

**Kvalitetsberättelse Hemtjänst**  
**AB Vårdstyrkan i Stockholm**  
**2019-2020**  
**Sept-Dec 2020**



Året som gått

Verksamhetsområdet har utgjorts av två enheter, en i Täby samt en i Sollentuna. Verksamheten har bedrivits samtliga dagar i veckan mellan klockan 7–22 (i Sollentuna 7–23).

Ansvarig för verksamheten är Verksamhetschef. Utöver verksamhetschef är enheterna bemannade med enhetschefer och samordnare som har en arbetsledande roll samt omsorgspersonal som utför insatser hos kunder. Ny verksamhetschef tillträdde den 1 juni.

Enheten i Täby har bemannats med ca 50 medarbetare inom professionerna enhetschef, samordnare, undersköterskor och vårdbiträden. Verksamheten har inrymts i huvudkontorets lokal i Gribbylund.

Enheten i Sollentuna har bemannats med ca 60 medarbetare i professionerna enhetschef, samordnare, undersköterskor och vårdbiträden. Verksamheten har inrymts i lokal i Rotebro.

Därtill har båda enheterna bemannats med ett antal vikarier och timanställda.

Verksamheten i Täby har haft som mål att få till en fungerande organisation efter sammanslagningen med Camillas Hemtjänst. Viss justering av organisation och arbetssätt genomfördes under hösten 2019 då mindre grupper bildades med samordnare som planerare.

Samlokalisering av verksamheten i Sollentuna gjordes den 25 september 2019 då verksamhet som utgick från förhyrd lokal Norrviken flyttades till lokalen i Rotebro Centrum. Samlokaliseringen medförde vissa utmaningar men har överlag avlöpt väl.

Verksamhetsåret har under senare delen präglats helt av utmaningarna med pandemin Covid 19. Nya rutiner och riktlinjer har upprättats, åtgärder för att hindra smittspridning har beslutats. Bemanningen har tidvis utstått hårda påfrestningar då sjukfrånvaron bland medarbetare ökat markant då närvaro på arbetet inte tillåts vid minsta tecken på symtom.

I samband med att pandemin bredde ut sig blev flera kunder smittade av Covid och ett större antal visade symptom på smitta. För insatser hos dessa kunder startades "Corona-teamet" upp. Det bestod av några frivilliga medarbetare som utrustades med en bil och enbart gjorde insatser hos kunder med känd eller misstänkt smitta. Medarbetarna var extremt noga med följsamhet till basala hygienrutiner samt använde den skyddsutrustning som kunde uppbäras. Inom företaget tillverkades exempelvis egna visir då inköp av dessa på öppna marknaden var omöjlig. Corona-teamet avvecklades under maj 2020 då smittspridningen ansågs vara under kontroll och antalet insjuknade minskade kraftigt.

Pandemin återkom under hösten i en så kallad andra våg vilket ånyo skärpte beredskapen och ökade användandet av skyddsutrustning. Verksamheten i Sollentuna hade under en period flera kunder och medarbetare med konstaterad Covid 19 men verksamheten kunde ändå upprätthållas på ett bra sätt under tiden. I Täby var det mer fråga om sporadiska fall av konstaterad smitta.

## Uppnådda mål i Verksamhetsplanen

Med anledning av pandemin har prioriteringar i verksamheten ändrats varvid flera aktiviteter och mål enligt Verksamhetsplanen inte kunnat genomföras alternativt senarelagts under 2021.

Under respektive avsnitt redogörs för den måluppfyllelse som uppnåtts enligt verksamhetsplanen.

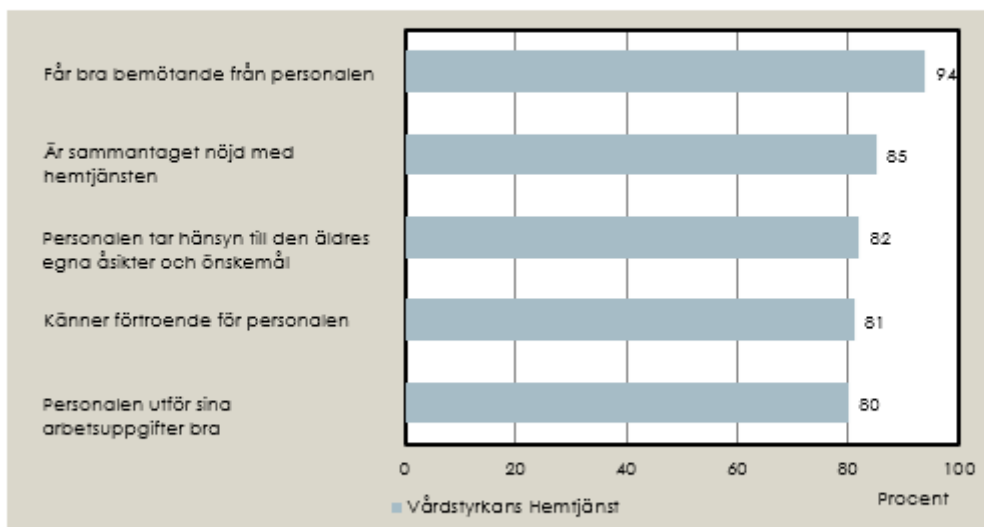
## Kvalitet

Planeringen med att utbilda samtliga medarbetare inom kvalitetsledningssystemet Full fokus har skjutits fram till kommande verksamhetsår pga pandemin. Prioriterat har varit att utföra insatser hos kund på ett bra sätt samt att få tillhöriga processer att fungera såsom att verkställa ändringar i insatserna, informationsutbyte med kommunen mm.

Resultatet från brukarundersökningen våren 2020 visade på en avsevärd förbättring jämfört med tidigare år. Helhetsomdömet nöjda kunder, blev 93% för Sollentuna och 85% för Täby. Nedan visas resultatet över de fem frågor där andelen positiva svar var högst.

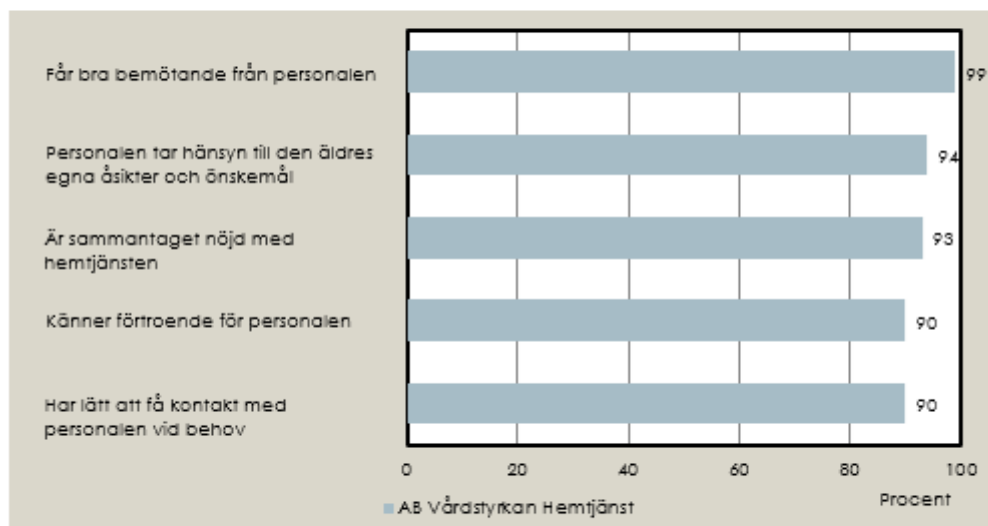
### Enhet Täby

## De fem frågor där andelen positiva svar är högst



### Enhet Sollentuna

## De fem frågor där andelen positiva svar är högst



Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2020

Omsättning av personal är låg vilket bidrar till en hög kontinuitet. Vid nyrekryteringar är målet att anställa undersköterskor.

Avvikelse samt synpunkter och klagomål hanteras löpande i syfte att förbättra brister och förtydliga rutiner. En anmälan om LEX Sarah har utretts och sedermera ingivits till Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO). IVO:s beslut i ärendet visade att vidtagna åtgärder med anledning av det inträffade var tillräckliga.

Arbetsplatsträffar har genomförts månatligen vid båda enheterna men inhiherades i samband med pandemins andra våg under hösten 2020.

Mötesformen Forum för kvalitetsfrågor har startats upp då det är en mindre grupp deltagare i denna mötesform. Forumet agendar utgörs av kvalitetsfrågor, förbättringsarbeten, fel och brister (avvikelse), synpunkter och klagomål samt översyn av rutiner.

## Ekonomi

Verksamheten övergår från den 1 januari 2021 till kalenderår.

Enheterna opererar under olika ekonomiska förutsättningar då ersättningssystem skiljer sig åt i Täby och Sollentuna. I Täby erhålls ersättning per insats medan Sollentuna ersätter insats

per tid. Ersättningen i Sollentuna höjdes vid årsskiftet 2019/2020 vilket fick ekonomin att balansera jämnare.

Enhet Täbys resultat för år 2020 är mycket bra. Noterbart är att statsbidrag för Covid 19, utfall av kvalitetspeng från kommunen samt återföring av sjuklönekostnader bidragit till resultatet.

Inom enhet Sollentuna måste ytterligare effektivitetsåtgärder vidtas för att få ekonomin i balans.

Åtgärder och aktiviteter i syfte att förbättra effektiviteten görs vid analyser av veckorapporter samt månatliga uppföljningar.

## Personal

Personalomsättningen har varit låg under året. Sjukfrånvaron är normalt sett på en låg nivå, under 5%. men ökade markant i samband med pandemin varför målet om högst 5% sjukfrånvaro inte uppnåddes.

Vid rekryteringar strävas efter att anställa undersköterskor. Detta har dock inte uppnåtts vid samtliga anställningar. Via äldreomsorgslyftet, en särskild satsning på utbildning inom äldreomsorgen, har ett flertal medarbetare vidareutbildat sig till undersköterskor.

Under 2021 planeras för utbildning inom hygien, demenssjukdom, ergonomi och dokumentation.

## Kommunikation

Målet under året har varit att ta fram en marknadsplan samt utöka volymerna. Volymökning har till viss del skett.

Samtidigt har vi värnat om nuvarande kunder via enklare gåvor vid midsommar och jul. Viss marknadsföring har även skett via annonsering i media.

Pandemin och den sociala distanseringen har dock hindrat gemensamma aktiviteter som öppet hus, bingo mm.

Gymnastikpass har genomförts vid Gästis för ett begränsat antal äldre.

## Miljö

Verksamhetens mål har varit att inte använda engångsprodukter samt produkter som är kontrollerade och godkända. Vid bilkörning eftersträvas eco-driving i syfte att köra miljövänligt och minska bensinförbrukningen. På enheterna praktiseras källsortering.

## Sammanfattning och framåtblick

Under det kommande året ska kvalitetshöjande åtgärder främjas. Samtliga medarbetare ska erhålla utbildning inom kvalitetsledningssystemet Full Fokus. Rutiner och riktlinjer ska uppdateras och göras tillgängliga via IT på ett enkelt sätt.

Ökad kvalitet i kombination med aktiv marknadsföring ska locka allt fler kunder att välja Vårdstyrkan som utförare.

## Avslutning

Hemtjänsten har stora utmaningar de kommande åren. En åldrande befolkning, som dessutom kommer att välja att bo hemma så långt det är möjligt, kommer att öka behovet av insatser av Hemtjänst under kommande år. Den pågående pandemin har också fört med sig utmaningar.

Verksamheten behöver även digitaliseras i större utsträckning samt göras mer attraktiv för arbetssökande.

Täby/Sollentuna den 26 januari 2021

Jan Blomkvist

Verksamhetschef Hemtjänst

AB Vårdstyrkan i Stockholm

Bilaga: Resultat Brukarundersökning 2019

Kommun/Stadsdel	Sollentuna
Inriktning	Personlig omvårdnad Serviceinsatser
Regiform	Enskild, AB Vårdstyrkan i Stockholm
Helhetsomdöme (1) <a href="#">Dölj</a>	
 Äldre personer som är mycket eller ganska nöjda med den här hemtjänsten	83 %
Personal (3) <a href="#">Dölj</a>	
 Den här hemtjänsten erbjuder personal som talar andra språk än svenska	tigrinja, franska, turkiska, finska
 Äldre personer som tycker att personalen från den här hemtjänsten utför sina arbetsuppgifter mycket bra eller ganska bra	84 %
 Äldre personer som tycker att personalen från den här hemtjänsten alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hemma hos dem	72 %
Inflytande och delaktighet (4) <a href="#">Dölj</a>	
 Äldre personer som tycker att de alltid eller oftast kan påverka när personalen ska komma från den här hemtjänsten	61 %
 Den här verksamhetens uppgifter om hur många äldre personer som har en kontaktperson som rör den äldres omvårdnad och service	100 %
 Äldre personer som tycker att personalen från den här hemtjänsten alltid eller oftast tar hänsyn till deras önskemål om hur hjälpen ska utföras	88 %
 Den här verksamhetens uppgifter om hur många äldre personer som har en plan för hur biståndsbeslut ska genomföras där den äldre tar på egen hand	Uppgift saknas

<b>Kommun/Stadsdel</b>	Täby
<b>Inriktning</b>	Personlig omvårdnad Serviceinsatser
<b>Regiform</b>	Enskild, Vårdstyrkan i Stockholm AB
<b>Helhetsomdöme (1) Dölj</b>	
<b>i</b> Äldre personer som är mycket eller ganska nöjda med den här hemtjänsten	76 %
<b>Personal (3) Dölj</b>	
<b>i</b> Den här hemtjänsten erbjuder personal som talar andra språk än svenska	arabiska, tigrinja, finska
<b>i</b> Äldre personer som tycker att personalen från den här hemtjänsten utför sina arbetsuppgifter mycket bra eller ganska bra	75 %
<b>i</b> Äldre personer som tycker att personalen från den här hemtjänsten alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hemma hos dem	74 %
<b>Inflytande och delaktighet (4) Dölj</b>	
<b>i</b> Äldre personer som tycker att de alltid eller oftast kan påverka när personalen ska komma från den här hemtjänsten	57 %
<b>i</b> Den här verksamhetens uppgifter om hur många äldre personer som har en kontaktperson som rör den äldres omvårdnad och service	89 %
<b>i</b> Äldre personer som tycker att personalen från den här hemtjänsten alltid eller oftast tar hänsyn till deras önskemål om hur hjälpen ska utföras	77 %
<b>i</b> Den här verksamhetens uppgifter om hur många äldre personer som har en plan för hur biståndsbeslut ska genomföras där den äldre varit delaktig	89 %