

Verksamhetsberättelse Aleva 2025

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?

2025 har varit ett utmanande år med betydande tillväxt och förändring i Alevas verksamhet. Efter att två utförare lämnat kommunen under våren behövde många äldre byta hemtjänstutförare, vilket innebar att Aleva tog emot ett stort antal nya kunder under kort tid. För att möjliggöra denna tillväxt med bibehållen god kvalitet har vi gjort flera satsningar under året. En viktig del i arbetet har varit att stärka bemanningen och säkra rätt kompetens. Vi har bland annat byggt upp ett helt nytt team som utgår från Seniorhusen Backen, med egen teamledare och planerare. Samtidigt har vi även förstärkt våra befintliga team med fler resurser i planerings- och samordnande funktioner för att säkerställa hög service och tillgänglighet för våra kunder.

När mycket händer samtidigt är det lätt att tappa helhetsbilden. Därför valde vi under den här perioden att genomföra en extern organisationsanalys under ledning av Lisa Ineland. Analysen baserades på intervjuer och enkäter och gav oss en värdefull, oberoende bild av vår organisation och dess utvecklingsbehov. Resultaten visar på en stark värdegrund och ett gott samarbetsklimat, där medarbetare lyfter relation, lyhördhet och stolthet i bemötandet av kunder. Något vi är väldigt stolta över och som ger oss en god grund att bygga vidare på. Samtidigt pekar den på att den snabba tillväxten stundtals skapat stress och behov av mer sammanhållen styrning. Rekommendationerna handlar framför allt om tydligare gemensam riktning, mer strukturerad introduktion och att stärka lärandet i organisationen.

Därför har vi under hösten skapat en ny tjänst på Aleva – kvalitetsansvarig – och utsett en erfaren ledare internt. Syftet med den nya tjänsten är att hålla ihop kvalitetsarbetet på alla våra enheter, säkerställa att bra lösningar och arbetssätt sprids i hela organisationen, arbeta för kontinuitet och trygghet och ha särskilt fokus på introduktion och kompetensutveckling.

Slutligen har vi trots turbulensen prioriterat att fortsätta bibehålla och investera i insatser som skapar värde. Vi har under året anordnat över 30 seniorträffar i både Umeå och Holmsund med många hundratals besökare. Alla våra seniorträffar är öppna för allmänheten och innehåller bl a föreläsningar, musikunderhållning, tävlingar mm. Året avslutades även med vår årliga Nobellunch för alla våra kunder med 3-rätters bjudning och musikunderhållning - i år uppdelat på ett arrangemang i Holmsund och ett i Umeå med totalt över 200 gäster. Under 2025 har vi haft olika aktiviteter för våra hemtjänstkunder, framför allt samtalsgrupper där deltagarna fått prata om både stora och små saker. Aktiviteterna har delvis finansierats med statliga bidrag för att utveckla hemtjänsten. Tack vare att vi har egna seniorlägenheter har de som bor där också kunnat delta. På sommaren har vi haft underhållning med trubadurer och andra uppträdanden, och under hösten har samtalsgrupperna fortsatt.

Om vi finns kvar som hemtjänstutförare så kommer vi att fortsätta på den inslagna vägen som tidigare. Inför 2026 satsar vi vidare på olika utbildningar för personalen – både för dem som jobbar i hemtjänsten och de inom det särskilda boendet. Eftersom vår personal ofta arbetar över gränserna, får alla ta del av samma utbildningar så att vi kan fortsätta utveckla verksamheten tillsammans.

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 hösten haft en inspektion av Arbetsmiljöverket. Hemtjänst är ett fokusområde för AV som under 2025 genomfört över 700 inspektioner nationellt. Granskningen fokuserade på organisatorisk och social arbetsmiljö, stress, hot och våld samt det systematiska arbetsmiljöarbetet. Aleva klarade granskningen utan något föreläggande eller förbud.

Varje år gör vår verksamhetschef en egenkontroll för att se till att vi följer våra rutiner och processer. Tillsammans med vår arbetsmiljögrupp och huvudskyddsombudet använder vi också Prevents manual för hemtjänst för att undersöka och förbättra arbetsmiljön.

Vi har under hösten 2025 genomfört vår årliga medarbetarenkät som visar på goda resultat trots det ansträngda läget. Medarbetarenkäten hade över 80% svarsfrekvens vilket får anses mycket bra. Resultaten visar bland annat upplever våra medarbetare att:

- De är glada över att ha valt Aleva som arbetsgivare

- De har förutsättningar att göra ett gott jobb hos kunden
- Man blir väl bemött på jobbet
- Tycker att deras närmaste chef utövar sitt ledarskap på ett föredömligt sätt
- Att organisationen är flexibel

Vi har analyserat resultaten av medarbetarenkäten på varje enhet och upprättat separata åtgärdsplaner. De frågor som rör arbetsmiljö har analyserats tillsammans med arbetsmiljögruppen som består av medarbetare och ledare från alla våra enheter.

I den senaste nationella brukarundersökningen fick vi ett sammantaget betyg med 81% nöjda kunder, 15% neutrala samt 4% ganska eller mycket missnöjd. Detta är under våra interna mål. Andelen som är rent missnöjda är relativt få, men vi ser ett behov av att öka vårt förtroende hos gruppen som är mer neutralt inställda. Några punkter:

- 96 procent säger att de blir bemötta på ett bra sätt.
- 85 procent tycker att personalen utför sina arbetsuppgifter Mycket/ganska bra, 10% neutrala och 5% missnöjda.
- 87 procent av kunderna tycker att personalen alltid/ofta respekterar deras åsikter och önskemål.
- 88 procent känner förtroende för alla i personalen, 11% neutrala och 1% känner inget förtroende.

Ett utvecklingsområde är antalet kunder som upplever att de ofta får träffa sin fasta omsorgskontakt, vi fortsätter att utveckla våra rutiner för kontaktmannaskap. Vi vill också ytterligare förtydliga vart man som kund kan vända sig med frågor, synpunkter eller klagomål.

Eftersom vi tror på transparens så redovisas resultaten av såväl medarbetarenkäten som brukarundersökningen i sin helhet på vår hemsida www.alevaomsorg.se/transparens.

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:

Planera - det första steget i kvalitetsarbetet där kunden har en central roll. Vi håller välkomstsamtal, upprättar genomförandeplan, utser fast omsorgskontakt samt genomför riskanalyser i varje kunds hem. Planeringen av hemtjänsten utgår från kundens önskemål och behov samt biståndshandläggarens beslut.

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 - 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 vardagen är att vi har tydliga mätvärden kring kvalitet, inte minst kontinuitet, som vi strukturerat följer upp hos varje kund.

Förbättring - åtgärderna som är sista steget i kvalitetsprocessen. Att genomföra förbättringar i företagets arbetssätt och rutiner utifrån vad som framkommer under uppföljningen.

Personalomsättning

18,7 %

Tillsvidareanställd personal med godkänd vårdutbildning

40 %

Andelen kvinnor respektive män

70 % kvinnor, 30 % män

Kompetenshöjning

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

Vi har flertalet personer som läser till Undersköterska genom Äldreomsorgslyftet som är ett statligt projekt som möjliggör studier under arbetstid. Under 2025 har vi ökat antal deltagare från Aleva samt att några deltagare har blivit färdigutbildade.

Fortsatt att stärka kompetensen genom internutbildningar inom områden där vi internt har egna instruktörer. Bl a inom förflyttningsteknik med våra utbildade förflyttningsombud samt HLR där vi också har utbildade instruktörer på varje enhet.

Vi har inrättat vårt koncept med fysiska utbildningsrum även på de nya kontor vi öppnade under året. Alla våra enheter har nu dessa utbildningsrum där medarbetare kan träna på både praktiska och medicinska moment. Rummen är omsorgsfullt möblerade som ett hem för att skapa en realistisk miljö och utrustade med bl a vårdsäng, draglakan, förflyttningshjälpmedel, samt medicinsk utrustning såsom kateter, blodtrycksmätare, mm.

Sedan ett antal år tillbaka har vi en egen utbildningsplattform som vi tagit fram i ett samarbete med utbildningsföretaget Capivo. Förutom egenproducerade utbildningar i t ex praktiskt hemtjänstarbete, hygien, mm har vi skapat utbildningar tillsammans med företaget Psykologpartners (psykisk ohälsa) och tillsammans med förbundet Parkinson Västerbotten (Parkinson).

Vi har tidigare tagit stora steg mot att bli en Stjärnmärkt verksamhet genom Svenskt Demenscentrum, i syfte att stärka vår kompetens inom demensvård. Även under 2025 har våra medarbetare slutfört hundratals kurser inom Demens ABC och Demens ABC+. Dessa kurser är ett värdefullt komplement till vår ordinarie introduktion och stärker kunskapen i det dagliga arbetet. Däremot har vi beslutat att inte fullfölja fullständig Stjärnmärkning, eftersom vi bedömer att de administrativa kraven i dagsläget inte står i rimlig proportion till nyttan.

Uppgiftslämnare

Frida Starkman

VD

070-680 87 82

frida@alevaomsorg.se