

Verksamhetsberättelse Din och Min Omsorg 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?

Året har präglats av ovanligt stora påfrestningar och genomgripande förändringar för verksamheten. Under senvåren och sommaren skedde en mycket snabb och okontrollerad kundtillväxt där antalet kunder i praktiken fördubblades nästan över en natt, till följd av Lottas Omsorgs konkurs samt Attendos tillbakadragande från Umeå. Tillväxten skedde i ett läge där tillgången på personal inte heller motsvarade den kraftigt ökade efterfrågan, då många medarbetare i samband med händelserna valde att byta yrkesbana, ta semester eller påbörja studier.

Parallellt med denna intensiva period visste vi att verksamheten stod inför en ytterligare strukturell osäkerhet och under hösten avvecklades lagen om valfrihetssystem (LOV) inom hemtjänsten i Umeå. Detta skedde medan organisationen fortfarande befann sig i ett försök av återhämtning efter vårens och sommarens händelser, vilket förstärkte känslan av osäkerhet kring framtida förutsättningar för alla.

Under året har vi också utmanats av de omtalade schablontiderna, vilket för vår verksamhet medförde betydande ekonomiska konsekvenser. De stegvis förändrade ersättningsförutsättningarna har skapat ett begränsat handlingsutrymme där utförda insatser inte alltid fullt ut motsvarats ekonomiskt, vilket påverkat både verksamhetens stabilitet, arbetsmiljö och inte minst arbetsglädje. Vi har försökt lägga fokus på att förhålla oss till extremt tydliga tidsramar i omsorgsarbetet, samtidigt som kvalitet, värdighet och gott bemötande fortsatt har varit vägledande. Ingen lätt balans. Finansieringen av den ökade administrativa omfattningen har också ytterligare förstärkt stressen och belastningen och ställt höga krav på prioritering och samarbete inom organisationen.

Trots dessa sammantagna utmaningar har verksamheten haft ett tydligt fokus på att säkerställa att kunderna fortsatt får en trygg, säker och värdig omsorg, oberoende av yttre omständigheter. På ledningsnivå har året inneburit en förstärkning genom tillsättning av ny verksamhetschef, vilket har bidragit till att utveckla kvalitetsarbetet och skapa bättre förutsättningar för struktur, uppföljning och långsiktighet.

Sammanfattningsvis har året varit exceptionellt krävande, både organisatoriskt och mänskligt. Samtidigt speglar det vår verksamhet som, trots hårda villkor och osäker framtid, fortsatt att ta ansvar med professionalism, ödmjukhet och ett starkt engagemang för både kunder och medarbetare.

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?

Resultatet från Socialstyrelsens brukarundersökning 2025 visar att vi uppnår en stabil och god grundkvalitet, men att verksamheten i jämförelse med övriga utförare placerar sig runt genomsnittet. Det finns flera utförare som uppvisar högre resultat, vilket tydliggör att det finns utvecklingspotential för att stärka kundernas upplevda kvalitet och helhetsomdöme. Resultatet indikerar inga allvarliga kvalitetsbrister, men visar att verksamheten inte fullt ut når den nivå som kännetecknar de utförare som placerar sig i det övre spannet.

Brukarundersökningen visar att:

- Bemötande och respekt generellt upplevs som tillfredsställande
- Insatserna utförs i huvudsak enligt överenskommelse
- Kunderna upplever en grundläggande trygghet i den omsorg som ges

Dessa resultat visar att vi har fungerande arbetssätt och kompetens som utgör en stabil grund för fortsatt kvalitetsutveckling.

Utifrån undersökningen ser vi ett förbättringsbehov avseende kundernas upplevelse av inflytande och delaktighet. Kunderna upplever i lägre grad att de kan påverka hur insatserna utförs i vardagen eller att synpunkter leder till förändring. Detta påverkar totalnöjdheten negativt.

Vi tycker också att resultatet visar ett behov av förbättrad information och kommunikation, särskilt vid förändringar i insatsernas utförande. Tydligare och mer förutsägbar information tror vi ska kunna stärka våra kunders upplevelse av trygghet.

Jämfört med utförare med högre resultat finns ett förbättringsbehov avseende upplevelsen av personligt engagemang och kontinuitet, trots att bemötandet i grunden upplevs som gott.

Vi kommer att prioritera följande utvecklingsområden inför kommande verksamhetsår:

- Stärkt kundinflytande genom tydligare genomförandeplaner och regelbunden uppföljning
- Förbättrad kommunikation genom tydligare rutiner vid förändringar och kontaktvägar
- Fortsatt arbete med bemötande och upplevt engagemang i personalgrupper.

Övrigt kvalitetsarbete

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

Under året har vi arbetat aktivt med det systematiska kvalitetsarbetet.

Kvalitetsledningssystemet har setts över och uppdaterats i syfte att säkerställa att rutiner och arbetssätt är ändamålsenliga samt anpassade efter verksamhetens utveckling och omfattning.

I samband med översynen har nya rutiner tagits fram och befintliga rutiner reviderats för att säkerställa god kvalitet i hela verksamheten. Rutinerna implementeras fortlöpande och följs kontinuerligt upp som en del av det löpande kvalitetsarbetet.

För att stärka kommunikationen och tillgängligheten för personal i tjänst har verksamheten vidareutvecklat sina kommunikationslösningar. Nya digitala kommunikationskanaler har skapats utefter våra interna behov, vilket betydligt har förenklat den dagliga driften. En ny digital modul för avvikelshantering har införts, vilket möjliggör för personalen att rapportera avvikelser direkt ute hos kund. Detta har bidragit till ökad rapporteringsgrad samt förbättrad uppföljning av identifierade risker och förbättringsområden.

Som ett komplement används även digitala informationstavlor för att sprida aktuell och viktig information från ledning till medarbetare, vilket bidrar till ökad tydlighet och en gemensam kunskapsgrund i vår organisation.

Utifrån identifierade behov har vi under senare delen av året genomfört rekrytering av medarbetare med särskilt ansvar för kvalitet och kundnöjdhet. Detta i syfte att stärka våra förutsättningar att bedriva ett systematiskt, strukturerat och långsiktigt kvalitetsarbete.

Personalomsättning

55,4 %

Tillsvidareanställd personal med godkänd vårdutbildning

34 %

Andelen kvinnor respektive män

63 % kvinnor, 37 % män

Kompetenshöjning

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

Två medarbetare läser till undersköterska genom Äldreomsorgslyftet. Inskolningsarbetet är en kompetenshöjande åtgärd i sin helhet, vars utveckling hela tiden är pågående. Årets omfattande rekryteringsarbete har ställt krav på att rätt kompetens säkerställs hos varje medarbetare genom finjusteringar och uppföljning av inskolningsprocessen..

Uppgiftslämnare

Linda Holmlund

Delägare

linda@dinochmin.se

070-654 07 08