

## Verksamhetsberättelse Aleva 2022

### 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?**

Trots att pandemin och andra oroligheter har fortsatt påverka oss alla under 2022 har vi på Aleva fortsatt tagit viktiga steg i vår utveckling.

Tack vare att många nya kunder valt vår hemtjänst har vi vuxit på alla våra enheter och för att möjliggöra tillväxt med bibehållen god kvalitet har vi under året stärkt upp organisationen inom HR och rekrytering för att attrahera de bästa medarbetarna. Vi har gjort kvalitetssatsningar inom kontinuitet med bl a uppdelning i mindre team och under året även genomfört ett arbetsmiljöprojekt med fokus på återhämtning efter pandemin.

Under året har vi haft möjlighet att äntligen starta upp våra sociala aktiviteter som varit på paus under pandemin. Seniorträffarna på Café Vaniljdrömmen på Marieberg startades igång efter sommaren och vi har även utökat till att ha seniorträffar i Holmsund på seniorboendet Blåsippan. Dessa träffar är öppna för allmänheten och innehåller bl a föreläsningar, musikunderhållning, tävlingar mm. Året avslutades med en Nobellunch för alla våra kunder med 3-rätters bjudning och underhållning serverat av Alevas medarbetare.

När det gäller kunskap och kompetens har vi fortsatt flertalet personer som studerar via Äldreomsorgslyftet - ett statligt projekt som möjliggör studier under arbetstid. Vi har också under 2022 utvecklat fler digitala internutbildningar som används i verksamheten, denna gång inom inom psykisk ohälsa och Parkinson tillsammans med Psykologpartner Norr respektive Parkinsonföreningen.

## 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?**

I 2022 års brukarundersökning hade Aleva högst betyg (93 %) bland utförarna i Umeå kommun på den sammanfattande delen kring hur nöjd/missnöjd man är med sin hemtjänst. Genomsnittet i kommunen var 89 %. Det är fortfarande några procentenheter kvar till vårt interna mål om minst 96 %, men under omständigheterna med bl.a pandemi är vi ändå nöjda med resultatet. Vi tror att en viktig framgångsfaktor är arbetet med kultur och engagemang i våra hemtjänstteam, då vi ser att många går den extra milen för att lösa problem för kunderna och uppnå hög kvalitet.

Våra kunder upplever i hög grad (80 %) att vi meddelar i förväg om tillfälliga förändringar jämfört med genomsnittet i kommunen (74 %) samt att vi kommer på avtalad tid (92 %) och har ett bra bemötande (98 %). Ett förbättringsområde som vi identifierat är kundens upplevda möjlighet att påverka vilka tider vi kommer där vi hamnade 2 % under genomsnittet, något vi påbörjat ett förbättringsarbete kring under hösten genom förtydligande i kommunikationen och fördelning av planeringsresurser. Vi kan även se i årets undersökning att Alevas kunder upplever ensamhet i något lägre grad än genomsnittet. Det är positivt - men vi kan också se att den upplevda ensamheten har ökat till följd av pandemin och vi hoppas att vi med våra satsningar på sociala aktiviteter ska kunna förbättra siffrorna till nästa års mätning.

Vi har under 2022 även genomfört vår årliga medarbetarenkät, som överlag visar på goda resultat och nöjda medarbetare. Bland annat upplever våra medarbetare att:

- Kundens välmående är högsta prioritet för Alevas personal
- Att Alevas medarbetare har möjlighet att tillgodose kundernas önskemål utöver det planerade
- Deras närmaste chef är rättvis och utövar sitt chefsansvar på ett föredömligt sätt. Organisationen upplevs också flexibel.

Vi har analyserat resultaten av medarbetarenkäten på varje enhet och upprättat separata åtgärdsplaner. Vi har bland annat noterat ett behov och önskemål från arbetsgruppen av ytterligare utbildning och kompetenssatsningar. Detta tar vi med oss i planeringen framåt. De frågor som rör arbetsmiljö har analyserats tillsammans med arbetsmiljögruppen som består av medarbetare och ledare från alla våra enheter.

Eftersom vi tror på transparens så redovisas resultaten av såväl medarbetarenkäten som brukarundersökningen i sin helhet på vår hemsida [www.alevaomsorg.se](http://www.alevaomsorg.se).

Hos oss genomför Verksamhetschef egenkontroll av verksamheten årligen. Egenkontroll innebär att vi genomlyser vårt systematiska kvalitetsarbete och kontrollerar att vi fullföljer de rutiner och processer som ligger till grund för god kvalitet - samt resultatet av detta arbete under året. Ytterligare en egenkontroll med fokus på arbetsmiljö genomförs av Verksamhetschef årligen, enligt Prevents (arbetsmiljösamarbetet mellan Svenskt Näringsliv och LO) manual för Hemtjänst. Denna går vi årligen igenom med skyddsombud och huvudskyddsombud. En brist som noterats är att vi inte har ett skyddsombud på alla enheter, något vi strävar efter att fylla.

## 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 kontaktpersoner, 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 tidigare är när vi följde upp vår introduktionsprocess tillsammans med studenter från Umeå Universitet för att lära oss vilka styrkor och förbättringsområden som fanns.

Förbättring - åtgärderna som är sista steget i kvalitetsprocessen. Att genomföra förbättringar i företagets arbetssätt och rutiner utifrån vad som framkommer under uppföljningen. För att fortsätta exemplet ovan mynnade uppföljningen av introduktionsprocessen ut i att vi kunde förbättra vissa checklistor för att inte missa viktig information för de som är nyanställda hos oss.

## **Personalomsättning**

Cirka 15 %

## **Tillsvidareanställd personal med godkänd vårdutbildning**

45 %

## **Andelen kvinnor respektive män**

68 % kvinnor och 32 % män

## **Kompetenshöjning**

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

Vi har flertalet personer som läser till Undersköterska samt en chef som läser ledarskapsutbildning via Äldreomsorgslyftet. Det är ett statligt projekt som möjliggör studier under arbetstid.

Vi har lanserat två nya utbildningar i vår utbildningsplattform. En inriktad mot psykisk ohälsa och vanliga diagnoser i samarbete med leg psykolog Maria Lalos på Psykologpartner Norr. Den andra utbildningen har vi tagit fram tillsammans med specialistläkare i neurologi Linda Eriksson och Parkinsonföreningen. Utbildningsplattformen är framtagen i ett samarbete mellan Aleva och företaget Capivo.

Ledningsteamet har gått en ledarskapsutbildning med Johanna Rådeström, leg psykolog och chefscoach på Psykologpartner Norr.

Planerade kompetenssatsningar för 2023 inkluderar Hjärt- och lungräddning (HLR), demens och ergonomi- och förflyttningsteknik.

## Uppgiftslämnare

Frida Nilsson, VD

070-680 87 82

[frida@alevaomsorg.se](mailto:frida@alevaomsorg.se)