

Verksamhetsberättelse Civil Care 2021

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?

Verksamheten har främst präglats av arbete kring rådande pandemi. Arbetet på båda enheterna, Umeå och Hörnefors har haft fokus på driftsfrågor för att trygga kunder och kollegor i deras vardag. Vi har haft kontinuerlig utvärdering av de insatser, rutiner och policys vi har för att se till att vi hela tiden följer de nationella och lokala riktlinjerna som finns kring covid 19.

Sjukfrånvaron har varit fortsatt hög under 2021, framför allt under fjärde kvartalet på både enheter främst kopplat till Covid-19. Under pandemin har vi sett en markant förändring i efterfrågan av hemtjänst och Rut-tjänster. Ansökningsmönstret för de som är i behov av hemtjänst har kraftigt minskat och detta stöttas av Socialstyrelsen, kommunens utredning samt av Granth Thortons vådrapport. Behovet av hjälp har inte minskat men individen använder sig i högre utsträckning av anhörigvård. Andra bidragande faktorer är att vi privata utförare inte är med i ickevals veckan, dvs alla som inte gör ett aktivt val tillfaller nu per automatik kommunen.

Utöver allt arbete som uppstått runt pandemin. Har företagets arbete fortsatt mot en balanserad ekonomi, vid årsskiftet så har vi successivt gått från att få betalt av kommunen i förskott till efterskott. På grund av de insatser företaget gjorde under 2020 så stod vi bättre rustade för denna förändring än vad vi tidigare prognostiserat. Detta i sin tur har gjort att vi som våra branschkollegor haft en stor likviditetspåverkan trots att vi gjort bra resultat. I ett led att kunna bättre kvalitetssäkra våra interna processer och få ett fastare grepp om de ekonomiska prognoserna så beslutades vi att avsluta de ekonomiska konsulter vi använt oss av inom företaget. Rekrytering av ekonomichef till företaget färdigställdes och tillträdde under fjärde kvartalet. I och med att ny Ekonomichef tillträtt så har ledningssammansättningen ändrats från att ekonomifunktionen haft en föredragande roll från konsulter till en mer aktiv roll i form av ny ekonomichef.

I och med de kvalitetssatsningar företaget gör och utifrån de kravspecifikationer som kommunen har så har en stor del av året gått till att hitta nya lokaler för enheten Umeå. De lokaler vi tidigare befunnit oss i uppfyllde inte de krav företaget eller kommunen haft. Under 3:e kvartalet slöts nytt avtal mellan Lerstena och Civil Care om nya lokaler i Umestan Hus 12. I och med detta uppfyller vi alla de interna krav vi själva önskat men även utifrån de krav kommunen ställer på oss som utförare. Inflytt Skedde i februari 2022.

Flertalet utbildningsprojekt var planerade under året men där majoriteten fått avbokas på grund av hög sjukfrånvaro bland kollegor vilket gjort att fortsatt utbildning inte kunnat genomföras som det var planerat. För att ändå kunna trygga fortbildning för framtiden har företaget investerat i digitala utbildningspaket. Företaget har sedan tidigare satsat stort för att bryta ensamhet bland äldre och det har vi även tagit fasta på med de statliga medel som kunnat rekvireras via kommunen till bland annat två stycken cyklar av rickshaw typ för att kunna erbjuda våra kunder en rolig och annorlunda utomhusvistelse.

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?

Inom Civil Care bedrivs egenkontroller utifrån "SOSFs 2011:9 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete" samt LOV-avtalet med Umeå kommun. Vår egenkontrollplan innehåller dels enkätundersökningar för både kunder och kollegor både under våren och hösten. I syfte att mäta och följa kvaliteten av omsorgen vi levererar samt kollegorna mående samt att vi uppfyller avtalet för LOV. Utifrån resultatet utvärdera och utarbeta handlingsplaner för att uppnå förbättringar.

Nedan beskrivs kortfattat vilka aktiviteter som vi använder oss av i vår egenkontroll inom Civil Care:

Enkäter kund

I syfte att mäta kvaliteten på den omsorg och service vi tillhandahåller hos våra kunder, genomför vi en enkätundersökning under våren och hösten. Denna sammanställs och utvärderas samt en handlingsplan för eventuell förbättring skapas samt redovisas inom företaget. Vi tar även del av Socialstyrelsens årliga enkätundersökning gällande privata hemtjänstutförare inom Umeå kommun samt utvärderar den i relation med våra egna undersökningar.

Enkäter kollegor

I syfte att mäta personalens mående inom Civil Care samt kunna sätta in tidiga åtgärder vid behov, utförs en OSA-enkät via prevent under våren och hösten. Denna enkät sammanställs och redovisas inom företaget samt en risk- och konsekvensanalys utförs utifrån resultatet samt eventuella handlingsplaner skapas för att uppnå förbättringar.

Kontroller

- Närvaro: stämpelklocka, NFC-taggar samt digitala körjournaler.
- Dokumentation: att sociala journaler skrivs för samtliga kunder.
- Kvalitet: kartläggning av kontinuitets-snittet och -spridningen för hur många kollegor våra kunder träffar under en 3-veckorsperiod.
- Brandskydd på Astridgården- skydds rond om utrymningsvägar, tekniks apparatur samt om all personal genomgått brandsäkerhetsutbildning.
- Livsmedel: vi kontrollerar temperatur vid leveranser, tillagning och nedkylning.
- Personalscheman kontrolleras i förhållande till arbetstidslagen.
- Utreder avvikelser och klagomål.
- Planering: kontroll av att beviljad tid planeras i enlighet med beslut.
- Vårdhygieniskstandard: hygienombud som kontrollerar städ och hygienrutiner.

Forum för egenkontroller

- Återkommande avstämningar 2 gånger/ v för ledningsgrupp
- Ledningsmöte varje vecka.
- Ledarmöte för gruppledare tillsammans med enhetschef varje vecka.
- Gruppmöten ca var 6–8 vecka - Arbetsplatsträffar 2 gånger/år/ enhet.
- Stickprovskontroller som sker dels årligen, men kan också ske i samband med klagomål, avvikelse, information eller liknande. Sådana kvalitetskontroller utförs i huvudsak av verksamhetsutvecklare Jonna Jakobsson, som har kvalitetssäkring som en del i arbetsbeskrivningen.

Utförda kontroller och resultat 2021

- Närvarokontroller sker löpande av gruppledare och enhetschefer.
- Återkommande dokumentationskontroller som resulterat i påminnelser och information. Vi har dock insett att vi har mycket att förbättra kopplat till dokumentation och planerar därför utbildning inom området 2022. Kontroller har utförts av gruppledare, enhetschefer samt verksamhetsutvecklare.
- Kvalitetskontroller: kontinuitetskontroll utförs månadsvis. Har pågått sedan augusti 2021 samt förbättringsarbete inleddes oktober och pågår fortfarande. Kontroll utförd av Jonna Jakobsson, verksamhetsutvecklare.
- Kontroll av personalscheman utfördes under våren 2021, det visade sig att 2 scheman behövde justeras för att uppfylla arbetstidslagen. Kontroll utförd av verksamhetsutvecklare. Åtgärdades omgående av enhetschef samt gruppledare.
- Brandskyddskontroll utfördes av brandansvarig.
- Livsmedelskontroller sker löpande av kock.
- Kontroll av planering skedde under våren 2021 av verksamhetsutvecklare. Fynd: saknades flertalet tjänsteköp samt kundplaneringar som var fel-planerade. Vilket åtgärdades omgående.
- Städkontroll genomfördes efter klagomål. Visade på bristande kvalitet och resulterade bland annat i information och påminnelse av rutin.

- Sker löpande arbete vid ledningsmöten utifrån avvikelser och klagomål som kommer in. Leder återkommande till justering av rutiner samt skapande av nya.
- Under 2021 har vi även utfört enkätundersökning för kunder och kollegor gällande hur de upplevde sommaren, som brukar vara en sårbarperiod med mycket vikarier samt begränsad administrativ kapacitet

Övrigt kvalitetsarbete

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

En stor satsning företaget gjort under sista kvartalet 2021 är förberedande arbete inför införandet av fast omvårdnadskontakt. I en del av detta har ett stort arbete genomförts gällande översyn av planering främst kopplat till kontinuitet. Vi planerar att ta vidare steg i denna satsning under 2022.

I samband med de statliga satsningarna har vi arbetat under 2021 med mer välfärdsteknik inom företaget. I det första steget vi nu tagit innebär detta arbetstelefoner och plattor för medarbetare samt appar som fungerar som arbetsverktyg i vardagen både gällande dokumentation samt kvalitetshöjande funktioner så som insatsloggning. Vidare har företaget implementerat digitala körjournaler med tillhörande delar så som skadereglering direkt i app samt ekonomisk uppföljning kopplat till användning av våra fordon.

Övrigt kvalitetsarbete bygger i stor del på kommunikation mellan ledning, kollegor och kunder samt anhöriga. I ett år präglat av pandemi så har detta arbete inte kunnat bedrivas enligt de riktlinjer och policys som vi har i företaget. Arbetsplatsträffar och möten är det forum där vi kan diskutera och lyfta kvalitetsfrågor som berör väl medarbetare som kunder. Då förutsättningarna saknats för att bedriva detta arbete så har kvalitetsfrågor främst diskuterats på ledningsnivå i frågor som lyfts från kunder, medarbetare eller kollegor. Detta har behandlats och eventuella beslut har sedan kommunicerats i vårt interna kommunikationssystem för att på så sätt sprida information till medarbetare. Det har även inneburit extern kommunikation i form av brev till kunder och mejl till anhöriga.

I en del av det kvalitetsarbete som företaget gjort under 2021 ingår såväl enkäter till kunder och medarbetare. Resultatet av dessa har bearbetats men inte hunnit presenteras för ledningsgruppen eller kollegor kopplat till pågående pandemi. Årets undersökning från Socialstyrelsen blev även den uppskjuten på grund av pandemin och det har därför inte kunnat jämföras med de interna undersökningarna.

Personalomsättning

14% personalomsättning 2021.

Tillsvidareanställd personal med godkänd vårdutbildning

54%

Andelen kvinnor respektive män

77% kvinnor och 23% män.

Kompetenshöjning

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

Flertalet utbildningsprojekt var planerade under året men där majoriteten fått avbokas på grund av hög sjukfrånvaro bland kollegor samt begränsningar i hur vi kan bedriva utbildningar utifrån pandemin. Vilket gjort att fortsatt utbildning inte kunnat genomföras som det var planerat. För att ändå kunna trygga fortbildning för framtiden har företaget investerat i digitala utbildningspaket där vi kommer utbilda egna instruktörer i bland annat psykisk ohälsa bland äldre. Vi har även köpt in instruktörsutbildningar inom förflyttningsteknik som genomförs 2021/2022.

Som i ett led i detta har en stor del av de statliga satsningarna som vi tagit del av haft ett stort fokus legat kring välfärdsteknik för att kunna trygga digital utbildning i

framtiden samt att ge verktyg för kollegor att kunna dokumentera och kommunicera med såväl kunder som kollegor.

Som i följd bedrivs fortfarande utbildning inom Covid -19 från bland annat Socialstyrelsen, Region Stockholm, Kungliga universitetet -KI med flera.

Flertalet kollegor inom företaget studerar till undersköterska via äldreomsorgslyftet.

Uppgiftslämnare

Daniel Sund

verksamhetsansvarig

072-728 95 64

daniel.sundh@civildcare.se