

KVALITETSBERÄTTELSE 2013

Innehållsförteckning

VERKSAMHETSBEKRIVNING	1
OLIVIA HEMTJÄNSTS ÖVERGRIPANDE MÅL	1
ORGANISATION OCH ANSVARSFÖRDELNING	2
SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE	2
PROCESSBEKRIVNING	2
VERKSAMHETSPLAN	3
EGENKONTROLL- STRUKTUR FÖR UPPFÖLJNING	3
SAMVERKAN	3
AVVIKELSEHANTERING	4
KLAGOMÅL OCH SYNUNKTER	4
LEX SARAH	4
SAMMANFATTNING KVALITETSARBETE 2013	4
KVALITETSMÅL 2014	4

Metod kvalitetsberättelse

Varje enhetschef har författat en kortare kvalitetsberättelse baserad på ett antal frågeställningar. VD har sammanställt helheten i denna rapport.

Verksamhetsbeskrivning

Olivia Hemtjänst AB bedriver hemtjänst, ledsagning, avlösning samt servicetjänster inklusive RUT. Vi har i dagsläget avtal med sex kommuner i Stockholm län; Stockholm, Täby, Danderyd, Upplands-Väsby, Åkersberga och Nacka enligt LOV. Vi bedriver också nattverksamhet på Östermalm/Kungsholmen (till juni 2014) samt i Västerort.

Vår ambition är att Olivia Hemtjänst ska genomsyras av en humanistiskt värdegrund, med en tro på människors inneboende förmåga och lika värde.

Våra ledord är kunskap, känsla och överträffa förväntningar. Kunskap står för att utförandet av våra tjänster ska präglas av professionalitet. Känsla står för empati och förståelse i bemötandet. Överträffa förväntningar innebär att i varje moment av vårt tjänsteutförande kämpar för att leverera en tjänst utöver ställda förväntningar. Sammantaget ska alla våra ledord leda till högkvalitativ omsorg från allas synvinkel; individuella kunder, uppdragsgivare och medarbetare.

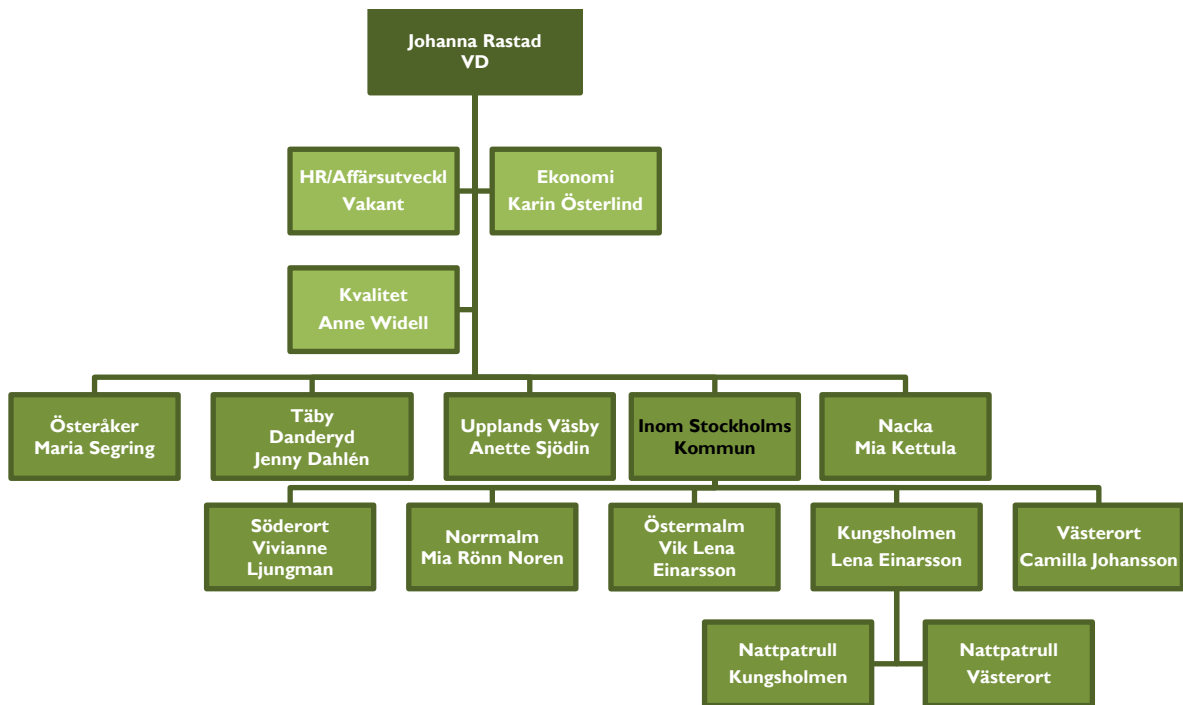
Olivia Hemtjänsts övergripande mål

Våra övergripande mål är nöjda kunder, uppdragsgivare och medarbetare samt en sund ekonomi. Det senare utifrån perspektivet att vi bedriver skattefinansierad verksamhet.

Organisation och ansvarsfördelning

Olivia Hemtjänst ingår i koncernen Team Olivia som erbjuder stöd inom HR, IT och ekonomi till bolagen som ingår i koncernen.

Vi har en geografiskt indelad organisation med nio lokalkontor som leds av en Enhetschef (EC), en/flera Biträdande Enhetschefer (BEC) och en Planerare (P). Hela verksamheten leds av VD.



Enhetschefen är ansvarig för att leverera enligt avtal med den/de kommuner som finns inom kontorets geografiska område samt enligt rådande lagstiftning. Ekonomichefen ansvarar för rapportering och har till sin hjälp ekonomistöd från en ekonomiassistent. Vi anlitar Team Olivias lönekontor för hantering av löner och utveckling av lönesystem. Ekonomichef är ansvarig för verksamhetens kvalitet utifrån ett ekonomiskt perspektiv. Kvalitetsansvarig är ansvarig för den kvaliteten i den operativa verksamheten och VD är ytterst ansvarig för verksamheten som helhet.

Systematiskt kvalitetsarbete

Under 2013 har det arbete som startades året innan med att anpassa kvalitetssystemet till SOSFS 2011:9 fortsatt. Vi har idag ett nästintill färdigt centralt kvalitetssystem innehållande rutiner för hur vi arbetar för att säkra kvaliteten både på övergripande nivå och för varje enskild kund.

Processbeskrivning

Kvalitetsprocessen kan schematiskt beskrivas enligt nedanstående figur:



Verksamhetsplan

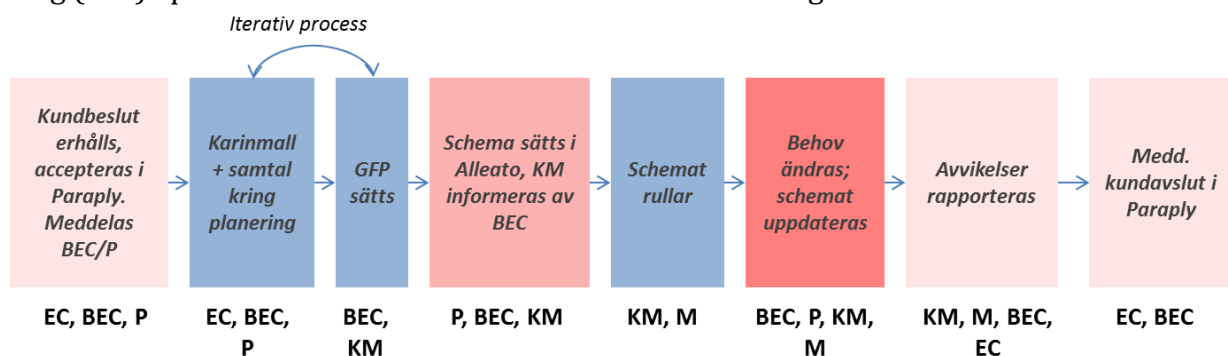
Varje år upprättar Olivia Hemtjänst en verksamhetsplan. Denna innefattar ett flertal element, däribland diskussion kring värdegrund, marknadsförutsättningar, SWOT analys och specifika mål och mått gällande parametrarna kvalitet/utveckling, medarbetare/kommunikation, kunder/brukare och tillväxt/lönsamhet.

Egenkontroll- struktur för uppföljning

Egenkontroll skall idag ske i varje enhet enligt specifik rutin och checklista. Egenkontrollen sker en gång årligen. Under det kommande året kommer egenkontrollen att vidareutvecklas ytterligare.

Samverkan

Samverkan sker idag såväl internt som externt. Den interna samverkan sker i sin tur dels mellan medarbetarna på de individuella kontoren och dels mellan kontorens medarbetare. Den interna samverkan kan delvis illustreras med nedan bild. Under varje steg (box) i processen visas de medarbetarroller som vanligtvis involveras.



Notera: KM = Kontaktman, M = Medarbetare.

I tillägg till ovan sker samverkan också mellan kontoren, främst på EC nivå gällande informationsdelning och interna projekt. EC träffas regelbundet en gång i månaden. Under 2013 startades ett samverkansprojekt med internt träffar mellan Planerare och Biträdande Enhetschefer på de olika kontoren.

Avvikelsehantering

Klagomål och synpunkter

Olivia Hemtjänst har tydliga riktlinjer gällande avvikelsehantering. Gångse standard på kontoren är att klagomål och synpunkter skall anmälas såväl muntligen som skriftligen loggas i en särskild pärm på de lokala kontoren. Är avvikelsen av allvarlig karaktär, dvs. det finns en fara för en kunds omedelbara hälsa, skall medarbetarna omgående kontakta närmaste chef och om denna/e inte finns tillgänglig, chef i beredskap. Avvikelserna utreds och diskussion förs med samtliga berörda parter.

Under 2013 inkom omkring 80 klagomål som loggats på kontoren. Klagomålen är av blandad kompott och inget direkt mönster kan ses. Klagomål gäller kontinuitet av personal och tidshållning, fortkörning, bristande städning, rökning och lukt av rök, missnöjdhet i kvalitet på matlådor, klagomål på städning som ej utförs på av kunden önskvärt sätt.

Lex Sarah

Sex lex Sarah-anmälningar gjordes under 2013. Fyra gäller uteblivna insatser, där orsaken ofta varit att planeringen brutit. En anmälan berör ärende med sovande kund där önskemål inte loggats ordentligt i GP. Den sista gäller stöld från hemtjänstkund.

Sammanfattning kvalitetsarbete 2013

Kvalitetsarbetet är ett kontinuerligt arbete som fortsatt under 2013. Vi har arbetat mycket med vårt centrala kvalitetsledningssystem och har en bit kvar på detta. Vi har satt upp ett internt Kvalitetsråd för att hitta tydligare systematik i kvalitetsutvecklingsarbetet.

Kvalitetsmål 2014

Vi har valt att dela upp kvalitetsmålen för 2014 i centrala mål och lokala mål. De centrala målen har utvecklats i samråd med det interna kvalitetsrådet medan de lokala målen har satts av varje enskild enhetschef. De centrala målen för 2014 är följande:

- 1) Färdigställa kvalitetsledningssystemet och hitta rutin för kontinuerlig uppdatering
- 2) Implementera kvalitetsledningssystemet praktiskt i verksamheterna
- 3) Starta regelbunden interngranskning
- 4) Skapa hållbara långsiktiga arbetsrutiner för Kvalitetsrådet
- 5) Arbeta med personalrelaterad kvalitet och hitta utbildningsformat

De olika enheterna har individuellt vardera satt fem kvalitetsmål för 2014. Exempel innefattar:

- 1) Arbeta med en kundreferensgrupp (Kungsholmen)
- 2) Utforma en Demensgrupp (Kungsholmen)
- 3) Förbättra egenkontroll (Östermalm, Nacka)
- 4) Arbeta upp kontinuitet genom att hålla kontaktpersonens roll levande så långt som möjligt (Västerort)
- 5) Öka kundnöjdhet kring känslan av att själv påverka sin omsorg genom att bjuda in till delaktighet i GP och hålla seminarium kring värdighetsgarantier (Täby/Danderyd)
- 6) Arbeta med kunduppföljning (Åkersberga)
- 7) Arbeta med kompetenshöjning för personal genom ex. intern värdegrundsutbildning (Norrholm)

Specifikation för Kungsholmen, utdrag ur verksamhetsplan 2014;

- Kundreferensgruppen ska fortleva och utvecklas vidare, då vi behöver våra kunder som "experter" i att ta emot hjälp och vad kvalitet är.
 - Kvalitetsgruppen – samma som ovan och på sikt föra ihop kvalitetsgrupp och referensgrupp.
- Stärka nyutbildade Värdegrundsledare från personalgruppen i sin roll, för ökad spridning.
- Demensutbildning ska utformas, för spridning av kunskap och kompetens.
- Kvalitetsuppföljning ska göras på individnivå, lämpligen i samband med att genomförandeplan följs upp.
- Egenkontroll ska ske mer systematiskt enligt ny modell.