckel hanteringen.

Användning av företagets arbetskläder samt namnbricka säkerställer att kunden alltid ser att företagets personal är på plats och igen annan.

Egenkontroller

Social dokumentation

Vi arbetar fortlöpande med att utbilda och stötta personalen i att dokumentera sakligt och på rätt sätt men fortfarande har vi medarbetare som har svårigheter med att skilja på social dokumentation och arbetsanteckningar.

Vi har därför upprättat en egenkontroll där dokumentationen granskas och bedöms efter en färgskala på rött, gult och grönt där rött är tecken på bristfällig dokumentation, gul kan förbättras och grön godkänd dokumentation. Utifrån det så vet vi vart vi behöver lägga fokus på och vidareutvecklas. Detta sker veckovis att områdesansvarig i Solna.

Resultatet av granskningen rapporteras sedan vidare i ledningsgruppsmöten som sedan utvärderar och tar sedan upp detta på APT- möten samt individuella samtal med de berörda.

Vi har även implementerat rutinen och vikten av social dokumentation i vårt introduktionshäfte.

Genom kontinuerlig granskning av Phoniro säkerställs att kunderna alltid får de insatser som de är beviljade samt att vi håller den kontinuitet som vi utlovar. Vi det fall avvikelse uppkommer rapporteras detta omedelbart till arbetsledningen som granskar och sätter in en åtgärdsplan.

Medarbetare

Våra arbetsledare har tillsammans med oss i ledningen upprättat en egenkontroll av medarbetarna där dom dagligen kontrollerar nyckelkvittens, ID-brickor, arbetskläder, bilkvittens samt att dom har med sig rätt tidsregistreringsverktyg.

Utöver detta sker dagligen muntlig rapportering mellan de olika personalgrupperna samt att det antecknas i vår rapportpärm.

Analys och utveckling

All information av egenkontroll vare sig det är gällande socialdokumentation eller medarbetare granskas av ledningsgruppen i syfte att analysera och skapa plan för förbättring och utveckling. Det ligger i ledningsgruppens intresse att aktiv utveckla verksamheten utifrån analys som görs av insamlad information.

Utredning avvikelser

Vid varje enskild avvikelse eller klagomål gör en individuell saklig bedömning på händelsen, kontakt upprättas med berörd kund och utifrån det tas sedan ställning till hur man går vidare med avvikelser. Hantering av avvikelse sker enligt följande: Verksamhetschefen tar emot avvikelser för en bedömning och kontaktar kunden inom två dagar för mer information om händelsen sedan tas samtal med inblandad personal för att hitta orsak till händelsen. Därefter planeras det att åtgärda det som kunden är missnöjd med om karaktären på avvikelserna är sådan. I de fall åtgärd har vidtagits sker en återkoppling till kunden direkt. Sedan görs en ytterligare återkoppling med kunden för att se om kunden är nöjd med den vidtagna åtgärden. I visst fall då bedömning görs att avvikelserna är av grovre karaktär och vikt kontaktar kvalitetsansvarig i berörd kommun för att informera.

All klagomål – och avvikelserapporteringarna ska sedan förvaras i respektive kunds kundmapp i arkivskåpet.

Vi det fall det inkommer avvikelse av likande karaktär analyseras detta i utvecklingssyfte och ansvarig chef vidtar åtgärder i den mån att eliminerar risken för att liknande avvikelse skall uppkomma i framtiden.

Synpunkter och klagomål

Klagomål

Adela Omsorg har mottagit två stycken klagomål/Synpunkter under 2016 i Solna. Alla inkommande klagomål/synpunkter har analyserats samt en åtgärdsplan tagits fram i relevanta fall.

Synpunkterna gällde kontinuitet, personalens arbetskläder samt skadegörelse av privat egendom.

Samverkan

Landsting

Under året som gått så har vi fortsatt vårt goda samarbete med Råsunda vårdcentral och även stärkt relationen mellan oss och ASIH vilket har lett till ett bättre samarbete oss emellan. Råsunda vårdcentral är oss behjälpliga med delegering men även Solna vårdcentral har funnit som en extra resurs när det har behövts.

Kunder och närstående

Vi på Adela Omsorg har alltid varit väldigt måna om våra kunder och deras närståendes tankar och åsikter och vi ser dem som en viktig del i vårt kvalitetsutvecklingsarbete. Vi informerar kunder och närstående om att de alltid kan nå oss via telefon och mail, alla dagar i veckan och lämna åsikter och synpunkter eller i händelse av att dom behöver stöd och hjälp ifrån oss.

Personalens medverkan i kvalitetsarbetet

Under 2016 har vi i personalgruppen utsatt flertalet arbetsledare som på morgonen ser till att all information distribueras ut till de övriga samt går genom att all personal har gått genom sina scheman och fått med sig all info till våra kunder. Verksamhetens största informationskanal är fortfarande företaget APT-möten där ledningen träffar all personal regelbundet. Verksamheten har skilda APT-möten för dag, kväll samt helg personal för att hålla nere antalet personal i varje möte för att på så sätt kunna involvera alla i företagets utveckling. Under mötena informeras personalen kontinuerlig om ändringar i företagens ledningssystem samt andra rutiner och riktlinjer. Mötena är även ett forum för personalen att delta i företagets utveckling genom att många frågor berörande verksamheten och utvecklingen tas upp på dessa möten för att möjliggöra input från personalen. Utöver dessa möten bildar även ett urval (olika personer beroende på uppdrag) från personalen utvecklingsgrupper som tillsammans med ledningen behandlar olika frågor i utvecklingssyfte, bland annat har frågor som planering, effektivisering samt utveckling av arbetsledarrollen behandlats tillsammans med personalgruppen.

Sammanställning, analys och resultat

Verksamheten jobbar systematiskt med att analysera verksamhetens olika delar i utvecklingsyfte, genom att aktivt jobba med alla delar av verksamheten pågår det ett kontinuerligt utvecklingsarbete som sträcker sig över verksamhetens flesta processer. Verksamhetens rutiner revideras varje och nya rutiner tillkommer.

Genom närmade arbete med kunder och personal har vi reducerat ner antalet klagomål/synpunkter.

Genom mer noggrann och djupare analys av Phoniro och nära arbete med personalgruppen har vi effektiviserat verksamheten och ökat lönsamheten i Solna Stad.

Händelser av betydelse under året

Vi har under 2016 flytta till större lokal som ger både personalgruppen samt ledningspersonalen större möjlighet att jobba kvalitativt.

Vi har tagit in vår ekonomi in house vilket gör att vi har mer koll och kan styra verksamheten på ett mer effektivt sätt. Målet är att ta in alla ekonomi delar in house för att kunna mer strukturerat jobba mot företagets ekonomiska mål.

Tack vare att företaget växer har vi under året kunnat effektivisera vår bemanning samt dra ner må ledtiderna mellan kundbesöken. Vi har även börjat använda oss av mer el cyklar och jobbar mer och mer miljövänligt.

Delaktighet

Kunder och närstående ges möjlighet att påverka och vara delaktiga i vårt kvalitetsutveckling genom samtal och information under första kundbesöket samt genom att informera dem om våra blankett "Mina tankar om Adela omsorg" som finns i vår Adela Omsorg pärm, där vi ber dem komma med tankar och idéer om hur vi kan förbättra oss och bli en ännu bättre hemtjänst.

Utbildning 2016

Under årets gång har vi jobbat systematiskt med kompetensutveckling både på en individuellplan samt gemensamt i form av undersköterskeutbildning. Under året har fortbildningen av personalen sett ut som följande:

- Palliativ vård 3 personer
- Nutrition 4 personer
- Värdegrundsutbildning 3 personer
- Basala hygien 3 personer
- Demenstutbildning 5 personer

Resultatet av utbildningarna är att vi nu har spetskompetens inom demensvård, palliativ vård, nutrition samt inom värdegrundsarbetet. Detta innebär att dom kan ge stöttning och råd till övrig personal vid behov vilket ökar tryggheten bland så väl personal och kunder.

Kvalitetsdeklarationer

Under varje uppstart hos ny kund informeras kunden om Solna stads kvalitetsdeklaration.

Vi går alltid igenom kvalitetsdeklarationen när vi nyanställer personal i Solna.

Det är en stående punkt på våra APT möten.

Allt detta gör att kunderna vet vad dom kan kräva från oss som utförare samt att personalen känner sig trygga i att veta vilket förhållningssätt dom ska ha gentemot kund.

Allt detta skapar en stabil och trygg helhet i vårt kvalitetsarbete.

Brandskyddsarbete

I våra nya lokaler har vi säkerställt brister som fanns i tidigare lokal i form av att sätta in timer i varje uttag som används för diverse elektroniskt föremål. Vi har säkerställt utrymningsväg samt köpt in brandsläckare och filt.

Vi utför brandkontroll hemma hos varje enskild kund vid första besöket. Vid brandrisk meddelas kund, närstående.