



## Malins hemtjänst AB

Myndigheten för äldre och funktionshinder har utifrån sitt uppföljningsansvar följt upp verksamheten digitalt den 8 juni 2021.

Närvarande vid mötet var ägare och tillika verksamhetschef Malin Karlsson, Irene Vimmersjö, undersköterska, Ingrid Boheman Risto tf. enhetschef Myndighet äldre och funktionshinder och Johanna Briving kvalitetsutvecklare central administration.

### Företaget

Malins hemtjänst har bedrivit hemtjänst i Nynäshamns kommun i 11 år och har därmed lång erfarenhet inom området. Företaget har inget kapacitetstak eller geografisk begränsning. Malins hemtjänst innehar tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) om att få bedriva hemtjänst. Verksamheten drivs som aktiebolag och har stort fokus på personalkontinuitet.

De har i dagsläget cirka 90 kunder i Nynäshamns kommun.

Utifrån Socialstyrelsens brukarundersökning har Malins hemtjänst 96 % nöjda brukare.

Malins hemtjänst har kollektivavtal, Almega vårdföretagarna.

### Profilering

Malins hemtjänst profilering är att vara en verksamhet med fokus på personalkontinuitet.

### Kvalitetsmål

Nöjda kunder och nöjda medarbetare med hög personalkontinuitet.

### Ledning och personal

Malins hemtjänst ägs av Malin Karlsson som ansvarar för och utför den dagliga ledningen. Enligt villkoren ska verksamhetsansvarig finnas i verksamheten i den utsträckning som krävs för att verksamheten ska följa de lagar, föreskrifter och förordningar som styr verksamhetsområdet. Malin Karlsson bedöms vara väl insatt i den utsträckning som krävs och anses kunna ansvara för den dagliga ledningen. Under kvällar och helger finns utsedd personal som har ansvar för händelser och alla medarbetare har även ett eget ansvar. Vid större händelser är det enligt utförarens rutin att personalen ska vända sig till verksamhetsansvarig för vägledning.

Det är sammanlagt 36 medarbetare anställda i företaget varav 21 tillsvidare anställda och 15 timanställda. Omräknat till årsarbetare är det 2,05. Personalen har som rutin morgonmöten och eftermiddagsmöten för avstämning inför arbetspassen.

Det finns skriftlig rutin för introduktion av medarbetare. Introduktionen följs alltid upp när medarbetaren gått dubbelt genom checklista samt för att stämma av frågor som kan ha uppkommit

under medarbetarens introduktion. Behöver medarbetaren mer tid för introduktion för att känna sig trygg i sitt arbete tillgodoses detta givetvis. Malin Karlsson, VD, säger "att arbeta inom hemtjänsten är ett svårt och ansvarsfullt arbete som kräver sin kompetens eftersom medarbetarna många gånger arbetar ensamma".

### Kompetens och kompetensutveckling

Verksamhetsansvarig har adekvat kompetens enligt avtalsvillkoren. Av den fasta personalen inom Malins hemtjänst AB är 76% utbildade undersköterskor. Det finns kompetensutvecklingsplan för verksamheten och för varje enskild medarbetare. Personalen får frekvent kompetensutveckling. Under innevarande år har fokus på kompetensutveckling varit basal hygien, hot och våld, Nestors webbutbildning lex Sarah och bemötande.

Medarbetarsamtal genomförs en gång per år som verksamhetsansvarig ansvarar för.

Personalomsättningen inom företaget är låg, 1,5%.

### Ledningssystem för kvalitet, SOSFS 2011:9

Verksamheten har sedan tre år ett digitalt ledningssystem för kvalitet enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Lokala skriftliga rutiner finns i hemtjänstlokalen samt digitalt i medarbetarnas telefoner och som är väl förankrade bland medarbetarna. De har system för att årligen gå igenom framtagna rutiner och revidera vid behov.

Medarbetarna görs delaktiga i kvalitetsarbetet genom kommunikation och dialog. Det finns ett gemensamt ansvar för arbetsmiljön, medarbetarna inkluderas i utveckling och verksamhetsförändringar, lärande organisation, återkoppling på utfört arbete. Synpunkter och klagomål och avvikelser tas till vara i verksamheten genom arbetsplatsträffar och enskilda samtal. Medarbetarna blir delaktiga genom:

- Alla har ett gemensamt ansvar för arbetsmiljön – för sitt eget och medarbetarnas
- Verksamheten sätter upp tydliga mål som medarbetarna är en del av
- Medarbetarna inkluderas i verksamhetens utveckling och förändringar
- Lära av varandra – kompetensutveckling
- Ge frihet och ansvar för arbetsuppgifter för att växa i sin a uppgifter
- Vi ger feedback och berömmar handlingar och beteenden.
- Se alla medarbetare, alla är olika och har olika behov av att bli sedda

Riskbedömningar utförs hos varje kund för att minimera risker för både brukaren samt medarbetare.

Risikanalyser genomförs på flera nivåer inom företaget (brukare, arbetsmiljö, verksamhetsperspektiv, ledningsperspektiv) genom att samla in uppgifter och göra riskanalys i följande steg; planering, informationsinsamling, identifiering, värdering, åtgärdsplan/handlingsplan och uppföljning.

Malin Karlsson anser att kvalitetsarbetet är något hon vill satsa än mer på. Hon anser att hon inte hinner med det arbetet i den utsträckning som hon önskar, därför har hon anställt och tillskapat en ny funktion med en kvalitetsansvarig under året.

### Utredning avvikelser

Det finns ett system för att ta hand om och åtgärda fel och brister. Verksamhetschef ansvarar för att hantera avvikelser i Treserva. Medarbetarna rapporterar i verksamhetens interna system Carefox. Brukarna informeras om kommunens klagomålshantering och det finns rutin för avvikelshantering som är känd och tillämpas av alla medarbetare.

### Dokumentation

Det finns en skriftlig lokal rutin för social dokumentation. Egenkontroll utförs av den sociala dokumentationen. Kontrollen utförs av verksamhetschef. Brukarna har en aktuell genomförandeplan. Uppföljning av genomförandeplan sker kontinuerligt i samband med förändringar, annars uppdateras omvårdnadsinsatser var sjätte månad och serviceinsatser en gång om året i samband med den årliga genomgången.

### Trygghet och säkerhet

Samtliga medarbetare har skrivit på sekretessförbindelse. Medarbetarna har tjänstelegitimation. Skriftlig rutin för hot och våld finns. Nycklar förvaras i säkerhetsklassat kassaskåp där nycklarna checkas in i mobilen eller signeras på blankett för nyckelkvittens.

Det finns en kontaktperson utsedd för var kund. I skriftlig rutin framgår kontaktpersonens uppdrag och ansvar. Brukarna får information om möjlighet att byta kontaktperson.

### Brukarinflytande

Genom genomförandeplan och vara lyhörd för brukarens dagliga behov och förändringar.

Varje enskild brukare och närstående har stor inverkan i företagets kvalitetsarbete. Tillsammans med brukare och eventuellt närstående upprättas en genomförandeplan där de tillsammans går igenom uppdraget och hur det ska genomföras. Var brukare kan påverka så att utförda insatser anpassas efter deras önskan och behov. Insatserna ges i största möjligaste mån vid de tidpunkter som man kommit överens om med brukaren.

Genom att arbeta för en god kontinuitet skapar de trygga relationer med brukaren och närstående, kan se förändringar och anpassar arbetet utifrån brukarens dagsform. Kontaktpersonen är samma medarbetare som arbetar dagligen hos brukaren och är lyhörd på eventuella avvikelser. Kontaktpersonen är skyldig att rapportera avvikelser i kommunens system Treserva. Dessa utreds sedan av verksamhetschef.

### Samverkan och informationsöverföring

Samverkan med närstående, god man, rehabilitering, kommunen och andra viktiga personer och organisationer sker löpande. Det är viktigt att kundens självbestämmande och integritet beaktas och tas tillvara i alla lägen. Däremot önskar verksamhetschefen att samverkansformerna med hemsjukvården kan förbättras.

Malins hemtjänst har löpande möten varje morgon och eftermiddag med medarbetarna och uppföljningsmöten måndagar och torsdagar separat med kvalitetsansvarig (anställdes i augusti) och samordnare.

Malin Karlsson lyfter också önskemål om att dialogen mellan kommunen och företagen kan förbättras i utvecklingsfrågor som berör deras verksamheter, som till exempel att de framöver ska tvingas nyttja och betala till kommunen för företagets telefoner.

### Handläggarnas erfarenheter

Samarbetet med Malins hemtjänst fungerar bra.

### Intervju medarbetare

Irene har 18 års erfarenhet som undersköterska inom hemtjänsten och av dem sex år på Malins hemtjänst. Hon anser att det bästa med att arbeta på Malins hemtjänst är att det är roligt, de har en bra arbetsbelastning och lite stress. De planerar sitt arbete utifrån brukarna och deras behov. Med kontaktmannaskap får medarbetarna frihet men också ansvar. De har kontinuitet med sina brukare. Irene anser också att det digitala ledningssystem för kvalitet som alla medarbetare har i en app i mobiltelefonen gör det lätt att ta fram rutiner och registrera avvikelser. Irene anser att ett gott bemötande för henne är att alltid vara trevlig och snäll, kunden ska alltid vara delaktig och att dagens arbete anpassas efter dem. "Jag finns för dem och ger trygghet".

Verksamhetschef Malin Karlsson flikar in att hon tror på att låta medarbetarna växa med eget ansvar. Irene berättar också att hon anser att personalgruppen utvecklats positivt utifrån att Malin haft en konsult inne. De har idag lättare att prata och ställa frågor till varandra och på möten.

### Sammanfattande bedömning

Malins hemtjänst har förbättrat sitt systematiska kvalitetsarbete sedan föregående uppföljningstillfälle. Verksamheten har ett väl utvecklat digitalt kvalitetsledningssystem som är väl känd för alla medarbetare i deras dagliga arbete. De har ett väl utvecklat systematiskt arbetssätt. Kontaktmannaskap är väl utvecklat inom verksamheten. För att ytterligare kvalitetssäkra företaget har ägaren Malin Karlsson under året tagit in en extern konsult för att utveckla sitt personliga ledarskap, rekryteringsprocess och lärande om kvalitet ut till medarbetare. Det har bidragit till utveckling av verksamheten. I augusti anställdes som ett led i detta arbete en kvalitetsansvarig som ska lägga än mer fokus på kvalitet och avlasta verksamhetschef i vissa arbetsuppgifter. Verksamhetschefen har som ambition att kunna vara mera ute i verksamheten.

Malins hemtjänst ger en känsla av en god samverkan inom personalgruppen och att det finns en öppenhet.

Malins hemtjänst är sedan april 2021 även verksam i Haninge kommun.

Malin Karlsson är ägare till en cykelverkstad i Nynäshamns kommun. Cykelverkstaden har till syfte att kunna reparera hemtjänstens cyklar/elcyklar som används av medarbetarna i sitt dagliga arbete. Som ett led i företagets , miljöarbete.