



2018-02-14

# Kvalitetsberättelse

Adela Omsorg



## Innehållsförteckning

Inledning.....	2
Verksamhetsbeskrivning .....	2
Personal / kompetensutveckling.....	2
Kvalitetsutveckling.....	2
Riskanalys .....	2
Egenkontroller .....	3
Social dokumentation.....	3
Utredning avvikelser.....	4
Synpunkter och klagomål .....	4
Samverkan .....	4
Personalens medverkan i kvalitetsarbetet.....	5
Sammanställning, analys och resultat.....	5
Utbildning 2017 .....	6
Kvalitetsdeklarationer .....	6
Brandskyddsarbete.....	6

## Inledning

Under 2017 har varit ett väldigt händelserikt år för bolaget, tillväxten stannade inte av och kundflödet har varit konstant högt. För att kunna kvalitetssäkra verksamhetens arbete i Solna Stad anställdes vi ytterligare en administrativ person som tillsammans med kommunansvarig och samordnare bildade ett team som jobbade med kunder och personal i Solna. Vi har under året startat vår egen tidning Adelabladet som ska komma ut fyra gånger per år och som vars syfte är att ge våra kunder insyn i vår verksamhet samt öka kunskapen kring vård branschen.

## 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 120 kunder i Solna med en hög tillväxttakt. Huvudsakliga uppdraget är Hemtjänst.

## Personal / kompetensutveckling

Vårt mål för 2017 har varit fortsatt som tidigare år 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 lyckats hitta en del väldigt duktiga medarbetare som kan stå för företagets kvalitet.

## 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. Vi har lyckats på så sätt att bibehålla vår kundnöjdhet som uppgick till 88% nöjda kunder, och till och med ökar nöjdheten kring bemötandet från personalen gentemot kund som uppgick till 96% vilket motsvara ungefär samma nivå som föregående år.

## Risakanalys

I Adela Omsorgs kvalitetsledningssystem ingår rutiner för riskanalys som skall utföras fyra gånger per år. Riskanalys som utförs granskas av verksamhetens verksamhetschef, följs upp i ledningsgrupp, APT-möten samt arbetsträffar. I riskanalysen bedöms allvarligheten och sannolikheten genom förhands identifierade kriterier och en åtgärdsplan tas fram utifrån detta. Riskanalys utförs bland annat vid första hembesöket för nya kunder, personalförändringar, temperatur av mat, rättning och godkännande av Phoniro, kontinuitet hos kund.

Ex på hur riskanalys som har utförts under 2017:

- Första kundbesöket, analys utförs kring risk för brand, fallrisk, riskfaktorer i hemmet. Åtgärdsplan i form av inköp av brandsläckare, kontakt med arbetsterapeut samt om möblering i lägenheten för att minimera fallrisk och framkomlighet.
- Analys av rättning samt godkännande i Phoniro. Åtgärd: få personalen att förstå konsekvenserna av att rättning och godkännande av pass i Phoniro är av centralt för bolaget ekonomi i kommunen.
- Kunden får inte redan på en förändring i schemat. Åtgärd: rutin har tagits fram för att säkerställa att vid all förändring hos kund skall ansvarig planerar alltid ringa till kund och meddela detta.
- All personal har inte arbetskläder eller id-brickor på sig. Åtgärd: arbetsledare ska innan varje arbetspass säkerställa att alla kollegor har arbetskläder samt Id-bricka.

## Egenkontroller

Verksamhetschefen har i uppdrag att med jämna mellanrum i enlighet med verksamhetens ledningssystem systematiskt kontrollera verksamheten samt arbeta fram förbättringsarbetsplan för hur arbetet med kvalitetssäkring av egenkontroll kan utvecklas, ledas, följas upp och genomföras.

## Social dokumentation

Vi arbetar fortlöpande med att utbilda och stötta personalen i att dokumentera sakligt och på rätt sätt. Vi har en upprättat 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 vet vi vart vi behöver lägga fokus på och vidareutveckla. Detta sker veckovis att områdesansvarig i Solna. Kontroll utförs en gång per månad.

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. Kontroll utförs två gånger per månad.

Egenkontor utförs även på:

- Hygien
- Kontaktmenskap
- Arbetsmiljö
- Säkerhet

## 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 aktivt utveckla verksamheten utifrån analys som görs av insamlad information.

## Utredning avvikelser

All personal går genom rutin kring avvikelse, Lex Sara, missförhållande samt klagomål i samband med anställningen och skriver på att de har tagit del av rutinerna. Rutinerna kring avvikelse granskas och dokumenteras på APT-möten och medarbetarträffar. Medarbetarna har tillgång till all rutin kring avvikelse, Lex Sara, missförhållande och klagomålshantering i verksamhetens rutinpärmar som alltid finns tillgänglig för medarbetarna.

Under 2017 har ca 50 avvikelse rapporterats enligt följande, mathantering 10, information till kund: 20, medicin: 5, omvårdnad 15. Åtgärdsplan som har tagit fram i samband med avvikelser har varit bland annat: bättre matlistor och utse matlådaansvarig, bättre rutiner kring meddelande av ändring i schemat till kund, utbildning och interna samtal gällande medicineringen, bättre och mer rutinmässig kommunikation mellan administrativ personal och golvpersonal för att uppdaga förändringar hos kund.

## Synpunkter och klagomål

### *Klagomål*

Adela Omsorg har mottagit fem stycken klagomål/Synpunkter under 2017 i Solna. Alla inkommande klagomål/synpunkter har analyserats samt en åtgärdsplan tagits fram i relevanta fall.

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

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

## Samverkan

### *Extern 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.

### *Intern Samverkan*

Samverkan sker på rutinbasis mot våra kunder och dess anhöriga, verksamheten har som rutin att årligen göra två hembesök hos våra kunder och mer i det fall som behövs för att säkerställa kundens behov, till dessa hembesök välkomnas även närstående.

### *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 2017 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 personalen 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 företagets 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.

Under 2017 har bland annat dessa frågor arbetats fram med personalen.

- Hur kan vi öka samhörigheten mellan personalen
- Hur kan vi effektivisera kommunikationen mellan ledning och personal
- Hur kan vi stärka företagskulturen
- Hur kan vi arbeta med samma kvalitet

## Sammanställning, analys och resultat

Verksamheten jobbar systematiskt med att analysera verksamhetens olika delar i utvecklingssyfte, 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 år och nya rutiner tillkommer. Analys av egenkontroll, riskanalys, klagomål och synpunkter ligger till grund för verksamhetens utvecklingsplan. Vi jobbar ständigt med att samverka med externa part i form av vårdcentral, handläggare och ASHI för att säkerställa kundens välmående. Kunden och dessa anhöriga ges alltid möjlighet att vara med och påverka kvalitetsarbete genom att närvara vid hembesök.

Utvecklingsplan 2016 har följts, dock fortgår fortfarande arbete med vissa delar för att säkerställa kvalitén ytterligare.

## Utbildning 2017

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:

- Demens
- Basala hygien
- Mat till äldre
- Fall prevention
- Våld i närhetsrelation
- Dokumentation

Resultatet av utbildningarna är att vi skapar en fördjupad kompetens inom ovan nämnda områden. Detta innebär att dom kan ge stöd och råd till övrig personal vid behov vilket ökar tryggheten bland så väl personal som 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. All personal får ta del av Kvalitetsdeklarationen vid nyanställning. Genom att arbeta öppet med deklarationen vet kunderna vad dom kan kräva från oss som utförare samt att personalen känner sig trygga i att veta vilket förhållningssätt dom ska ha gentemot kund.

## Brandskyddsarbete

Varje år säkrar vi arbetsplatsen och går genom att alla nödutgångar och larm fungerar. Utrymningsvägar har säkerställts i lokalen samt köpt in brandsläckare och filt.

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