

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?

Civil care strävar efter att ge våra kunder guldkant i vardagen och vi erbjuder individanpassad vård- och omsorg samt skräddarsydda RUT-tjänster. Vårt mål är att vara förebilder inom äldreomsorgen och vi vill vara med att skapa den vård vi själva en dag vill använda oss utav.

Verksamhetsåret 2023 har präglats av förändringar främst inom ledningen. Under året har båda enheterna, Umeå och Hörnefors haft fokus på drifts- och rutinfrågor för att trygga kunder och kollegor i deras vardag. Även under 2023 fick vi se över och revidera rutiner för att minska spridning av covid-19 och andra luftvägsinfektioner ex med tillfälligt återinfört munskyddskrav vid vårdnära kontakter. Vi på Civil care upplever att vi har en bra dialog och samarbete med vårdhygien region Västerbotten.

Sommaren förlöpte väl även om vi strax innan semestern fick något oväntat avhopp och även en längre sjukskrivning. Trots detta så ordnade det sig med ett gott resultat, med nöjda kollegor och kunder.

Vi har under året tappat en del i antal timmar vilket ställer höga krav på oss som utförare att planera mer effektivt och göra vad vi kan för att inte tappa ytterligare samt att ta sikte på att växa igen. Vi försöker att ha så bra kontakt med kund och anhörig som möjligt för att enkelt och snabbt kunna hjälpa till ifall det uppdragas att ytterligare behov av hjälp finns.

En del av de tappade timmarna är kopplade till ändrade arbetsätt med e-handeln. Det är många kunder som helt valt att avsluta insatsen och i stället tar hjälp av anhöriga med detta. Främst p.g.a. leverans/plock-kostnader och dels för att kunderna upplever en oro kring det digitala arbetsättet trots att vi försökt informera och lugna efter bästa förmåga.

Vi upplever en viss utmaning i att rekrytera personal, och framför allt personal med relevant utbildning. Under 2023 upplever vi att det varit svårast att rekrytera kvinnlig, utbildad personal vilket är i linje med att könsfördelningen minskat d.v.s vi har ökat i antal anställda manliga kollegor och ligger idag nästan 50/50 i fördelningen. Problematiken att rekrytera misstänker vi att även många andra utförare upplever. Vi fortsätter att jobba med sociala medier för att marknadsföra Civil Care. Allt för att nå ut till så många som möjligt både blivande kunder och personal.

Förändringar ledning:

Ägare av företaget klev tillfälligt in som VD i början av 2023 och en ny VD rekryterades och började i juni 2023.

Byte av enhetschef i Hörnefors innan sommaren 2023 och även ytterligare förändring på posten senare under hösten då den nya enhetschefen valde att gå vidare till annat arbete. Tjänsten är vakant i nuläget och täcks tillfälligt ut utav den nya VA och VD.

Ny VA tillträdde i tjänst i oktober 2023.

Även ekonomifunktionen har genomgått förändringar. Fortsatt samma lösning med en ekonomiassistent anställd hos oss och en extern redovisningsbyrå men byte av ekonomiassistent har skett i juni 2023.

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. Undersökningar görs i syfte att mäta och följa kvaliteten av omsorgen vi levererar samt kollegornas mående samt att vi uppfyller avtalet för LOV. Utifrån resultatet utvärderas och utarbetas 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 året. Denna sammanställs och utvärderas, en handlingsplan görs för eventuell förbättring samt redovisas detta 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. Denna enkät sammanställs och redovisas inom företaget samt skapas en handlingsplan vid behov för att uppnå förbättringar.

Även utvecklingssamtal har genomförts under 2023 med all tillsvidareanställd personal som inkluderar skriftliga utvecklingsplaner. Detta ger en god möjlighet att stämma av mående och behov hos varje enskild medarbetare.

Kontroller:

- Närvaro: elektronisk tidrapportering, 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:

- Ledningsmöte varje vecka.
- Ledarmöte för gruppledare tillsammans med enhetschef var annan 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.

Under 2023 har enkätundersökningar gjorts för all personal men enkät mot brukare har uteblivit på grund av rådande omständigheter i företaget med förändringar inom ledning. Enkät för brukare (och personal) planeras för 2024.

Övrigt kvalitetsarbete

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

Under 2022 påbörjades ett stort arbete med ledningssystemet som används enligt de riktlinjer som beskrivs i SOSFs 2006:11 samt 2011:9. För att bättre systematisera det arbete som vi gör så upphandlades ett digitalt årshjul. Detta för att kunna säkerställa att det systematiska kvalitetsarbetet som omfattar metoder för uppföljning och utvärdering av verksamhetens planering, genomförande, resultat och utvärdering sker tillfredsställande. Arbetet med att utveckla årshjulet fortgick under 2023 och kommer utvecklas ytterligare under 2024 då vi valt att göra en satsning på ett digitalt och komplett HR system som kommer inkludera årshjulet men som även innehåller andra smarta och tidsbesparade funktioner kring personalhantering/planering.

Inom Civil Care värnar vi kvarboendepincipen högt. Vi har genom flertalet smarta lösningar och dialog kunnat lösa problem tillsammans med kunder för att de ska kunna bo kvar i hemmet, och därmed skjuta på behovet av att flytta till SÄBO.

I samband med de statliga satsningarna valde Civil Care tidigare att göra en extra satsning på just kvalité när det kommer till kompetensutveckling. Idag har vi ett bra utbildningspaket som alla kollegor deltar i samt planerade uppföljningar. Utbildningspaketet är tänkt att ses över under 2024 för att eventuellt komplettera med ytterligare satsningar för kompetenshöja våra medarbetare kring ex demens och bemötande m.m.

Sammanfattade bedömning

Våra egna kontroller som gjorts under året uppvisar ett gott resultat. Förbättringsområden som kommer fortsätta följas upp är bland annat kring avvikelser, synpunkter och klagomål då vårt mål förstås är att minska dessa och hantera det som inkommer snabbt och korrekt enligt befintliga rutiner.

Kring avvikelser kan nämnas att det togs fram en hjälptext under 2023 för att vägleda personalen ytterligare när en avvikelse inträffar, vad som ska skrivas, varför det ska dokumenteras och hur det ska hanteras.

Personalomsättning

20 %

Tillsvidareanställd personal med godkänd vårdutbildning

40 %

Andelen kvinnor respektive män

51,6 % kvinnor, 48,3 % män

Kompetenshöjning

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

Samtliga anställda

- HLR - Egna instruktörer
- Demens ABC - Demenscentrum
- Demens ABC - Hemtjänst - Demenscentrum
- Nollvisionen - Demenscentrum

Förflyttningsteknik och utbildning i Basala hygienrutiner med vårdhygien region Västerbotten påbörjades båda under 2023 men kommer pågå och genomföras i större del under 2024.

Instruktörsutbildning för utvalda kollegor inom

- BPSD
- Stjärnmärkt instruktörer (påbörjades/valdes under 2023 men genomförs 2024)

Ledning

- BAM (Bättre Arbetsmiljö)

Uppgiftslämnare

Malin Wänting, verksamhetsansvarig Civil Care

malin@civildcare.se

072-728 95 58