

## Verksamhetsberättelse Din och min omsorg 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?**

2022 är i skrivande stund till ända och vi har alla fått uppleva ett ganska turbulent år i vår omvärld. Självklart speglar yttre händelser även in i vår verksamhet då vi i huvudsak arbetar med människor. Vi får hela tiden lärdom om att planering och mål kan få annan prioritet och nya kan uppstå. Vi är också tacksamma för att pandemin har fått en något mindre roll i vår verklighet, i synnerhet under senare delen av 2022.

I mitten av året anlidade vi en konsult för att kunna genomföra vissa förändringar i organisationen. Förändringar som ska leda till förbättringar i form av bättre struktur, ändrad arbetsbelastning samt högre kompetens i vårt företag.

Utmaningar finns det gott om i vår bransch och 2022 har inte bjudit på något undantag. Att erbjuda våra kunder personal med rätt kompetens är en uppgift som vi tar på största allvar men som också tar fokus från andra viktiga arbetsområden. För oss betyder rätt kompetens inte enbart rätt utbildning. Det måste självklart även finnas personlig lämplighet och ett handlag för yrket. Utbudet av kompetent personal är begränsat, vilket har gjort att vi under året har arbetat med rekrytering och personalvård på en helt ny nivå.

### 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?**

Då våra kunders nöjdhet är kärnan i vår verksamhet så är vi väldigt noga med metod när det gäller att mäta den. Vi har under 2022 använt oss av kontakt via telefonsamtal och/eller

fysiskt besök av teamledare, kontaktperson eller verksamhetschef. Vi analyserar och följer kontinuerligt upp de synpunkter och klagomål som inkommer till verksamheten.

Då vi ser en ökning av ensamhet bland våra kunder så har vi fortsatt fokuserat på personalkontinuitet samt meningsfulla aktiviteter tillsammans. Både på eget initiativ samt med hjälp av beviljade stimulansmedel.

Med hjälp av vårt planeringssystem så tar vi ut statistik över utvalda områden som vi kontinuerligt också behöver följa upp. Punkter som kontrolleras är:

- Rätt kompetens på rätt plats
- Dokumentation
- Schemaläggning
- Personalkontinuitet
- Färdvägar
- Sjukfrånvaro
- Tidrapportering

Vår personal följs upp löpande under året genom planerade insatser såsom uppföljningssamtal, utvecklingssamtal samt lönesamtal. Men det dagliga samtalet anser vi ha en ovärderlig betydelse.

## Övrigt kvalitetsarbete

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

Vi använder oss av ett årshjul för att säkerställa att vår kvalitet inom olika områden systematiskt och fortlöpande utvecklas och följs upp. Vi har under året arbetat löpande med riskbedömningar, avvikelser, klagomålshantering, tillbud, skadeanmälningar samt skyddsronder. Våra tillbud och skadeanmälan rapporteras och åtgärdas. Vår avvikelserapportering sker genom året enligt fastställda rutiner och vi anser att det är ett viktigt steg i vårt kvalitetsarbete. Vi har genomgång av månadens avvikelser samt åtgärder på våra ledningsgruppsmöten samt våra personalmöten. Våra avvikelser rapporteras varje månad till Umeå kommun. Vår hantering gällande klagomål sker enligt fastställda rutiner.

## Personalomsättning

22 %

## **Tillsvidareanställd personal med godkänd vårdutbildning**

Cirka 50 %

## **Andelen kvinnor respektive män**

Cirka 69 % kvinnor och 31 % män.

## **Kompetenshöjning**

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

- Introduktionsutbildning
- Utbildning (stomi)
- Utbildning (kateter)
- Utbildning (insulin)
- Bemötande (Ledord)
- Förflyttningshjälpmedel (lyft)
- Basal hygien
- Social dokumentation/arbetsanteckningar
- Läkemedelshantering
- Coaching för ledning

## **Uppgiftslämnare**

Linda Holmlund, delägare

[linda@dinochmin.se](mailto:linda@dinochmin.se)

090-13 33 42