

# Kvalitetssäkerhetsberättelse 2023 Ruths hemtjänst Alingsås AB

## Kvalitetsledningssystemets syfte och målsättning

Utgångspunkten för vårt kvalitetsarbete är socialtjänstlagen samt hälso- och sjukvårdslagen med särskilt fokus på Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9. 2.

Verksamhetens kvalitetsledningssystem är det främsta verktyg vi använder för att garantera en ändamålsenlig och lagenlig vård och omsorg för våra kunder. Kundens behov och önskemål är alltid vårt främsta fokus. Kvalitet genereras när verksamheten uppnår krav, tillfredsställer behov och infriar förväntningar. Det systematiska kvalitetsledningsarbetet används också för att kontrollera att vår verksamhet lever upp till kvalitetskrav och fastställda mål samt som ett verktyg som kan förebygga och korrigera potentiella eller faktiska brister. Med stöd av ledningssystemet kan vi kontinuerligt planera, leda, följa upp, utvärdera och förbättra vår verksamhet. Ledningssystemet kan också berätta för oss vem i organisationen som är ansvarig för att säkra olika delar i kvalitetsarbetet.

## Bakgrund och sammanfattning

Ruths Hemtjänst Alingsås AB har sedan den 2017-04-01 utfört omvårdnads- och servicetjänster till kunder som bor i eget boende och som på grund av ålder, funktionshinder eller sjukdom inte längre klarar sin dagliga livsföring på egen hand. Hemtjänstinsatserna baseras på biståndsbeslut enligt Socialtjänstlagen. Vi utför hjälp till personer som bor i Alingsås kommun, inom områdena Haga, Centrum och Tuve och som väljer oss enligt kundvalsmodellen. Våra tjänster omfattar insatser som gör det möjligt för den enskilde att leva ett så normalt, självständigt, aktivt och värdigt liv som möjligt. Hjälpbehovet kan innefatta allt från städning en gång per månad till omfattande hjälptillfällen dygnet runt, årets alla dagar.

## Processer och Rutiner

Vi har arbetat kontinuerligt med att öka och säkra kvalitén för våra kunder genom att ha kompetenta medarbetare och arbeta med väl kända rutiner. Vi har arbetat med att göra enhetens rutiner kända för samtliga medarbetare via en rutinpärm (fysisk på kontoret samt digital, vilken har uppdaterats under året) och genom att ha dagliga möten, regelbundna APT och planeringsdagar. Vi har bildat en kvalitetsgrupp som träffas regelbundet.

**Fast omsorgskontakt** - Våra kunder har en fast omsorgs kontakt (undersköterska) som ombesörjt det praktiska arbetet runt den enskilde och varit en förbindelselänk mellan denne, anhöriga, enheten och övriga samarbetspartners. Vi har strävat efter att ha en god relation med anhöriga, god man etc. och har haft ett kontinuerligt samarbete med primärvården och äldreomsorgens beställarenhet. Genom att arbeta med fast omsorgskontakt stärks kundens inflytande över vem, när och hur hjälpen skall utformas. Verksamhetsansvarig har gemensamt med kunden upprättat en genomförandeplan där det framgår hur och när den beviljade hjälpen ska utföras. Vi har strävat efter att så få som möjligt utför insats hos kunden och vi har varit noga med (att kontinuerligt informera personalen om dokumentationsskyldighet) och dokumentera det vi utfört. Ruths hemtjänst

har som mål att anställa medarbetare med undersköterskeutbildning, engagemang för sitt arbete och erfarenhet. Personalen har arbetat för god kvalitet så att våra kunder känner trygghet och ges möjlighet till inflytande i den hjälp som utförs.

Under året har vi kontinuerligt arbetat med värdegrundsarbete liksom vi även gjorde 2022, vilket är ett ständigt pågående arbete. Under tiden vi varit verksamma har vi vidareutbildat personalen inom olika områden där det är viktigt att ha en god kompetens. Innefattande de nationella riktlinjerna vid demenssjukdom, salutogent förhållningssätt, kost och nutrition, tandhälsa, värdegrundsarbete och utvecklat arbetet med basala hygienrutiner (med anledning av den pandemi som vi levt med under flera år). Vi använt Alingsås Kommuns IT-baserade dokumentationssystem Magna Cura till November 2023 som sedan har bytts ut mot Combine.

Ruths hemtjänst Alingsås AB är ett privat företag som bedriver hemtjänst i Alingsås. Vår verksamhet utgår från vårt kontor på Kolavägen 2c i Alingsås. Verksamhetsansvarig, verksamhetschef och enhetsledare har delat ansvar:

Åsa Norberg, verksamhetsansvarig. Kolavägen 2 c, 441 55 Alingsås tel: 0761-416191  
[asa@ruthshemtjanst.se](mailto:asa@ruthshemtjanst.se)

Sara Lee, verksamhetschef. Kolavägen 2c, 441 55 Alingsås tel: 0705-477977  
[sara@ruthshemtjanst.se](mailto:sara@ruthshemtjanst.se)

Lina Karlsson, enhetsledare. Kolavägen 2c, 441 55 Alingsås tel: 0730-477023  
[lina@ruthshemtjanst.se](mailto:lina@ruthshemtjanst.se)

### **Organisations och ledningsansvar**

Enheten innefattar tre geografiska områden, Centrum, Tuve och Haga. I januari anställdes ytterligare en enhetsledare (vi har tidigare haft en person). Vilket har varit en process och stor satsning ekonomisk för vårt företag. Då vi har under en kort tid under vår/sommar förlorat flera kunder på grund av dödsfall och flytt till särskilt boende och därmed nästan en tredjedel av våra beviljade timmar var verksamheten tvungna att avveckla den nya enhetsledartjänsten på grund av arbetsbrist. Detta var väldigt tråkigt då vi ”tog ett steg tillbaka”. Inflödet av kunder kom inte tillbaka i samma takt som förlorade timmar. Det positiva med denna period har varit att verksamheten har kunnat fokusera på utveckling av personalutveckling och personalvård. Vilket har innefattat fler möten där medarbetarna har fått sin röst hörd, fler interna och externa utbildningar. Vilket har resulterat i att medarbetarna har stärkt både sin psykiska och fysiska hälsa och att sjukskrivningarna i stort sett har gått ner till 0.

### **IBIC (Individens behov i centrum)**

Vår personal har under 2023 genomgått de utbildningar som kommunen och vårt IBIC ombud har organiserat. Vi har lärt en del men har mycket kvar. Det är viktigt att ha en pågående och levande diskussion så att kunskapen utvecklas och implementeras väl i verksamheten. Under 2024 har vi förlängt vårt APT med syfte att kunna diskutera och besvara frågor både gällande IBIC och Combine. Vi har alltid ett IBIC ombud i tjänst dagtid

måndag till fredag att besvara frågor. Timanställda på kvällar och helger kan vända sig till IBIC jourombud för frågor.

## **Combine**

Under November 2023 byttes vårt verksamhetssystem från Magna Cura till Combine. Växlingen av verksamhetssystem har varit tidskrävande och påverkat vår verksamhet då ledningsgruppen har utfört migreringen, vilket har tagit tid från andra arbetsuppgifter. Flera brister har upptäckts i de manualer som varit tillgängliga på Alfresco, vilket har orsakat vissa fördröjningar. Support har varit svåra att nå. Det har inte heller funnits manual/exempel för Genomförandeplaner, vilket hade underlättat och sparat oss mycket tid. Ledningen finns för personal att fråga dag, kväll och helg.

**Verksamhetsansvarig** har huvudsakligen ansvar för kvalitetsfrågor, strategiska frågor, social dokumentation, uppföljningar, kontakt med bistånd, kunder och närstående.

**Verksamhetschef** har huvudsakligen ansvar för ekonomi, personal, avtal och arbetsmiljö.

**Enhetsledare** har huvudsakligen ansvar för personal, dagliga planeringen, handledning av personal samt kontakt med hemsjukvården.

Vi använder oss av planeringsverktyget Care Fox vid schemaläggning och planering. Personalen får sina scheman via en app. på sina smartphones. Care Fox främsta fördel är att man kan vid varje daglig hemtjänstinsats skriva detaljerat hur kund vill ha sina insatser utförda, detta underlättar när timvikarier som inte känner kunderna på samma sätt som ordinarie personal arbetar. Det blir mindre fel och färre missförstånd. Enhetsledare kan lätt ändra vid oväntade händelser och snabbt skicka ut scheman under pågående arbetspass. Ledningsgruppen har möte varje vecka där vi diskuterar aktuella verksamhetsfrågor och planering av verksamheten. Personalen har sin placering på Kolavägen 2c, där all verksamhet utgår ifrån. Information och kommunikation sker ofta muntligt men all ordinarie personal har ett data konto och tillgång till stationära datorer på kontoret samt smarttelefoner.

## **Kunder/Brukare**

På Ruths hemtjänst benämner vi alla som anlitar oss kunder. Ordet kund har en högre status och hjälper våra kunder att kunna mer öppet uttrycka sina önskemål och sin vilja, att ställa krav på sin hemtjänst och att våga lämna synpunkter och klagomål om något inte är bra. På Ruths hemtjänst arbetar vi med fast omsorgskontakt på vårt eget sätt. Det är verksamhetsansvarig som upprättar genomförandeplanerna tillsammans med kunder och anhöriga. Då vi anser att det är viktigt att även ledare känner till kundens behov och vet hur det fungerar i det dagliga arbetet för personalen och i våra kunders hem.

Verksamhetsansvarig utser sedan vilken personal som är bäst lämpad till att hjälpa kund. Den fasta omsorgskontakten blir sedan den som går kontinuerligt till kund, lär känna denna och deras närstående. Den fasta omsorgskontakten blir länken ut, ser och hjälper till när behov förändras och blir en trygghet för kunden. Målet för 2024 är att "den fasta omsorgskontakten" är den som ska skriva genomförandeplanen med kund, vilket vi nu har påbörjat.

## **Ledare istället för chef**

Vår ledarskapsidé är att arbeta situations anpassat och operativt med våra medarbetare. Vi gör det genom att exempel vara närvarande i det dagliga arbetet och den dagliga planeringen på olika sätt. Samtliga ledare är ibland ute och arbetar ute i verksamheten och är delaktiga i den dagliga planeringen. På våra möten skapar vi delaktighet. Vi har en öppen kommunikation på APT, gruppmöten och våra gemensamma planeringsdagar. Vi försäkrar oss om att medarbetarna tar del av minnesanteckningarna. I vårt eget ledarskap kompetensutvecklar vi oss genom kurser, handledning, styr och stöddokument som sedan inplanteras i verksamheten. Ledarskapet utvärderar vi genom handledning och resultat av medarbetarenkäten som vi arbetar med för att utveckla ledarskapet kvalitativt.

## **Risakanalys**

Vårt fokus har under 2023 liksom 2022 har legat på personal och kundkontinuitetens uppbyggnad. Vi utför årligen (och vid behov) en riskanalys hemma hos kunden för att bedöma vilka riskområden som finns. Vid den kontrolleras eventuella riskfaktorer som kan medföra skada för kund eller för medarbetare. Tillsammans med kunden beslutas det vilka omedelbara åtgärder som kan utföras för att minska risken för brister. I samband med detta kan, med kundens medgivande, arbetsterapeut och fysioterapeut kontaktas för att bedöma vilka hjälpmedel eller åtgärder i hemmet som kan komma att behövas. Vid behov kontaktas även vårdcentral och biståndshandläggare. Medarbetarna tar också del av den information som framkommit genom analys av riskbedömningar för att trygga deras arbetsmiljö samt för att göra dem uppmärksamma på vilka riskfaktorer man bör hålla utkik efter vid förändringar hos kund. Ofta har de mycket god insyn i kundens situation och vid behov görs löpande förändringar i riskbedömningen för att den ska hållas aktuell. Uppföljning genom egenkontroll.

## **Egenkontroll**

En intern kontroll av den egna verksamheten genomförs vid minst ett tillfälle varje år. Omfattningen av denna avgörs av hur väl verksamheten lyckas säkerställa kvalitén. Vid egenkontroll kan följande ingå:

- Granskning av hur verksamheten lever upp till lagstyrda processer, riktlinjer och rutiner som ingår i ledningssystemet.
- Utvärdering av verksamhetsspecifika rutiner genom inhämtande av synpunkter från medarbetare och kunder.
- Granskning av journaler akter och annan dokumentation

## **Kund- och medarbetarsynpunkter**

För kunder har verksamheten en årlig kundenkät utöver socialstyrelsens kundenkät. Därutöver förs en löpande dialog med kunderna både genom verksamhetsansvarig, verksamhetschef, enhetsledare och medarbetare. För att utvärdera relationen mellan medarbetare och ledare på företaget har vi regelbundna medarbetarsamtal (en gång per år, fler vid behov) av verksamhetschef och enhetsledare.

## Rapporteringsrutiner

Samtliga kunders digitala akter granskas och följs upp av verksamhetsansvarig löpande under året för att kontrollera att de stämmer överens med kundernas behovsbild. Ruths Hemtjänst har under året genomfört olika former av egenkontroll för att försäkra att kunden får den hjälp de är beviljade utförd. Vid uppstart har kunden oftast fått en genomförandeplan skriven inom två veckor. För befintliga kunder gjordes en omfattande uppföljning av genomförandeplanerna med start från augusti 2023 med anledning av att det nya verksamhetssystemet Combine skulle införas under november 2023. Även hembesök för att etablera en personlig kontakt med kunderna genomförs regelbundet av verksamhetsansvarig för att säkerställa att rätt insatser utförs och behovet tillgodoses.

Samtliga medarbetare har genomgått kommunens utbildning i Combine samt under året utbildats i IBIC (individens behov i centrum) har fått tydliga instruktioner om vad som ska dokumenteras och hur. Samtliga anteckningar finns tillgängliga för alla medarbetare och verksamhetsansvarig har ansvar att följa upp. Den sociala dokumentationen har generellt varit bra men det krävs mer arbete med medarbetarna för att social dokumentation ska bli en fullt integrerad del av arbetet. Det krävs även bättre förberedelser och mer extra personal att tillgå. Vi arbetar ständigt med att ligga i fas i rekryteringsarbetet. Vi upplever att det varit svårt att hitta utbildad personal. Vi har prioriterat att inte ställa in beviljade insatser, som sällan sker på Ruths hemtjänst. Därutöver sker även avvikelserapportering löpande av medarbetare om något händer utöver det normala. Generellt arbetar Ruths Hemtjänst med såväl intern som extern rapporthantering. Vi har på APT diskuterat och gått igenom vad en Lex Sarah, Maria, Maja utredning/anmälan kan innehålla och omfatta. Skriftliga rutiner för vad som kan leda till en anmälan samt hur man ska gå till väga finns tillgängliga på kontoret. Där finns även information om vår skyldighet att rapportera samt varför. Verksamhetsansvarig påtalar regelbundet att vi som utförare är skyldiga att rapportera allvarliga händelser. Samtliga större avvikelser genomgås av verksamhetsansvarig. Vi har under 2023 mottagit färre synpunkter och klagomål än 2022 då vi under året haft/har en stabil arbetsgrupp med erfarenhet och utbildning.

## Samverkan

Samverkan sker löpande med biståndshandläggare, sjuksköterskor, läkare, arbetsterapeuter, dietister, fysioterapeuter. Vi strävar alltid efter hög lokal samverkan för att på bästa sätt tillgodose våra kunders behov och arbeta tätt och nära individen på ett aktivt sätt. När det uppstår en situation där vi upplever att andra professioner bör bli involverade kontakter vi skriftligen men oftast även per telefon för att få råd om vidare åtgärd. Vi har nära kontakt med hemsjukvården och aktuella vårdcentraler. För att få så nära och korrekt kontakt som möjligt för kunden är det främst enhetsledare som samverkar med hemsjukvården och aktuella vårdcentraler. Om en allvarlig försämring har skett i kundens tillstånd överlämnas samverkansansvaret till verksamhetsansvarig. För att undvika eventuella missförstånd eller att information går förlorad informerar verksamhetsansvarig enhetsledare om aktuell situation, som i sin tur informerar relevanta medarbetare. Vi har även samverkan med kommunens verksamhet (nattpatrullen) då vi inte har verksamhet dygnet runt. Vi uppdaterar och informerar ständigt medarbetare om de lokala rutiner som gäller, t.ex.

informera den kommunalt drivna nattpatrullen om kunder inte är hemma av olika anledningar.

### **Mål inför 2024**

Då 2023 var året för förändringsarbete kommer fokus på 2024 att förvalta och utveckla våra nya kunskaper. Främst gäller detta att dokumentation enligt IBIC samt vårt nya verksamhetssystem Combine

Vi arbetar också aktivt med att utveckla vårt ledarskap. En bra ledare skapar engagemang, får till gruppdynamik i arbetsgruppen samt god kommunikation. Då det har varit svårt att rekrytera och att hitta utbildad personal under 2023 är det viktigt att få personalen att stanna på arbetsplatsen, trivas och känna att de kan utvecklas.

Vi kommer under 2024 att fortsätta med det löpande förbättrings- och kvalitetsarbete vi utgår ifrån dagligen, att bedriva en hemtjänst med relationen mellan kunder och hjälpgivare i fokus med hög kontinuitet. Vi fortsätter bedriva vår verksamhet med respekt mot alla olika individer och deras olika styrkor. Vår öppenhet och insyn i allt vi gör kring våra kunder samt genomför det vi avtalar, stärker vår tillit och gemenskap. Vi kommer fortsätta att se våra anställda som den viktigaste länken för att bedriva Alingsås bästa hemtjänst.