

Verksamhetsberättelse 2023

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?

Alevas verksamhet har inte genomgått några större förändringar under 2023. Vi har hittat arbetsro sedan pandemin släppt sitt grepp om samhället och vi fortsätter att bygga för framtiden. Hösten och vintern 22/23 var en utmanande tid för oss, liksom hela branschen, när det gäller rekrytering och personalförsörjning. Under första halvan av året har vi arbetat intensivt med åtgärder för att attrahera och behålla kompetens vilket gett goda resultat under andra halvåret och vi befinner oss i skrivande stund i en mycket bättre situation jämfört med föregående år.

Tack vare att många nya kunder valt vår hemtjänst har vi vuxit på alla våra enheter. För att möjliggöra tillväxt med god kvalitet har vi under året gjort flertalet satsningar inom ledarskap, extra resurser till HR och rekrytering samt arbetat med tydliga mål och måtvärden för kontinuitet och kvalitet i planeringen. Vi har även genomfört ett projekt för bättre arbetsmiljö med goda resultat och sett över vår introduktion av nya medarbetare.

Under året har vi synts i samband med ett boksläpp "Tillit och medledarskap - handbok för chefer", samt deltagit i ett avsnitt av samma författares podcast "Medledarskapspodden". Alevas ledarskap har varit med som fallstudie/inspiration av författarna och organisationspsykologerna Johanna Rådeström och Annika Gistvall och omnämns på flera ställen i boken.

Under året har vi fortsatt med våra sociala aktiviteter. Seniorträffarna på Café Vaniljdrömmen på Marieberg samt på seniorboendet Blåsippan i Holmsund har haft många besökare under året varav flera blivit "stammisar". Dessa träffar är öppna för allmänheten och innehåller bl a föreläsningar, musikunderhållning, tävlingar mm. Året avslutades med vår årliga Nobellunch för alla våra kunder med 3-rätters bjudning serverat av Alevas medarbetare och musikunderhållning.

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 utbildat flertalet HLR-instruktörer som i sin tur utbildar sina kollegor löpande. I övrigt har kvalitet legat i fokus för vår kompetensutveckling under året och ett antal utbildningstillfällen och workshops har genomförts för att stärka kvaliteten.

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?

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 också enligt Prevents (arbetsmiljösamarbetet mellan Svenskt Näringsliv och LO) manual för Hemtjänst. Denna går vi årligen igenom med vår arbetsmiljögrupp och huvudskyddsombud.

I 2023 års brukarundersökning har 85% av Alevas kunder svarat positivt på den sammanfattande delen kring hur nöjd/missnöjd man är med sin hemtjänst. 98% tycker att vi har ett bra bemötande och glädjande har ingen kund svarat att vi har ett dåligt bemötande. 87% av våra kunder tycker att det känns tryggt att bo hemma med stöd av hemtjänsten och uttrycker att de har förtroende för personalen. Vi har en något minskad grad av ensamhet bland våra kunder jämfört med föregående år vilket också är positivt och förhoppningsvis ett resultat av ökade sociala möten efter pandemin. 85% av de svarande upplever att vi utför våra arbetsuppgifter på ett bra sätt och 88% att Alevas medarbetare tar hänsyn till kundens önskemål.

När vi sammanställer brukarundersökningen ligger vi på genomsnittet i riket vilket är under våra interna mål och ett försämrat resultat jämfört med föregående år, då vi istället låg i topp i kommunen. Det kom inte som en överraskning då undersökningen genomfördes under en period tidigt 2023 då vi upplevde stora utmaningar med att hitta personal i kombination med en stark tillväxt. Åtgärder för att förbättra situationen och stärka kvaliteten vidtogs tidigt och var redan genomförda när resultatet av brukarundersökningen publicerades. Åtgärderna har bl.a innefattat:

- Extra resurser till rekrytering vilket lett till en stabilare kompetensförsörjning

- Omfattande kvalitetsarbete med våra planerare/samordnare med fokus intern kommunikation, kvalitetssäkring och leverans till kund
- Verksamhetsnära ledarskap, ökad uppföljning samt översyn av rutiner och hur dessa följs i praktiken
- Genomfört ledarskapsutbildningar

Vi har under hösten 2023 även genomfört vår årliga medarbetarenkät, som visar på förbättrade resultat jämfört med tidigare år. 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.

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

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 vardagen är att vi har tydliga mätvärden kring kvalitet, inte minst kontinuitet, som vi strukturerat följer upp hos varje kund. Under 2023 år har vi i uppföljningen bl a noterat att det saknades en tydlig modell för hur informationen om vad som ska göras vid varje besök ska skrivas.

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 ut i en tydlig modell för hur vi skriver besöksbeskrivningar och vilken information som ska stå vart.

Personalomsättning

Cirka 20 %

Tillsvidareanställd personal med godkänd vårdutbildning

45 %

Andelen kvinnor respektive män

65 % kvinnor, 35 % män

Kompetenshöjning

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

Vi har flertalet personer som läser till Undersköterska som är ett statligt projekt som möjliggör studier under arbetstid.

Under året har vi utbildat egna HLR-instruktörer, d v s personer som har rätt att vidareutbilda. Dessa har sedan genomfört HLR-utbildningar vid samtliga av Alevas enheter och kommer även fortsättningsvis att hålla i utbildningar för att uppdatera denna kompetens löpande.

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 en specialistläkare i neurologi (Parkinson).

Ledningsteamet har under året genomfört en krisövning vilket lett till en bättre förberedelse och rutiner inför eventuell kris.

Uppgiftslämnare

Frida Nilsson

VD

070-680 87 82

frida@alevaomsorg.se