

## Verksamhetsberättelse Attendo 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?**

Förändringar på ledningsnivå:

- Byte av verksamhetschef
- Biträdande verksamhetschef avslutat sin tjänst, ingen ny tillsatt

Förutom förändring på ledningsnivå har inga väsentliga förändringar gjorts.

Verksamheten har generellt fungerat bra under 2022. En uppenbar utmaning har varit rekryteringssituationen. Få ansökande och få med relevant utbildning. Positiv åtgärd har varit att annonsera i sociala medier.

### 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?**

Verksamheten utför årligen intern kvalitetsmätning på verksamhetsnivå samt interna brukarundersökningar.

Två frågeställningar från den nationella brukarundersökningen som stack ut med mindre bra resultat har analyserats och vidtagits åtgärder.

**Frågeställningarna var:**

1. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?
2. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?

**Åtgärder:**

1. Varje ny kund får en uppdaterad lista med nummer till verksamhetschef och planeringsledare i välkomstpärm. Även nummer till kväll/helgpersoneal. Befintliga kunder har fått listan successivt av personale som besökt dem.
2. Resultatet har lyfts på APT för samtliga medarbetare och verksamhetschef har medvetandegjort medarbetarna om hur resultatet ser ut och vikten av att vara tillgänglig på sin arbetsmobil. Om medarbetaren är upptagen, tex mitt i en insats, ringer medarbetaren upp missade samtal efter avslutad insats hos kund.

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

Kvalitetsarbetet innehåller rutiner, arbetssätt, mallar och verktyg för systematisk resultatuppföljning av verksamheten. Nedan är exempel på kvalitetsinriktade insatser som fortlöper under året.

- Händelsehantering
- Lokal kvalitetsgrupp
- Händelseanalys
- Intern revision kvalitet
- Egenkontroll
- Dokumentationsgranskning
- Synpunktshantering
- Granskningar av verksamheten
- Brukarundersökning
- Medarbetarundersökning
- Avslutsanalys
- Dokumentation inklusive regelbunden uppföljning av genomförandeplan

**Personalomsättning**

42,2 %

**Tillsvidareanställd personale med godkänd vårdutbildning**

37,5 %

## **Andelen kvinnor respektive män**

77,5 % kvinnor

22,5 % män

## **Kompetenshöjning**

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

- Stjärnmärkt demens för planeringsledare
- Introduktion för nyanställda inom verksamhetens system, där webbutbildningar inom relevanta områden är inkluderade
- Dokumentationsutbildning
- Utbildning i händelsesystem
- Utbildning i basala hygienrutiner
- Aktiviteter för samtliga medarbetare under verksamhetens värderingsvecka
- Regionledningsmöten för verksamhetschef tillsammans med övriga chefer i regionen
- Utbildning och överlämning angående Regional dokumentationsstödjare för verksamhetschef

## **Uppgiftslämnare**

Jonathan Otterhall

Verksamhetschef

jonathan.otterhall@attendo.se

070-841 50 50

2023-01-31