

Omsorgsförvaltningen

Kvalitetsuppföljning hemtjänst LOV

Bakgrund och genomförande

Verksamheterna inom hemtjänsten följs kontinuerligt upp, både de externa företagen och kommunens egen hemtjänst. Vart annat år besöker verksamhetsutvecklare och kvalitetssamordnare hemtjänstverksamheterna och går igenom ett antal kvalitetsfrågor. De områden som fokus lagts på vid årets uppföljning är bland annat kontaktmannaskap, genomförandeplaner, introduktion, kontinuitet och språkmöjligheter.

De utförare som besöktes under november och december 2022 är Addera Omsorg, Bäckströms hem- och företagstjänster, hemtjänst Färila, hemtjänst Järvsö och hemtjänst Ljusdal västra och hemtjänst Ljusdal östra.

Resultat

Sammanfattning	1
Kontaktmannaskap	2
Genomförandeplaner	3
Introduktion	4
Systematiskt kvalitetsarbete, avvikelser, synpunkter och klagomål	5
Samverkan	6
Planerad tid kontra utförd tid	7
Kontinuitet	9
Språkmöjligheter	9
Kvalitetsutveckling av verksamheten	10
Nyckelhantering och kontanthantering	11
Värdegrund	12

Sammanfattning

Vid årets kvalitetsuppföljning genom verksamhetsbesök fann vi sammanfattningsvis följande:

Kontaktmannaskap: Enheterna har ställt om kontaktmannaskapet utifrån lagstiftning om fast omsorgskontakt och verkar försöka att få det att fungera bättre än tidigare.

Genomförandeplaner: Alla enheter har lagt mer fokus på genomförandeplanerna. Utbildningar och ökade krav har gjort att man vill öka kvaliteten och delaktigheten från den enskilde i utformningen av insatserna.

Omsorgsförvaltningen

Introduktion: Introduktionen är viktig att hinna med och att de som introducerar ska vana och duktiga. De flesta verksamheterna börjar med tre dagar och fyller på utifrån den enskilde medarbetarens behov. De flesta uppger att de använder introduktionschecklistor för att komma ihåg alla punkter som ska gås igenom.

Systematiskt kvalitetsarbete: Samtliga uppger att de besvarar synpunkter och klagomål snabbt. Hanteringen av avvikelser ser lite olika ut där några har fått till en bra struktur och bra samarbete med övriga parter.

Samverkan: Samverkan fungerar överlag bra. Det verkar vara svårare att få till samverkan över huvudmannagränser, men viljan finns att försöka lösa allt i samförstånd.

Planerad tid kontra utförd tid: Det upplevs å ena sidan att det är svårt att hinna med på den beviljade tiden, å andra sidan att all planerad tid inte utnyttjas till fullo. Cheferna uppmanar medarbetarna att använda den planerade tiden och tillgodose de enskildas behov.

Kontinuitet: Kontinuiteten är bättre för de externa utförarna. Utförarna i kommunens egen regi jobbar för att få till en bättre kontinuitet.

Språkmöjligheter: Man framhåller vikten av att ha goda språkkunskaper för hemtjänstmottagarnas skull. Och att det är viktigt att hjälpas åt så att personer med svårigheter med svenska utvecklas i språket.

Nyckelhantering och kontanthantering: Nyckelhanteringen kräver en hel del jobb och en del nyckelskåp krånglar. Nyckelfria lås hos hemtjänstmottagare skulle underlätta mycket. Verksamheterna försöker undvika kontanthantering, men försöker också vara tillmötesgående för att få vardagen att fungera för hemtjänstmottagarna.

Värdegrund: Alla verksamheter framhåller vikten av ett gott bemötande och en god värdegrund. Man uttrycker att man har det med i vardagen och lyfter på personalmöten.

Resultat per område

Här nedan följer en sammanställning av vad de olika utförarna har uppgivit runt sitt arbete inom de områden som uppföljningen omfattade. Uppgiftslämnare är enheternas och företagens respektive chefer.

Kontaktmannaskap

Addera Omsorg

På Addera Omsorg innebär kontaktmannaskapet att två kontaktmän delar på en tur – en rad dagtid, vilket innebär att de har ”koll” på sina hemtjänstmottagare. Städ, tvätt och dusch planeras ut på dessa rader och varje medarbetare är kontaktman för ca 5-6 hemtjänstmottagare var, ofta färre. Man strävar hela tiden efter att ha så få personer som möjligt kring varje hemtjänstmottagare.

Bäckströms hem- och företagstjänster

All kontakt med hemtjänstmottagarna sker via Lotta Bäckström och sedan via ett team som ansvarar för just den hemtjänstmottagaren.

Hemtjänst Färila

Färila hemtjänst arbetar med en förändring i kontaktmannaskapet utifrån beslut om fast omsorgskontakt. Alla genomförandeplanerna gås igenom och ska vara klara senast 30

Omsorgsförvaltningen

november 2022. Då kommer ca 2-3 personal att "samsas" om 4-6 hemtjänstmottagare. Alla anställda är undersköterskor förutom två som just nu studerar till undersköterskor.

Hemtjänst Järvsö

Två medarbetare är kontaktmän per hemtjänstmottagare och varje medarbetare är kontaktman för tre-fem hemtjänstmottagare. Det måste finnas minst en undersköterska i varje kontaktmannagrupp för att svara upp mot kraven på fast omsorgskontakt. De som är kontaktman åker oftare till "sina" hemtjänstmottagare.

Hemtjänst Ljusdal västra

Kontaktmannaskapet är nyligen uppdaterat utifrån den nya lagstiftningen om att man måste vara undersköterska för fast omsorgskontakt. Man är två medarbetare per enskild hemtjänstmottagare, en undersköterska och ett vårdbiträde.

Hemtjänst Ljusdal östra

Enheten har under hösten gjort om detta. Två personal är nu kontaktmän till en enskild hemtjänstmottagare, och man försöker se till att det alltid är minst en undersköterska. När ny hemtjänstmottagare har beviljats hemtjänst har samordnaren "koll" och ser till att den nya hemtjänstmottagaren får kontaktmän.

Genomförandeplaner

Addera Omsorg

Addera Omsorg arbetar på att få till en bättre rutin för att upprätta och revidera genomförandeplanerna. Planerarna går ut på ett första besök och påbörjar planen, och så skriver kontaktman klar den.

Det upplevs som mycket bra med ett förstabesök. Planerarna får då höra hemtjänstmottagarnas önskemål och behov, ser över medarbetarnas arbetsmiljö och kan tillsammans planera dagar för serviceinsatser. Anhöriga deltar också ibland i dessa möten. Alla önskemål skrivs även in i besöksbeskrivningen.

Det är en utmaning att få medarbetarna att skriva ner de olika detaljerna i genomförandeplanen, och en del medarbetare tycker det är svårt.

Planerarna önskar att levnadsberättelsen fanns med direkt i genomförandeplanen.

Bäckströms hem- och företagstjänster

Bäckströms startar alltid med ett första möte med hemtjänstmottagaren där de går igenom eventuella önskemål från hemtjänstmottagaren utifrån tiden som beslutet ligger på. De har alltid en grundplan när de är ut till hemtjänstmottagaren och är sedan flexibla och lyssnar in vad personen behöver just den dagen.

Hemtjänst Färila

Genomförandeplanen ska spegla verkligheten och hur den enskilda vill ha det och alla genomförandeplaner ska ha gått genom till 30 november 2022.

Omsorgsförvaltningen

Samordnare hjälper kontaktman att lägga in genomförandeplanen i Treserva och skriver in det viktigaste från genomförandeplanen i besöksbeskrivningen. Om det uppstår något problem hos en hemtjänstmottagare så åker enhetschefen ut och träffar den enskilde och anhöriga. Handläggarna kommer fortsättningsvis att trycka på vad gäller genomförandeplaner – de ska läsa i genomförandeplanen inför uppföljningar hos varje hemtjänsttagare.

Enhetschef påpekar att det enbart går att skriva nio olika besöksbeskrivningar i genomförandeplanen i Treserva. Ibland behövs det fler för veckovisa insatser.

Hemtjänst Järvsö

Efter utbildningen i stjärnmärkt¹ har man kommit fram till att genomförandeplanerna behöver skrivas om, så nu håller alla på att uppdateras. Mycket av det som förs in i besöksbeskrivningen kommer muntligt från personalen. TES-planerarna är också behjälpliga i detta arbete

Hemtjänst Ljusdal västra

Genomförandeplanerna upplevs som ett utvecklingsområde – de revideras två gånger om året, och det skulle vara önskvärt att hinna göra tätare uppföljningar utifrån förändringar hos hemtjänstmottagarna. Ordinarie personal jobbar utifrån genomförandeplanen, men tyvärr har vikarier svårt att hinna med att gå igenom genomförandeplanerna om de blir inringda på morgonen. TES-planerarna lägger in besöksbeskrivningen i mobilen så det fungerar ändå tillfredsställande.

Hemtjänst Ljusdal östra

Samordnare och kontaktmannen har ”stenkoll” och ändrar när det blir förändringar, de reviderar inte enbart efter sex månader. Personal lägger in i besöksbeskrivningen i TES-planeringen. Tidigare gjordes genomförandeplanen på kontoret, och man ”antog” vad hemtjänstmottagaren tyckte. Nu görs den hemma hos den enskilde och tillsammans med den enskilde. Så skriver man in i Treserva efteråt. Alla medarbetare är inte lika starka på IT, men alla jobbar för att stötta varandra. Enhetschefen påminner om vikten av genomförandeplaner vid medarbetarsamtal och lönesamtal.

Introduktion

Addera Omsorg

Addera har utvecklat en personalwebb, ett eget intranät. Där finns en checklista som ska prickas av och signeras av både ny medarbetare och den som introducerar att momenten har gått igenom. Då blir checklistan grön – och så signerar chefen att introduktionen är klar.

Ändras en policy eller rutin ska alla signera att de har läst den.

Addera Omsorg är noga med referenser vid nyanställning. Det är alltid två som träffar sökande för en första intervju. Nya medarbetare går introduktion med medarbetare som ledningen anser lämpad att introducera. Ett kvällspass och två dag pass erbjuds i första hand. Ansvariga stämmer alltid av efter det och fyller på vid behov.

¹ En personcentrerad arbetsmodell från svenskt demenscentrum.

Omsorgsförvaltningen

Bäckströms hem- och företagstjänster

Vid introduktion av nya medarbetare sker detta alltid med erfaren personal. De arbetar alltid två och två.

Hemtjänst Färila

Tre introduktionsdagar erbjuds med en och samma person, vid behov blir det ytterligare dagar. Introduktionsplanen följs och man bockar av man att tagit del av de olika punkterna. Koder, inloggning m.m. skrivs upp på introduktionsplanen.

Enhetschef efterfrågar en rutin för introduktion.

Hemtjänst Järvsö

Nya vikarier ges introduktion på tre dagar, behöver de fler dagar så får de det. Det flesta trivs och tycker att man får en bra introduktion. Enheten har utbildade handledare som är duktiga.

Hemtjänst Ljusdal västra

Arbetet med att hinna ge en bra introduktion blir svårare och svårare. Arbetet i hemtjänst blir tyngre utifrån att kunder med stort omsorgsbehov har ökat och att särskilda boenden lagts ner. När man kommer som ny är det mycket man ska hinna lära sig på en kort tid.

Tre dagars introduktion ges vanligtvis och behövs det mer efter det så ges detta naturligtvis. Introduktionsplanen används med extra tillägg för hemtjänst Ljusdal västra.

Information för sommarvikarier sker samlad en kväll på arbetsplatsen. Alla vikarier erbjuds också den informationsdag som ges centralt, men många går fortfarande i skolan eller befinner sig på annan ort då detta tillfälle ges.

Hemtjänst Ljusdal östra

Personalen har gjort en bra introduktionspärm, introduktionschecklista, vid sjukdom, vad det innebär att ha hemsjukvård, vid städning, vid tankning, hur TES fungerar m.m.

Arbetsgruppen samtalar ofta om vad hemtjänsten behöver göra för att komma ännu högre på listan av bästa hemtjänstgrupper i Sverige. Besöket hemma hos den enskilde är det viktigaste och arbetet med värdegrunden. Övrig information kommer efter hand. Hemtjänst Ljusdal östra är noga med hur de pratar, uttrycker sig och skriver, så att alla ska förstå varandra – och det gäller inte enbart vid språksvårigheter.

Systematiskt kvalitetsarbete, avvikelser, synpunkter och klagomål

Addera Omsorg

Planerarna tar hand om avvikelshanteringen och går igenom dem dagligen. Är det någon större avvikelse eller många upprepningar så går någon av cheferna in och går igenom. Det upplevs inte vara så många klagomål, några rings in och de löses direkt.

Gruppmöten sker var fjärde vecka. På dessa möten tar kontaktmännen upp sina hemtjänsttagare; fungerar tiderna, har något förändrats, finns det synpunkter, avvikelser m.m.

Omsorgsförvaltningen

Bäckströms hem- och företagstjänster

Man arbetar kontinuerligt med uppföljningar av eventuella avvikelser på vecko- och månadsmöten. Det finns inte många tillbud eller arbetsskador, om något har hänt så görs en åtgärdsplan som sen följs upp.

Hemtjänst Färila

Hemtjänsten jobbar bra ihop med sjuksköterskorna runt avvikelser, det upplevs svårare att få till träffar med rehab och man saknar återkoppling från rehabenheten om en hemtjänstmottagare har ramlat. Alla avvikelser går direkt till rehab och till sköterskorna för Färila hemtjänst, vilket upplevs mycket positivt. En test som har gjorts lokalt i Färila.

Klagomål: Färila hemtjänst har det senaste året bara haft muntliga klagomål, vilka åtgärdas direkt.

Hemtjänst Järvsö

Avvikelser för medicinhanteringen har minskat, vilket är bra, däremot är det många gånger svårt att göra något åt alla de som ramlar. Vi har bra kontakt med sjuksköterskorna, så vi jobbar på och försöker

Enhetschef svarar alltid på klagomål och tar en snabb kontakt med den som klagat. Inget sopas under mattan, även om det inte är något fel i verksamheten.

Hemtjänst Ljusdal västra

Teamträffar sker en gång per månad med HSV. På personalmöte diskuteras vilka fyra enskilda hemtjänstmottagare som ska tas upp på nästa teamträff². Avvikelser är en av grunderna till att hemtjänstmottagare tas upp på teamträff.

Inte många klagomål lämnas in till hemtjänsten, om det uppstår så besvarar enhetschef dessa omgående.

Hemtjänst Ljusdal östra

Enhetschef har hittat en bra struktur för hantering av avvikelser – går igenom varje morgon och har inbokade teamträffar och hälsocentralträffar för hela 2023.

Uppföljning av begränsningsåtgärder har inte gjorts. Rehab behöver se över den rutin som finns.

Muntliga klagomål via telefon löses direkt. Enhetschef bjuder in till samtal, och uppmanar synpunktlämnaren att ringa igen vid behov.

Samverkan

Addera Omsorg

Det fungerar bra över lag. Ljusdals hemsjukvård (HSV) kommer förbi lokalen på Hotellgatan och i Järvsö sköter HSV en del på egen hand och vid behov ringer de upp personalen.

Samarbetet är inte riktigt löst med HSV i Färila och man önskar ett möte. Det finns några önskemål som man hoppas ska kunna bli bättre då Addera får en lokal i Färila.

² Samtycke från den enskilde måste då finnas.

Omsorgsförvaltningen

Bäckströms hem- och företagstjänster

Bäckströms har inte mycket kontakt med övriga aktörer.

Det blir problem då hemtjänstmottagaren åker in på sjukhus. Ibland ringer hemtjänstmottagaren själv upp och meddelar att de inte är hemma, och ibland kan en anhörig höra av sig, men om ingen hör av sig så åker man dit i onödan. Önskemål från Bäckströms sida är fortfarande att kunna få information från kommunens hemtjänst eller Addera för att då kunna planera om dagen.

Hemtjänst Färila

Samarbetet fungerar bra med assistent och enhetschef för Solgårdens särskilda boende i Färila.

Bra samarbete med sjuksköterska och rehab inom kommunen och med sjuksköterska inom primärvården. Primärvårdens rehab är dock sällan med på teamträffar.

Hemtjänst Järvsö

Samarbetet fungerar bra med kommunens sjuksköterskor, och man jobbar på att få ett bättre samarbete med hälsocentralens sjuksköterskor. Med handläggarna går det också fint, och andra i förvaltningen.

Hemtjänst Ljusdal västra

Samverkan fungerar bra med kollegor, samordnare och övriga på Källbacka. Mer finns att önska vad gäller samverkan med andra enheter i den kommunala verksamheten. Det är ytterligare ett antal olika arbetsuppgifter som lagts ut på enhetschef, exempel tandvårdskort, kontakt med Försäkringskassan och utrullning schema m.m.

Hemtjänst Ljusdal östra

TES-planerare och samordnare fungerar mycket bra. Att sitta nära andra chefer på Källbacka är guld värt. Samarbetet fungerar bra med rehab och handläggare. Man upplever svårigheter att nå sjuksköterskorna på hälsocentralen. Frågan tas med till nästa samverkansmöte med regionen.

Planerad tid kontra utförd tid

Addera Omsorg

Ersättningen utifrån utförd tid upplevs svår vid bland annat ledsagning och tandläkarbesök. Personal bokas för den tiden och så blir det alltför ofta ändrat, på grund av inställda besök eller att hemtjänstmottagaren inte orkar den dagen. Det kan bli tvära kast i planeringen ibland. Om en hemtjänstmottagare inte vill åka på dagverksamhet kan denne vilja ha tillsyn istället, personer med kognitiv svikt glömmer bort att ett besök var planerat vilket också leder till ”bomkörningar”.

Addera Omsorg upplever att de hemtjänstmottagare som nu bor hemma är mycket sjukare än tidigare och besöken är längre än för ca tio år sedan. Det upplevs som ett orosmoment och det krävs mycket tid att få till det. Samtidigt tycker Addera att det är bra att ersättningen betalas ut för utförd tid.

Uppföljningarna av handläggarna sker inte så snabbt som man kan önska, Addera säger till när hemtjänstmottagaren har av sagt sig tre gånger. När handläggarna sedan följer upp

Omsorgsförvaltningen

insatserna så vill hemtjänstmottagaren gärna ha besöket kvar. Addera önskar ett möte med handläggarna.

Bäckströms hem- och företagstjänster

Bäckströms tycker att all planerad tid ute hos hemtjänstmottagare är för kort. De använder den planerade tiden till max vid varje tillfälle och ändå räcker inte tiden till. De tycker att det hade behövt vara mer planerad tid både vid inköp och för städning. Varje inköpstillfälle tar längre tid än 40 minuter så de anser att den beviljade schablontiden är för kort, likaså är schablontiden för städ var tredje vecka är för låg.

Hemtjänst Färila

Enhetschef följer upp detta själv. Det görs generellt för ”lite tid” ute hos varje hemtjänstmottagare och enhetschef påtalar att medarbetarna ska använda den tid som är planerad. Utförandegraden ligger för vissa medarbetare på 38 %. Det har dock ökat den sista tiden för det allra flesta, efter att detta diskuterats på personalmöte. Utifrån att ersättningen ändrades i augusti till utförd tid så ligger hemtjänsten mer ”back” nu och det är ett hårt jobb för att vända.

Hemtjänst Järvsö

Hemtjänstens verksamhet ser ut så här och man kan inte göra på så olika sätt. Handläggarna gör sitt arbete och hemtjänsten gör sitt, beskriver enhetschef. De meddelar handläggarna när en enskild säger ifrån sig flera gånger, så att de kan följa upp det. Ibland sker det snabbt, ibland tar det längre tid.

Enhetschef påtalar ofta att alla ska vara ute hos den enskilde den tid som behövs. Många är otroligt duktiga med det, men en del stressar och stannar inte den tid som planerats.

Hemtjänst Ljusdal västra

Alla har heltidsanställning vilket gör det svårt att utöka tiden hos hemtjänstmottagare. Man utnyttjar inte all den tid man har möjligt att använda, ändå känner en del sig stressade för att hinna med. 105 % av den beviljade tiden är utplanerad och tid ute hos hemtjänstmottagare ligger på ca 47 % .

Hemtjänst Ljusdal östra

Enhetschefen beskriver att ”TES:a³ handlar inte om att chefen ska ha kontroll, det handlar om att säkra upp att hemtjänstmottagaren ska få en grym omsorg, och om att säkra upp att medarbetarna har det i ryggen vid eventuella klagomål.” Personalen är bra på att TES:a. Hemtjänst Ljusdal östra har högst utförandegrad.

Enhetschef beskriver att hon peppar medarbetarna att utnyttja tiden, att vara hos hemtjänstmottagarna, sätta guldkant och varva ner som personal.

³ TES:a innebär att registrera närvarotid hos hemtjänstmottagaren

Omsorgsförvaltningen

Kontinuitet

Addera Omsorg

Vid senaste kontrollen var kontinuiteten på 8-10 personer under 14 dagar⁴. Addera följer upp den regelbundet och mer specifikt när någon hemtjänstmottagare klagar på att det är många som besökt hemtjänstmottagaren. De som har fysiskt tunga turer ska få extra mycket utbildning i förflyttningsteknik, och är det psykiskt krävande ökas kontinuiteten något så att personalen ska orka.

Bäckströms hem- och företagstjänster

Varje team ansvarar för några hemtjänstmottagare.

Hemtjänst Färila

Kontinuiteten följs upp regelbundet. Det har varierat mellan 17-21 personer och nu hoppas enhetschefen att detta blir bättre när man nu jobbar hos färre hemtjänsttagare.

Hemtjänst Järvsö

Enhetschefen följer den och jobbar med den. Försöker hålla den på en bra nivå.

Hemtjänst Ljusdal västra

Hemtjänst Ljusdal västra ligger på ca 16-17 medarbetare per hemtjänstmottagare, vilket följs upp regelbundet. Utifrån en schemaläggning med heltidstjänster är detta en utmaning att få till.

Hemtjänst Ljusdal östra

Kontinuiteten har inte följts upp regelbundet pga. hög sjukfrånvaro och pandemi. Hemtjänstmottagarna vet om att de kan påverka när insatserna ges, t.ex. ändra dusch-dag eller läggdags.

Språkmöjligheter

Addera Omsorg

Addera har ca 76 anställda inklusive timvikarier, och av dessa är det 17 anställda som inte har svenska som modersmål, så detta är inga stora problem. Adderas medarbetare är noga med att fråga personer igen om de upplever att de inte förstår.

Generationspråk påverkar och man måste vara noggrannare i besöksbeskrivningar och liknande så att alla förstår. Det kan bli fel kring inköpen om det är språkförbistring.

Bäckströms hem- och företagstjänster

För närvarande är ingen medarbetare anställd med annat modersmål än svenska.

Hemtjänst Färila

Färila hemtjänst har inget utbildat språkombud. Det är mycket viktigt att kunna förstå och göra sig förstådd i hemtjänst eftersom man ofta är ensam hos den enskilde och inte har någon att fråga.

⁴ Att mäta personalkontinuitet över 14 dagar är et vanligt jämförelsemått.

Omsorgsförvaltningen

Hemtjänst Järvsö

Det går bra. Alla ungdomar som kommit till hemtjänst Järvsö klarar språket bra. Några äldre och en del vikarier under sommaren har svårare med svenskan. Det är oerhört viktigt att de kan förstå och göra sig förstådda. Hemtjänstmottagarna är helt utlämnade.

Hemtjänst Ljusdal västra

Man arbetar aktivt med att alla nysvenskar ska känna sig delaktiga, att alla ska kunna delta i samtal, personalmöten och på raster. Det är en stor utmaning, många håller sig gärna lite utanför så alla behöver hjälpas åt.

Hemtjänst Ljusdal östra

Hemtjänst Ljusdal östra har för närvarande inte personal med språksvårigheter. Enhetschefen ställer krav och säkrar upp att ha en säker omsorg. Fler vikarier behövs, men goda språkkunskaper är viktigt i hemtjänst.

Kvalitetsutveckling av verksamheten

Addera Omsorg

Personalwebben används flitigt. Där lägger man in i efterhand om ökad kompetens, genomförda utbildningar mm. Utbildningar har på grund av pandemin inte genomförts som planerat, men är nu på gång igen. Brand och HLR, förflyttningsteknik och stjärnmärkt pågår.

Bäckströms hem- och företagstjänster

Vi jobbar kontinuerligt med kvalitetsutveckling på vårt företag. Varje veckomöte stämmer vi av och följer upp och åtgärdar om vi har fått in något tillbud. Kvalitet är ett väldigt brett område och finns i allt från att vi väljer miljömärkta produkter, att vi vet vilka medel vi ska använda på vilka ytskikt, att vi har säkerhet kring kundens nycklar - att de kvitteras in med initialer och kvitteras ut och att de hålls låsta i säkra nyckelskåp. Vi har våra egna städprodukter därav vet vi att vi alltid har bra produkter. Vi byter handskar flera gånger per städtillfälle, vi desinfekterar allt vårt material efter varje kund, vi tar hand om bakterietvätten själv. Använder man oss för städ så kommer man att få en god kvalitet på arbetet.

Hemtjänst Färila

Genom utvecklat kontaktmannaskap, genomförandeplaner, föra in önskemål i TES och att följa kontinuiteten.

Hemtjänst Järvsö

Ewa upplever att det är svårt att jobba med utveckling inom vår förvaltning, och det är mycket som stoppar. Det blir inget som blir fullt ut genomfört, försöker ändå jobba med utveckling inom enheten.

Ewa tar upp några exempel:

Sunt arbetsliv – vi får se vad det är. .

Jotib är dubbelarbete och ska vi sluta med Jotib.

Nytt schema som vi jobbat med och fått klart, - nu ska vi inte ha det.

Var är kamerorna?

Varför har vi inte nyckelfria lås?

Projektet, förkortad arbetstid?

Omsorgsförvaltningen

Vi ska få beställa mat via en app efter nyår, det känns positivt!

Hemtjänst Ljusdal västra

Arbetsplatsträff sker 1 gång/månad. Hemtjänst västra har också gemensamma möten med hemtjänst östra, samt möten kring förbättringsområden för hemtjänsttagare 1 gång/månad. Teamträffar varje månad, morgonmöten och TES-möten sker också kontinuerligt. Arbetar aktivt med att sänka sjukskrivningstalet och uppmuntrar medarbetare att prova på andra jobb. Skyddsronde och arbetsmiljöuppföljning sker också kontinuerligt.

Hemtjänst Ljusdal östra

Vi arbetar mycket med kundfokus, det viktigaste är kunderna. Gott bemötande och kundfokus!

Nyckelhantering och kontanthantering

Addera Omsorg

Addera Omsorgs nyckelskåp är låsta med kodlås och det är även kodlås in till rummet där skåpen förvaras. Nattnycklar finns hos kommunens nattpatrull på Källbacka. Vid inköp rekommenderas Coop- eller ICA-kort och att dessa ska finnas på närmaste affär. En del hemtjänsttagare vill skicka med kontanter och då löser man det vid just det tillfället. En del vill gärna handla via on-line och hemtjänsten hämtar.

Bäckströms hem- och företagstjänster

Bäckströms har låsta nyckelskåp. Nycklar kvitteras ut på morgonen och återlämnas och låses in efter dagens slut. Nycklarna är märkta med initialer. Låsningsbart skåp finns för personliga medel.

Hemtjänst Färila

Nyckelskåp finns, dock är det för få skåp. Ett nytt behöver snarast köpas in. Enhetschef har sökt stöd av IT och väntar på svar. Hemtjänsten skriver kvittenser både vid in- och tillbakalämning av nycklar. Personalen hanterar inga pengar utan vid behov söks god man.

Hemtjänst Järvsö

Återkommande problem med nyckelskåp som är trasiga och det dröjer innan de lagas. Vid något tillfälle har man fått omprogrammera nycklarna, med mycket extra jobb. Hemtjänsten hanterar inga kontanter.

Hemtjänst Ljusdal västra

Enhetschef önskar att ett projekt ”nyckelfritt” startar snart. Detta skulle vara mycket arbetsbesparande utifrån den tid och kraft som personalen lägger på denna hantering varje dag. Hemtjänsten hanterar inte kontanter.

Hemtjänst Ljusdal östra

Nyckelskåpen fungerar bra. Önskvärt är nyckelfria lås.

Omsorgsförvaltningen

Hemtjänsten hanterar kontanter för några hemtjänstmottagare. En hemtjänstmottagares gode man tar ut pengar, så hemtjänsten ger veckopeng till den hemtjänstmottagaren. Man arbetar vanligtvis inte med kontanter, men ”stödhandlar” åt hemtjänstmottagare om det behövs och om det går.

Värdegrund

Addera Omsorg

Adderas egna värdegrund går ihop med kommunens.

Bäckströms hem- och företagstjänster

För Bäckströms är varje möte jätteviktigt att hemtjänstmottagaren känner att vi är här för dennes skull, utan stress. ”Vi ser dig, vi hör dig och ger dig tid.”

Personalen delar också gärna ut kramar och beröring. Flexibilitet, medmänsklighet, omsorg och kärlek är Bäckströms styrka.

Hemtjänst Färila

Enhetschefen kommer att jobba hårt med värdegrundsarbetet, framförallt bemötandet och startar upp detta på allvar när alla har träffat företagshälsovården Priserva.

Hemtjänst Järvsö

I hemtjänst Järvsö finns värdegrunden med i det dagliga arbetet. Flexibilitet, tillgodose behov och önskemål, bemötande och självbestämmande.

Hemtjänst Ljusdal västra

Värdegrunden finns med hela tiden i det dagliga arbetet. Tas också upp på planeringsdagar och möten. Behov finns att prata mer om vad värdegrunden innehåller och vad den betyder för var och en.

Hemtjänst Ljusdal östra

Hemtjänst Ljusdal östra arbetar mycket med kundfokus – det viktigaste är hemtjänstmottagarna. Gott bemötande och kundfokus!