



KVALITETESUTMÄRKELSEN
2025

KVALITETSUTMÄRKELSE 2025

Stockholm stad

Innehåll

Administrativa uppgifter.....	3
Ordlista.....	4
Inledning.....	5
Lagar, förordningar och viktiga styrdokument för verksamheten.....	6
Organisations och ledningssystem.....	7-8
Målgrupp.....	9
1. Beskriv vilka metoder eller arbetssätt ni har för att få insikt om målgruppens behov och önskemål.....	9
2. Beskriv hur era målgrupper är delaktiga och har inflytande i verksamheten. Ge konkreta exempel på hur det har påverkat såväl individ som verksamhet.....	10
3. Beskriv hur ni arbetar med bemötande och förstärker en kultur där ni har stockholmarnas fokus.....	11
4. Beskriv hur ni arbetar för att säkerställa att er verksamhet är jämlik och jämställd för era målgrupper.....	12
Chef- och ledarskap.....	12
5. Beskriv hur du som chef försäkrar dig om att medarbetarna förstår verksamhetens syfte, uppdrag och mål samt hur deras arbete bidrar till helheten.....	12
6. Beskriv hur du som chef stödjer medarbetarnas utveckling och tar tillvara på deras kompetens i verksamheten.....	12
7. Beskriv ditt ledarskap och ge exempel på konkreta ledarskapsbeteenden. Vad får de för effekt i verksamheten.....	13
8. Beskriv hur du som chef regelbundet utvärderar och utvecklar ditt ledarskap. Ge konkreta exempel på hur ledarskapet har utvecklats.....	14
Medarbetarskap.....	16
9. Beskriv hur ni som medarbetare tillsammans arbetar för att främja en god arbetsmiljö.....	16
10. Beskriv hur ni som medarbetare bidrar till verksamhetens utveckling.....	16
11. Beskriv hur ni som medarbetare bidrar till lärande.....	17
12. Utifrån den senaste medarbetarundersökningen (och om möjligt de tre senaste åren):	
a. Redovisa resultatet kortfattat.....	17
b. Analysera och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått.....	17
c. Utifrån er analys, beskriv vilka prioriteringar och åtgärder ni gjort.....	18
Från uppföljning till utveckling.....	
13. a. Redogör för de viktigaste uppföljningsmetoderna som ni använder för att bedöma vilken kvalitet er verksamhet skapar för målgruppen.....	18
b. Redovisa resultaten från förra årets uppföljningar samt utveckling över tid. Har ni resultat fördelat på kön vill vi gärna ta del av det, om inte berätta varför ni inte har det.....	19
c. Analysera och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått.....	20
14. Redogör för hur verksamheten använder resurserna så effektivt och hållbart som möjligt utifrån:	
a. Ert prognosticerade ekonomiska resultat, i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Analysera resultaten och vilka trender ni kan se.....	21
b. Övriga resurser, till exempel lokaler, material.....	21

Stockholm stads kvalitetsutmärkelse 2025

- c. Samarbete, hur ni delar erfarenheter och insikter med andra utanför er egen verksamhet. Beskriv också hur ni sedan omsätter eventuella lärdomar i ert arbete.....22
- 15. Beskriv ert internkontrollarbete samt hur ni arbetar med att identifiera och minimera risker och sårbarheter i er verksamhet.....23
- 16. Beskriv ert miljöarbete samt hur ni arbetar med att identifiera verksamhetens miljöpåverkan och bidrar till en hållbar omställning.....23
- 17. Beskriv vilka trender, utmaningar och möjligheter ni ser framöver i er verksamhet. Beskriv även hur ni planerar och arbetar för att möta dessa.....24
- 18. Beskriv hur processen gick till när ni tog fram er verksamhetsplan.....24
- 19. Utifrån era resultat och analyser, hur ska ni utveckla verksamheten samt vilka prioriteringar gjordes och på vilka grunder.....25
- 20.
 - a. Redogör för två av era beslutade mål för verksamheten som avser kärnverksamheten...25
 - b. Beskriv målens förväntade resultat.....25
 - c. Beskriv arbetssätt för att nå mål och förväntade resultat.....26
 - d. Beskriv hur uppföljning av mål och förväntade resultat ska ske.....26

Administrativa uppgifter:**Verksamhetens namn:**

Briga vård och omsorg AB

Verksamhetschef:

Johanna Jaginovic
Telefon: 076-2287182
Mejl: johanna@briga.se

Postadress:

Briga vård och omsorg AB
Grimstagatan 160
162 58 Vällingby

Enhetschef: Ian Orberon

Besöksadress:

Grimstagatan 160
162 58 Vällingby

Antalet anställda April 2025:

74 stycken

Ordlista:

Beställare: Samlingsnamn för de enheter som beviljar biståndsbeslut och skickar uppdrag till oss, styrs av biståndshandläggare i Stockholm stad

Biståndsbeslut: Beslut som beskriver omfattningen av den enskildes omvårdnadsbehov, uppdragens innehåll samt vilka insatser den enskilde har rätt till. Beslutet godkänner samt styr vilka insatser som ska utföras av Briga Vård och omsorg

Den enskilde: En benämning på personen som vi har i uppdrag att hjälpa i deras vardag.

Dialogmöten: Möten som inkluderar personal från de stadsdelar där vi är aktiva och som lyfter och reflekterar över det praktiska utförandet, allmänna riktlinjer och nya regler.

Genomförandeplan: Ett dokument som beskriver mål med insatserna, hur dessa ska genomföras samt önskemål om tid när insatserna ska genomföras. Dokumentet utgår från aktuellt biståndsbeslut samt den enskildes egna önskemål. Personal från verksamheten skriver dokumentet tillsammans med den enskilde och dokumentet utgör en typ av kontrakt. Vid ett nytt biståndsbeslut ska en genomförandeplan påbörjas och godkännas inom 15 arbetsdagar och sedan uppdateras löpande efter den enskildes behov och förändringar.

Insats: Samlingsbegrepp för det olika typer av omvårdnadsåtgärder ett biståndsbeslut kan inkludera

Medarbetare: Alla anställda inom verksamheten

SAM: Systematiskt arbetsmiljöarbete baserat på arbetsmiljölagen och framför allt Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 200:1)

Samverkansmöten: Möten kring samverkan med de beställarenheterna inom valbara stadsdelar samt möte med övriga samverkanspartners

SIP: Samordnad individuell plan för brukare,

VPL: Vårdplanering gemensamt med sjukvård, biståndshandläggare och verksamheten

Verksamheten: Verksamheten benämns i texten som Briga

Utförarmöte: Möte tillsammans med Äldreförvaltningen samt med både egen regi och övriga privata utförare inom hemtjänst, information delges från Äldreförvaltningen samt ibland är det externa föreläsare inbjudna.

Inledning

Briga vård och omsorg AB

Briga vård och omsorg AB är en privat utförare av hemtjänst, som har funnits sedan 2018 och vårt kontor är stationerat i Grimsta i Vällingby och är tillgänglig för val för medborgare i hela Hässelby/Vällingby stadsdel samt halva Bromma stadsdel.

Vår vilja och driv är att det ska vara en hemtjänst med hög kvalitet och kontinuitet, samt en hög andel utbildade undersköterskor för att stärka kompetensen.

Inom hemtjänsten utförs vård och omsorgsinsatser samt serviceinsatser i ordinärt boende (i personers privata bostad) dygnet runt och året runt för alla åldersgrupper och medborgare som behöver hjälp i sitt vardagliga liv.

Är man över 65 år tillfaller man enheten för äldreomsorg, och är man under 65 år tillfaller man enheten för funktionshinder. Det är behovet som styr biståndsbeslutet, och det fattas i samklang med biståndshandläggarna utefter diagnos och annat somatiskt behov av hjälp. Samt utifrån extern bedömning så som hemsjukvård eller annan vårdinrättning.

Andra insatser som kan beviljas är också avlösning, så att anhörig kan få åka i väg på exempelvis läkarbesök. Det som styr det är den enskildes behov av närvaro vid anhörigs frånvaro under kortare tider under dag och kvällstid.

Man kan även få matdistribution – man får nylagad mat i matlåda hem till sig under veckodagarna – har man det på helgen så får man matlådan för det levererad senast på fredag, och man gör sitt val från en matsedel som kommer en vecka i förväg.

Vi är en Silviahemscertifierad verksamhet sedan juni 2022, det innebär att det finns en mer djupare kompetens kring kognitiv svikt och demensdiagnoser, och ett personcentrerat arbetssätt kring den enskilde vi hjälper.

Arbetet i verksamheten styrs utifrån Silviahemmets vårdfilosofi, med den enskilde helt i fokus. I det ingår en samsyn i de fyra hörnstenarna med fokus på symptomkontroll, anhörigstöd, teamarbete och kommunikation. Vi arbetar enbart i analysfasen i våra reflektionsgrupper som vi har en gång per månad för alla medarbetare. Detta menas på att vi inte kommer med färdiga lösningar på uppkomna situationer ute hos den enskilde, utan man lär gemensamt olika metoder för att kunna möta varje unik enskild person vi möter i det dagliga arbetet. Så gäller för oss alla kring alla vi möter dagligdags med alla stockholmare i fokus.

Och det betyder mer specifikt att vid nya biståndsbeslut på helt nya brukare är upplägget med en lite längre ”startsträcka”, detta för att hitta rätt medarbetare på rätt plats så att tilliten och tryggheten byggs rätt från början.

Verksamheten har i dagsläget 144 kunder, och fördelningen är enligt följande:

- Kvinnor 87 stycken
- Män 57
- Totalt 144 kunder
- Verksamhetstimmar per april månad är: 4784

Procent fördelat på ålder:

- Över 65 år: 110 vårdtagare 38% män 62% kvinnor Genomsnittsålder: 82.91 år
- Över 38 år: 123 vårdtagare 38% män 62% kvinnor 79.63 år
- Totalt vårdtagare: 122 vårdtagare 38% män 62% kvinnor Genomsnittsålder: 79.49 år
- Verksamheten har 22 personer med enbart trygghetslarm kunder där jag inte kan få fram procent på ålder och könsidentitet

- **Lagar, förordningar och viktiga styrdokument för verksamheten:**
- Socialtjänstlagen
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd
- Offentlighets och sekretesslagen (OSL)
- GDPR
- Stockholm stads riktlinjer
- Rapportering enligt bestämmelser om lex Sarah i socialtjänstlagen
- Arbetsmiljölagen, arbetstidslagen, lagen om anställningsskydd och arbetsmiljöverket
- Briga vård och omsorgs kvalitetssystem
- Avtal/kontrakt med Äldreförvaltning Stockholm Stad
- SOSFS 2014:5 Dokumentation
- SOSFS 2012:3 Nationella värdegrunden

Organisations och ledningssystem:

Briga vård och omsorg AB har en platt ledningsorganisation. Det innebär för oss att medarbetarna har stor möjlighet att påverka det som de kan vara med och påverka.

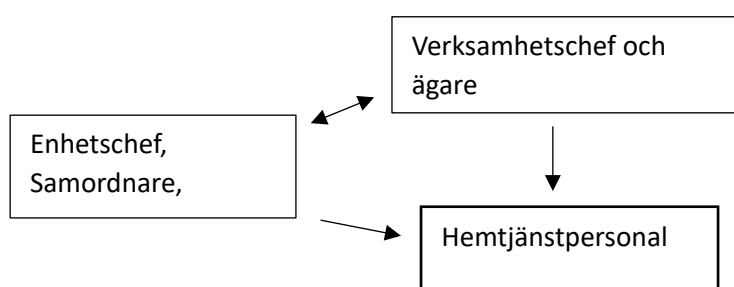
Vi har snabba beslutsvägar, ägare och verksamhetschef är ledningsgruppen, ledningsgrupp innebär att det är dem som arbetar tillsammans för att identifiera och genomför affärsmöjligheter, hanterar risker och säkerställer att verksamheten navigerar framgångsrikt genom förändringar och utmaningar. Samt ser till att främja företagskulturen och ser till att verksamhetens värderingar, avtal och lagar följs.

Verksamhetschef har det övergripande ansvaret för den dagliga driften med jour inkluderad, personalansvaret och arbetsmiljöansvaret.

Enhetschef har övergripande ansvar kring biståndsbeslut och kontakt med biståndshandläggare, reflektionsgrupperna, delaktighet i bemanning och planering.

Samordnare har övergripande ansvar för bemanning och planering (se till att alla kunder får sin hjälp utförd) av verksamheten.

Övriga medarbetare har övergripande ansvar för att arbetet utförs hemma hos den enskilde, utifrån gällande biståndsbeslut kring den enskilde.



Personalgruppen består av 69 personer:

Fördelat på 40 kvinnor och 29 män.

Verksamheten består av verksamhetschef, enhetschef, samordnare, samt undersköterskor och vårdbiträden.

Organiseringen av verksamhetens arbetstider är som så att verksamhetschef, enhetschef och samordnare arbetar måndag till fredag mellan kl.07.00 – 16.15 så kallade kontorstider.

Övriga medarbetare arbetar dag kl.07.30 – 16.00, kväll kl. 16.00 – 22.00, helger arbetar en del enbart kvällstid och en del enbart dagtid (med samma arbetstider enligt tidigare angivet) och natt kl. 22.00-07.30 utefter verksamhetens behov.

De flesta som arbetar har själva vid anställningstillfället fått välja om de vill arbeta dag, kväll eller natt när de ansökt om arbete hos oss. Samt hur stor omfattning på anställningsprocenten som de önskar utifrån sina privata behov. Verksamhetens behov är vad de enskilda heltid är alltid det vi erbjuder vid nyanställning, samt att önskar medarbetare förändra sin anställningsprocent är vi alltid flexibla i det. Men alltid med verksamhetens behov i fokus, vad som är verksamhetens behov är alltid hur det ser ut med kundtid, utefter biståndsbeslut alltså vad varje enskild kund har för behov.

Stockholm stads kvalitetsutmärkelse 2025

Då det är viktigt att kunna påverka hur man vill arbeta för det ska fungera i deras privatliv. Som arbetsgivare är vi lösningsfokuserade om det utifrån privata skäl behöver förändras, så försöker vi lösa det så att det samtidigt passar verksamhetens behov.

På kvällar och helger har en av medarbetarna ett ansvar för bemanning och planering samt fördelning av arbetet vid sjukdom uppkommen under arbetspassen. Vid akuta behov under dygnets alla timmar, kan alltid den ansvarige ringa verksamhetschefen eller enhetschefen för hjälp, stöd och guidning till en lösning av den uppkomna situationen.

Medarbetarna har i sitt dagliga arbete ansvar för omvårdnad och omsorg kring den enskilde, de har också som delat ansvar att genomförandeplaner är aktuella och skrivs i samverkan med enhetschefen. De sköter även viss del av kontakten med biståndshandläggare och andra externa samverkanspartner.

Vi har i vår verksamhet reflektionsgrupper med alla medarbetare regelbundet, där de pratar utifrån ett personcentrerat vis kring alla de vi hjälper i vardagen. Vi kommer aldrig fram till en lösning utan vi stannar alltid kvar i analysfasen, detta för att vi aldrig ska hitta lösningen utan man ska tillsammans med den enskilde hitta ett sätt och vis som fungerar för den enskilde i dennes vardag.

Briga vård och omsorgs medarbetare

88 % av medarbetarna är utbildade undersköterskor med skyddad yrkestitulatur och har en stor erfarenhet av arbete inom äldreomsorgen och hemtjänsten.

Vi har kontinuerligt under 3 års tid erbjudit/erbjuder utbildning till undersköterska för dem av de anställda som saknar adekvat utbildning, och utbildning är kontinuerligt pågående för dem behöver utbildas till undersköterskor.

Vi erbjuder också kompetensutveckling för medarbetare av både kort och lång karaktär dels utifrån önskemål från medarbetare, dels utifrån vad verksamheten har för behov. Vad vi också strävar efter är ett starkt samspel mellan alla medarbetare, detta då det är utvecklande för hela verksamheten och för medarbetargruppen som helhet.

Alla medarbetare har genomgått en tre dagars grundutbildning genom Silviahemmets vårdfilosofi, verksamhetschef, enhetschef och samordnare har även genomgått reflektionsledarutbildning.

Verksamhetschef, enhetschef och samordnare har även genomgått *”Ledarskapsutbildning för chefer och ledare i äldreomsorgen”* på Marie Cederschiölds Högskola på 2 år

Enhetschef är utbildad Silviasyster samt förflyttningsinstruktör

Tillvägagångssätt för arbetet med Kvalitetsutmärkelsen:

Ägaren har uppmuntrat och inspirerat verksamheten att delta i kvalitetsutmärkelsen för 2025, då det finns många goda exempel på hur alla gemensamt och framgångsrikt arbetat med kvaliteten. Det är ett stort driv bland alla att arbeta utefter kvalitet och trygghet för den enskilde vi finns för.

Frågan ställdes till medarbetargruppen om de ville delta i kvalitetsutmärkelsen, vilket medarbetargruppen såg mycket positivt på då de upplever att Briga har en hög kvalitet i sitt arbete. Så beslutet var enhälligt bland medarbetarna att delta. Alla har gemensamt arbetat idogt framåt för att bygga en mer stabil verksamhet och att medarbetargruppen har blivit tryggare i sitt arbete.

Stockholm stads kvalitetsutmärkelse 2025

Vi har satt samman en grupp av medarbetare som ska ingå i arbetsgruppen för ansökan, de har tillgång till hela underlaget med frågeställningarna och kan fortlöpande ge input och feedback, samt vara språkrör för alla medarbetare. Gruppen som valdes består av medarbetare som arbetat länge inom verksamheten och dessa personer ska få möjligheten att delta i utvecklingsarbetet, samt så är tanken att skapa en bredare bild av kvalitetsarbetet.

Alla medarbetare inkluderade att vara delaktiga utifrån deras egna önskemål, och om de vill. De har en stor tro på vår verksamhet och arbetsplats.

Målgrupp**1. Beskriv vilka metoder eller arbetssätt ni har för att få insikt om målgruppens behov och önskemål.**

När vi får ett biståndsbeslut från biståndshandläggare läser vi på om den enskilde, sedan ringer vi upp den nya eller kommande nya kunden och bokar ett hembesök.

När dagen för hembesöket kommer tar vi med oss information om oss som verksamhet.

Under samtalet ställer vi en rad frågor om ärendets karaktär och den enskilde som biståndsbeslutet rör, detta för att införskaffa oss så mycket information vi behöver för att förstå den enskildes behov.

Vi tar reda på när de på dygnet önskar ha sina tider, hur de vill att vi ska kommunicera när vi ska utföra insatserna så som ska vi gå in med nyckel, ska vi ringa på porttelefon, vill de öppna själva, hur vill de ha sitt städ utfört, inköp osv?

När detta samtal är klart, börjar arbetet med att skriva en genomförandeplan som när den är klar (man har som utförare 15 dagar på sig att skriva och godkänna varje ny genomförandeplan.) ska den godkännas av den enskilde själv.

Genomförandeplaner är ett levande dokument, och ska följa den enskilde i deras mående och behov vid förändringar. Viktigt att man har en god dialog med den enskilde, anhöriga och biståndshandläggare vid förändringar, då hälsan förändras och det behövs göras justeringar i biståndsbeslutet både med mer och mindre insatser.

Detta för att vi ska kunna erbjuda den bästa möjliga omvårdnaden och serviceinsatser utifrån den enskildes önskemål och behov.

Parallellt med detta pågår arbetet med att se till att allt planeras in i planeringssystemet, det är här vikten av att ha fasta omsorgskontakter kommer in. Utifrån det arbetar vi också med att hitta rätt medarbetare utifrån deras unika kunskaper för att matcha bästa möjliga kombination, så att vi kan möta upp både behov och önskemål.

Verksamheten arbetar ständigt med att få den bästa kontinuiteten för alla besök hos den enskilde varje dag, för det är något som många av de äldre önskar sig varje dag. För det skapar en trygghet och en tillit för den hemtjänst man har valt.

Vi har en funktion som heter klagomål, synpunkter och beröm som varje enskild kan använda sig av för att framföra sina åsikter och/eller klagomål om hur vi utför vår vård och omsorg. De ringer även direkt in till kontoret och framför sina åsikter och klagomål om det är något som de inte är nöjda med.

Ansvariga för verksamheten gör även hembesök till de enskilda som önskar det. Då det är väldigt viktig för oss att få till oss hur vi kan förändra eller förbättra vår verksamhet.

Vi arbetar mycket med våra genomförandeplaner kring den enskildes önskemål och ser till att de är uppdaterade med jämna mellanrum, om inte annars så gås den igenom när vi får uppdatering av

nya biståndsbeslut från biståndshandläggaren eller om vi själva påkallat till biståndshandläggaren om förändrat behov hos den enskilde.

Samt så arbetar vi mycket med brukarundersökningarna som skickas ut från både Socialstyrelsen samt Stockholm stads egen undersökning. Detta ger oss en god insikt i vad som behövs arbetas på i vår verksamhet, allt för att förbättra arbetet. Vår inspektör som gör uppföljning om det är något ytterligare vi behöver justera i vårt arbete. De enskilda har också möjlighet att lämna synpunkter eller klagomål via Hässelby/Vällingby stadsdel och biståndshandläggarna, verksamhetsansvarig får då utreda och respondera till den enskilde, anhörig och stadsdelen. Och göra nödvändiga justeringar i rutiner eller arbetet för medarbetarna

2. Beskriv hur era målgrupper är delaktiga och har inflytande i verksamheten. Ge konkreta exempel på hur det har påverkat såväl individ som verksamhet.

Den samlade bedömningen är att verksamheten sammantaget arbetar för att utgå från den äldres friska förmågor och främja en meningsfull tillvaro. Ett led i detta är att insatsernas utförande utformas utifrån den äldres uttryckliga önskan och vilja och beskrivs i den äldres genomförandeplan. Dokumentationen är tydlig kring när och hur hjälpen ska utföras men saknar ofta beskrivning om vad den äldre kan göra själv. Att utgå ifrån den enskildes egna resurser är viktigt i syfte att främja den enskildes självbestämmande, delaktighet och integritet. Resultatet av brukarundersökningen visar att flertalet äldre upplever att personalen tar hänsyn till deras egna åsikter och önskemål.

Enligt brukarundersökningen och individuppföljningen anser flertalet äldre att personalen har ett respektfullt och gott bemötande. Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering, brukarundersökningen visar att flertalet äldre upplever att de vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Resultatet av brukarundersökningen visar att flertalet äldre upplever att personalen tar hänsyn till deras egna åsikter och önskemål.

Våra målgrupper är alltid delaktiga och har inflytande i hur de vill att hjälpen ska utföras, de kan alltid ringa kontoret eller påtala för den fasta omsorgskontakten om de vill förändra något till exempel tider, insatser osv. Detta då vi aldrig någonsin får ta ifrån någon dennes rätt att få ha kvar sin självbestämmande rätt och integritet, vi kan inte arbeta och utföra vårt uppdrag om vi inte har med oss varje enskild person i deras vardag och liv. Vi får aldrig heller ta över hemma i den egna bostaden, utan vi pratar ofta om att vi är gäster i deras vardag och ska förhålla oss efter det.

I kontakt med medarbetare, i vardagen eller i samtal under dygnets alla timmar, har den enskilde och anhöriga möjlighet att få uttrycka sina åsikter kring insatsernas utförande och det som rör dem och deras vardag. De har också alltid rätten att kontakta ÄldreDirekt för att få kontakt med sin biståndshandläggare, för att där påtala sina behov och önskemål eller klagomål/synpunkter på oss som verksamhet.

När den enskilde eller dennes anhörig ringer in eller skickar ett mejl med synpunkter så, noteras det och ser till att den enskilde känner sig lyssnad på.

Inkommen synpunkt/klagomål lämnas till ansvarig för den dagliga driften- verksamhetschefen- som utreder och ser till att det korrigeras antingen direkt med rutiner och arbetssätt eller med medarbetare direkt.

Alla åsikter som kommer in är mycket värt, oavsett om den är positiv eller negativ. Detta då det är ett ypperligt sätt att få reda på vad som är fel och behöver korrigeras/justeras till det bättre och ger oss en chans att visa att det är ytterst de enskilda som har inflytande och möjlighet att påverka.

Stockholm stads kvalitetsutmärkelse 2025

Det kan handla om att de vill ändra vem som är den fasta omsorgskontakten, då kan vi alltid ordna vem som kommer, och det kan också handla om personkemi, vem som ska hjälpa till med hygien osv. Det kan också handla om hur insatserna är utförda. Efter utredning kontaktar verksamheten den enskilde med ett skriftligt svar.

En indirekt väg för att påverka verksamheten är också att lämna synpunkt/klagomål via sin biståndshandläggare.

I början av verksamhetens historia hade vi exempelvis bara en telefon för inkommande samtal, men för att möta upp det så ordnade vi två telefoner och detta var efter påtalande från kund.

Många av våra kunder uppskattar att det inte kommer bilar med företagets namn på, för man som enskild vill inte alltid visa att man har hemtjänst. Detta var något som verksamheten fick till sig i begynnelsen och tog då ett beslut som kommer kvarstå.

3. Beskriv hur ni arbetar med bemötande och förstärker en kultur där ni har stockholmarnas fokus

För oss i hemtjänst är kommunikation och bemötande av yttersta vikt, då det är det vi gör varje dag oavsett vem vi möter.

Det är viktigt att alla bemöts på ett professionellt och respektfullt vis, och att man känner att man blir lyssnad på. Och det spelar ingen roll vem vi möter i vardagen och under dygnets alla timmar. Våra medarbetare är alltid behjälpliga för alla våra medborgare som behöver, det är för våra medborgare i Stockholm som vi utför vårt arbete.

Som anställd är man alltid en representant för oss och även för Stockholm stad, och det är något man är ytterst medveten om. Det händer att våra medarbetare träffar andra medborgare som hamnar i olika situationer i samhället de behöver guidning eller hjälp med och då finns vi även där. Det kan handla om äldre som inte hittar hem, ramlat ute i samhället eller av andra anledningar som gör att de behöver hjälpende hand med att tillkalla ambulans, polis, brandkåren eller en ordningsvakt. Eller skjuts hem av någon anledning, men vi ser alltid till att medarbetarna är trygga i att göra det innan de får skjutsa vem som helst. Hos oss är alla medborgare som är behov av hjälp välkomna oavsett vem man är, för vi finns för att vara behjälpliga för alla medborgare i Stockholm stad.

Det är också viktigt att förvalta de ekonomiska citamenten, då verksamheten finansieras av de allmänna skattemedlen som våra medborgare betalar via sina inkomster. Det är att förvalta och ha stockholmarna i fokus, för de ska inte uppleva att allmänna medel inte används till det som de inte ska.

4. Beskriv hur ni arbetar för att säkerställa att er verksamhet är jämlik och jämställd för era målgrupper

Verksamhetens arbetar på ett inkluderande vis och utifrån jämställdhet och jämlikhet, och det betyder att våra målgrupper ska få vård och omsorg efter sina individuella behov.

Verksamheten arbetar inkluderat och utifrån jämställdhet och jämlikhet. Inför ett nytt biståndsbeslut ställs utforskande frågor till den enskilde oavsett beslutes utformning eller ifall beslutet rör hushållsgemensamma insatser. Detta gör vi genom att säkerställa att alla människor ska ha jämlika levnadsvillkor oavsett vad.

Informationen vi ställer är viktiga för verksamheten att känna till för att få ökad förståelse, samt kunna genomföra matchning mellan varje unikt ärende och vår kompetens, samt verksamhetens förutsättningar. Vi använder oss av samma utredningsmaterial vid nya beslut oavsett kön, könsidentitet eller könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

Vi arbetar för att uppmärksamma diskriminering genom att vi har ett utforskande och ifrågasättande förhållningssätt samt prata om det i arbetsgruppen vid behov eller när situationer uppstår. Vi har medarbetare som har olika bakgrund, kultur och erfarenhet vilket ger en ökad förståelse och medvetenhet om jämlikhet och jämställdhet.

Chef- och Ledarskap

5. Beskriv hur du som chef försäkrar dig om att medarbetarna förstår verksamhetens syfte, uppdrag och mål samt hur deras arbete bidrar till helheten

Verksamhetens syfte och mål förankras hos medarbete redan i rekryteringsprocessen gällande tydliga annonsutformningar, intervjuer och arbetsintroduktion för att i möjligaste mån klargöra uppdraget samt matcha rätt kandidat till arbetet. Introduktionen arbetar verksamheten systematiskt med och revideringar görs löpande, både vad gäller det som ingår i introduktionen samt upplägget. Detta i syfte att tydliggöra uppdraget och målen samt öka förståelsen i ett så tidigt skede som möjligt. Handledare är något som enheten genom åren använt sig en hel del av, detta för att en erfaren kollega i liknande roll ska vägleda samt stötta nya kollegor i anställningen.

Vi pratar mycket om vikten att följa vårt avtal som klart och tydligt reglerar vad vi ska uppnå med vårt arbete på daglig basis.

Samt verksamhetschefen har regelbundna samtal med medarbetarna om deras goda arbete ute hos kunderna, samt även påminner om syfte och mål med varför vi gör det vi gör. Dörren är alltid öppen för frågor, kanske inte alltid har alla svar på rak arm.

Vi pratar inte mycket ekonomi kring hur deras arbete bidrar till helheten, det är viktigt men inte enbart. Utan det vi pratar om är att utifrån deras fantastiska arbete ute på fältet som bidrar till att vi får in nya kunder, som hör om medarbetarnas arbete hemma hos de medborgare i Stockholm som vi har. Det i sin tur gör att ekonomin blir stark, vi kan erbjuda saker som frukost varje fredag- för de är så väl värda det.

Alla medarbetare är också indelade i reflektionsgrupper, där vi pratar om syfte och mål med insatser utifrån varje enskild vi har i uppdrag att finnas för och hjälpa i deras vardag.

Verksamhetens mål diskuteras även på våra APT som vi har med jämna mellanrum och vid annat uppkommit behov.

6. Beskriv hur du som chef stödjer medarbetarnas utveckling och tar tillvara deras kompetens i verksamheten

Vid nyanställning går vi igenom om man har några kompetenser som vi kan lyfta och hur vi kan utveckla dem och /eller sprida dem bland kollegorna. För det är viktigt att växa som medarbetare, som exempel vi har haft en Silviasyster anställd hos oss. Denna medarbetare har till ansvar att vara ansvarig för de demensteamen vi har i vår verksamhet, i det arbetet ingår det att vara mentor och bollplank för övriga medarbetare. Att guida dem i arbetet kring bemötande och hur man kan tänka kring att få hjälpa den enskilde och att samtidigt bygga på tryggheten och tilliten för den medarbetare som kommer varje dag.

Stockholm stads kvalitetsutmärkelse 2025

Vi arbetar också mycket med att när vi får biståndsbeslut med informationen om att det föreligger särskilda behov och önskemål så matchar vi utefter vad medarbetare har för kompetens och kunskap. Ibland så ser man som ledare egenskaper hos medarbetare som de inte alltid ser själva, då får man locka fram det hos dem. Och dessa medarbetare erbjuder vi en liten spetsutbildning, för att de ska ha kompetensen och även kunna guida och stödja sina kollegor i deras arbete,

Saknar man undersköterskekompetens i form av utbildning ser jag till att de får gå den utbildningen via den utförare vi använder oss av. Det gäller även all form av utbildning de önskar och vill göra. Men det ska vara av relevans och utifrån krav som finns i verksamheten, och avtalet vi ska följa.

Det är en väldigt viktig kunskap att ha om sina medarbetare, för att kunna se och förstå vad de har för behov av utveckling. Alla våra medarbetare har unika kunskaper och för att ta vara på dem så har de berättat vad de tycker är mer intressant att arbeta med.

Exempelvis så har jag medarbetare som tycker det är mer intressant att arbeta med personer som har psykiatriska diagnoser, då går vi igenom vad de behöver för kompetensutveckling och bokar sedan utbildning.

Vill man ha mer ansvarsfyllda arbetsuppgifter så tar vi ett samtal kring det, och jag pushar dem att verkligen tala om vad de vill och behöver. Det är mycket viktigt som ledare att tillgodose utvecklingen hos varje unik individ hos oss, för det är farligt att stagnera i sin utveckling då tappar man motivationen.

Hos de medarbetare som behöver större morot i sin utveckling har vi erbjudit och betalt utbildning på ledarskapsutbildning på Marie Cederschiölds högskola.

Jag har själv lärt mig hur varje unik medarbetare har för lärostil för att kunna fånga upp dem i deras utveckling, det är mycket intressant att anpassa utefter varje person. Och när jag ser att de tagit till sig den nya kompetensen och utbildningen så tänds liksom som en liten gnista i deras ögonen.

Jag skannar av min medarbetargrupp varje dag jag är tjänst, lyssnar in och tolkar tillsammans med dem.

Utbildning är bra, och kunskap är aldrig tung att bära.

Kunskap, utbildning och utveckling ger varje unik individ makten att påverka sitt dagliga arbete. Det är något som vi som arbetsgivare och ledare verkligen står bakom, och vill att de ska utbilda sig.

7. Beskriv ditt ledarskap och ge exempel på konkreta ledarskapsbeteenden? Vad får de för effekt på verksamheten

Min väg till att bli chef och ledare har inte alltid varit självklar, det är inte något jag haft som mål eller strävat efter.

På Briga har jag arbetat ett par tre år, först som enhetschef sedan som verksamhetschef.

Jag har sedan första dag använt en stor del av min arbetsdag för att studera gruppen, lära känna medarbetarna och har haft fullt mandat att göra det från första dagen av vår ägare. Med det menar jag att jag har haft och har möjlighet, mandat och förtroende att nysta i saker, utveckla min ledarroll, jag uppmärksammade många saker som behövdes justeras för att våra medarbetare skulle kunna prestera och vara mer delaktiga i verksamheten och utförandet av syfte, uppdrag och mål.

Stockholm stads kvalitetsutmärkelse 2025

Jag har en stark tro på tillitsbaserat ledarskap, delaktighet, att ansvaret ska ligga där det hör hemma i organisationen. Jag är själv nyfiken, ställer frågor för att få veta, har en känsla och ett engagemang för vår verksamhet, medarbetare och de enskilda vi har i uppdrag att hjälpa i deras vardag. Jag vet precis vad medarbetarna gör i det dagliga arbetet, hoppar gärna med ut till kund för att få jobba med alla medarbetare när jag har möjlighet.

Jag pratar ofta om att ingen i vår verksamhet är viktigare än någon annan, och att vi gör allt detta tillsammans. Jag har mina styrkor och svagheter och lika med mina fantastiska medarbetare, vi lär tillsammans. För vi alla sitter på kunskaper om arbetet, livet – och vi ska vara och är en lärande organisation! Och detta synsätt har stärkt vår verksamhet gemensamt och det gör att vi blir ett team i arbetet mot uppsatta mål och även att utveckla vår verksamhet framåt.

Tror på att se möjligheter och tänker för det mesta strategiskt, vågar kliva utanför min box och prova saker...För jag vet att mina medarbetare finns bredvid mig, vi går sida vid sida framåt.

Detta har främjat den psykologiska tryggheten för oss alla.

Konkreta ledarskapsbeteenden som är viktiga för mig är att alltid: att lyssna på mina medarbetare, att prata med dem varje dag vi ses, att tacka dem för deras arbete och detta när de har löst något som dykt upp i arbetet, att ta till mig om någon önskar utveckling både på det personliga planet och i yrket, det är för mig av yttersta vikt att jag visar omtanke för alla våra medarbetare, jag delar med mig av mina kunskaper och erfarenheter och dem med sina till mig, vi försöker fira framgångar och annat som gått bra för oss alla - eller om någon löst en knivig situation som uppstått för någon, det är också viktigt att inspirera medarbetarna för att visa att det går att komma vidare i yrkeslivet om det är det man exempelvis, och när vi har rekryterat nya är det viktigt att de känner att de är efterlängtnade och välkomna till oss alla i verksamheten.

Sen tror jag på att låta medarbetarna vara delaktiga i introduktion av nya kollegor, jag tror på frihet under ansvar-navelsträngen dras tillbaka om det finns anledning till det. Men den stretchas lika mycket om inte mer. Jag har sett och fått vara med om en ofantlig resa tillsammans med alla medarbetare, några har slutat och några nya på vägen är det.

Mina bästa stunder på arbetsdagen är när jag får tillbringa tid tillsammans med dem alla!

Det sättet vi arbetar på nu, när jag är ledare har både varit en positiv men bitvis också väldigt utmanade tid. Men nu har vi en stabil grupp, stabil verksamhet, ett gott rykte som verksamhet och arbetsgivare. Mina medarbetare lämnar själva förslag till vänner och andra som de träffar om att kom till oss och jobba – det är ett gott betyg!

8. Beskriv hur du som ledare regelbundet utvärderar och utvecklar ditt ledarskap. Ge konkreta exempel på hur ledarskapet har utvecklats

Varje dag i mitt dagliga arbete som ledare får jag utveckla och utvärdera mitt ledarskap. Dels gör jag det i en reflektion för mig själv, dels genom vår ägare och dels via medarbetarna.

Jag själv tar mina stunder och funderar över hur jag hanterat vissa saker och hur jag kan utveckla mitt sätt att hantera saker som sker.

När jag var ny här hade jag som sagt var ingen erfarenhet, inga akademiska poäng, men kunde och kan min arbetsrätt.

Fyra månader in i min anställning påbörjade jag min 2 åriga *Ledarskapsutbildning för chefer i äldreomsorgen* på Marie Cederschiölds högskola. En mycket lärorik utbildning för mig.

Fick och får så många aha-upplevelser varje dag i mitt arbete, detta parallellt med att jag skulle lära mig verksamheten, lära känna alla medarbetare, knyta kontakter med kunder och anhöriga, samverka med externa partners osv.

Stockholm stads kvalitetsutmärkelse 2025

Detta om något har varit ett stort steg i min personliga utveckling på verksamheten, jag går sakta men säkert framåt och lär mig massor med saker varje dag. Denna utbildning gav mig som ny ledare enorm kunskap och insikt i hur det egentligen är att vara chef/ledare. För det är skillnad på att vara chef och ledare. Men ibland behöver man vara chef och leda arbetet enligt arbetsledningsrätten, men för mig är det mer viktigt att vara en ledare. Detta då vi alla ska åt samma utsatta mål framåt.

Mina medarbetare är så pass bra att de också vågar utmana mig, de vågar ifrågasätta mig och det jag säger. De säger ifrån om de tycker något är tokigt, då måste jag backa och fundera igen. Kommer ihåg när jag började hålla anställningsintervjuer, då skulle jag ha en mall från vår ägare som jag skulle ställa frågor ur. Vilket var helt tokigt visar det sig nu. Att jag ändrade på det var för att medarbetarna undrade hur jag gjorde och vad jag frågade. De fick se kompendiet jag hade, och där och då sa: ”Johanna...det där är inte du och så där kan du inte fråga!” De påtalade att jag skulle vara mig själv men samtidigt fråga frågor jag vet är relevanta utifrån min egen erfarenhet. Så sagt och gjort det ändrades.

Då jag är relativt ny som chef så har jag mycket kvar att lära om ledarskap, och utifrån det är det viktigt att få feedback av min närmast chef. Med det menar jag att jag kan få bolla en fråga, hur jag kan ta mig an ett specifikt område och vad jag kan utveckla.

Ett exempel är att min chef tycker att jag är bra på att ta tag i saker som ska göras, men att jag också ibland behöver landa i saker som sker och låta saker sjunka in.

Jag uppskattar att bolla med andra chefer utanför vår verksamhet också, för att ta till mig andras åsikter, funderingar och tankesätt. Det är också utvecklande för mig, för många av de jag pratar och bollar med har betydligt mer erfarenhet av ledarskap än mig. Det ger mig möjligheten att fundera hur jag kan pröva det hos oss utifrån vår verksamhet och våra medarbetare.

Jag försöker vara ödmjuk inför att jag är ganska ny som ledare och att vila i det, att skynda långsamt för att utvecklas åt rätt håll. Efterfrågar också den fortbildning jag behöver och får den i den utsträckning jag behöver.

Varje år har jag ett utvecklingsmål från min chef, att medverka till att vår verksamhet deltar i Kvalitetsutmärkelsen 2025 är årets utmaning och utveckling. Nästa år ska jag få läsa en utbildning inom HR Generalist, då detta är en kunskap som vår verksamhet kan behöva och jag får en ytterligare utveckling i min ledarroll.

Det är viktigt att man även som ledare har en utveckling i sitt arbete, och det visar även medarbetarna att det alltid går att lära något nytt. I min ledarroll har jag visat medarbetarna att det går att bli verksamhetschef utan akademiska poäng, man får hitta en annan väg bara. Det om något är utvecklande och man kan bli en förebild för sina medarbetare på ett positivt sätt.

Så från första dagen i verksamheten till idag har jag gjort en otrolig utvecklingsresa i mig själv, men lär mig varje dag. Jag har fått lära mig att ta svåra samtal, djupa samtal, att jag har förmågan att få människor att växa och utvecklas deras dagliga arbete. Det fina med våra medarbetare och verksamhet är att det är en lärande organisation, det ger utrymme för att utveckla sig ännu mer varje dag. Har upptäckt sidor hos mig själv som jag har behövt arbeta med, som att ha mer tålamod med att vara en mer lyssnande person, vi har två öron och en mun- det säger mycket om min roll som ledare. Mer lyssna mer än att prata, om de inte specifikt mer om min tanke och tyckande.

Medarbetarskap

9. Beskriv hur ni som medarbetare tillsammans arbetar för att främja en god arbetsmiljö

Vi medarbetare främjar vår arbetsmiljö genom att vi ser till att hålla en bra stämning på arbetet, vi försöker alltid hjälpa varandra med arbetsuppgifter - avlasta varandra om och när det behövs.

"Det är för oss viktigt att inte baktala varandra och att respektera varandras olikheter på alla sätt och vis".

"Samt att vi överraskar varandra med hembakat fikabröd."

"Vi har fredagsfrukost varje fredag mellan september och maj"

"Jag vill lägga till alla medarbetare bör ges möjlighet delta aktiviteter utanför arbetsplatsen, såsom gemensamma utflykter. Sådana kan bidra till att stärka sammanhållningen och samtidigt ge möjligheten till lärande och kompetensutveckling samt utbyta erfarenheter tycker jag."

Vi tycker att det är viktigt att vi alla trivs tillsammans, och att vi alltid vet att vi finns för varandra.

Vi har tillsammans varit med och utformat det arbetsmiljö klimatet vi har i vår arbetsgrupp, och lärt oss att tillsammans är vi starka och kan påverka mycket

Vi bryr oss om varandra och det är alltid någon som fångar upp om det är något speciellt. Eller om någon mår bra av någon anledning oavsett om det är arbetsrelaterat eller privat.

10. Beskriv hur ni som medarbetare bidrar till verksamhetens utveckling

Vi medarbetare är delaktiga i verksamhetens utveckling genom att vi delar med oss av vår kunskap om våra kunder till andra medarbetare. Vidare har vi en god kommunikation med de som arbetar på kontoret och alla kollegor.

Som några medarbetare uttryckt det:

"Vi pratar ofta och mycket om vår psykosocial och fysiska arbetsmiljö, när det exempelvis är väldigt påfrestande miljö ute hos kund. Då pratar vi om vikten att få avlastning från just det arbetsmomentet"

"Vi bryr oss om varandra genom att inte baktala varandra och respektera olikheter"

"Ibland brukar vi baka lite som uppskattning för varandra, det är mycket uppskattat av oss alla"

"Jag vill lägga till alla medarbetare bör ges möjlighet delta aktiviteter utanför arbetsplatsen, såsom gemensamma utflykter. Sådana kan bidra till att stärka sammanhållningen och samtidigt ge möjligheten till lärande och kompetensutveckling samt utbyta erfarenheter tycker jag."

En gång i månaden har vi olika grupper för reflektion, där vi delar med oss av saker kring kunder och vi är alltid kvar i analysfasen för vi ska inte hitta färdiga lösningar utan mer dela med oss av erfarenheter. Det är också ett sätt att bidra till utvecklingen av verksamheten och leder oss framåt.

Vi försöker också ha olika samkväm med knytkalas där vi lagar mat och delar med oss av till alla. Och för de som vill brukar vi ha lite afterwork på vårt kontor efter arbetstid.

” Jag vill lägga till alla medarbetare bör ges möjlighet delta aktiviteter utanför arbetsplatsen, såsom gemensamma utflykter. Sådana kan bidra till att stärka sammanhållningen och samtidigt ge möjligheten till lärande och kompetensutveckling samt utbyta erfarenheter tycker jag.”

11. Beskriv hur ni som medarbetare bidrar till lärande

Då vi under de senast 3,5 åren har haft och har kollegor som studerar till undersköterskor på arbetstid så är vi ytterst delaktiga till att bidra med lärande. Alla uppskattar att det är en lärande organisation vi arbetar på.

Det är viktigt att vi introducerar och för över rätt information till våra nya kollegor, så att de får veta vad som förväntas av dem ute hos kunderna. Och att vi delar med oss av vår kunskap – både den praktiska och den tysta kunskapen kring varje enskild person vi är hos i deras vardag. I det ingår också att beskriva och förklara vikten av god dokumentation, där vi skriver förändringar samt att man måste lämna rätt muntlig information till medarbetare och dem på kontoret

Vi delar även med oss av våra kunskaper oavsett vad det gäller när någon frågar någonting, det är något vi även gör på våra reflektionsstunder som vi har med jämna intervaller varje månad.

12. Utifrån de senaste medarbetarundersökningar (och om möjligt de tre senaste åren)

• A. redovisa resultaten kortfattat

Den medarbetarundersökningen gjorde vi för 3 år sedan i verksamhet. Där frågor kring om medarbetare trivs med sina arbetsuppgifter, hur samarbetet med samordnare och närmaste chef, samt att arbetsuppgifterna känns viktiga har fått väldigt bra betyg. Vi mätte även stressen, som upplevdes som ett dåligt betyg av de som deltog anonymt på enkäten.

• B. Analysera och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått

Vi delar här med oss av det som är positivt i resultatet:

- Att de flesta som arbetar i vården hos oss vill arbeta inom vården och trivs med det.
- Att det varit samma samordnare och chefer under flera år, det skapar en trygghet för oss alla. Samt att de har själva arbetat ute på fältet, och det gör att de vet vad arbetet innebär.

Det negativa av resultatet:

- Att flera medarbetare upplever stress, det tror vi beror på att det är för kort tid på olika insatser som städ, handling och omvårdnad.
- För kort restid mellan besöken hos kunderna.
- Att planeringen påverkas för oss allihop ute i driften vid sjukdomstillfällen som inkommer på morgonen eller med kort varsel.
- Blir stressigt vid personalbrist när det är många sjuka samtidigt.

Idag har vi en sammansatt arbetsgrupp som vet att vi alla räknas och är viktiga för varandra, att alla betyder något, och att min åsikt är viktig. Detta har lett till att vi idag arbetar framåt mot en arbetsplats med psykologisk trygghet.

- **C. Utifrån er analys, beskriv vilka prioriteringar och åtgärder ni gjort**

Vi som arbetsgrupp/team har tagit oss utrymme att faktiskt prata med varandra i stället för om varandra, så den största prioriteringen och åtgärden har varit att vi som arbetsgrupp ska stärkas i vår vi-känsla! Öka samspelet mellan oss alla som arbetar i verksamheten

Att medarbetarenkätundersökningens resultat har höjts successivt sedan vi utförde senaste mätningen, är troligt ett resultat som grundar sig i en kombination av flera faktorer. Ett tillitsfullt ledarskap ihop med erfarna, ansvarsfulla medarbetare som sökt sig särskilt till denna verksamhet, vill stanna kvar, känner sig stimulerade och har förutsättningar samt utrymme till att bidra till utveckling. Detta ihop med en god arbetsmiljö som både medarbetare och chefer bidrar aktivt till. Att varje medarbetare får möjlighet att ta ansvar för frågor som för denne är lustfyllda, utmanande och stimulerande, får använda sin kreativitet och putta sig själv framåt i en utvecklande atmosfär, och i det får sin kompetens efterfrågad, mandat att driva frågor, och förutsättningar samt stöd av chef.

Målet med åtgärden är att vi ska bygga på vår psykosociala trygghet i vår arbetsgrupp. Men det måste vi få göra i vår egen takt för att det ska bli hållbart. Vi har blivit mycket bättre på att analysera då vi blivit stärkta i det genom våra reflektionsgrupper

Vi pratar mycket om bemötande och attityder och att alla ska få komma till tals vad det än gäller. Vi får den information som är av nytta för oss och vi jobbar utifrån det, det måste vara en transparens i all information detta då det är viktigt för oss alla.

Från uppföljning till utveckling

13. A. Redogör för de viktigaste uppföljningsmetoderna som ni använder för att bedöma vilken kvalitet er verksamhet skapar för målgruppen.

Dels utgår vi från den årliga enkätundersökningen från Socialstyrelsen ”Vad tycker de äldre om Äldreomsorgen”, dels Stockholm stads årliga brukarundersökning, de säger mycket om hur vår målgrupp upplever verksamheten samt så använder vi oss av avvikelser/synpunkter och klagomål från våra kunder. Det är en direkt väg in att framföra vad man inte är nöjd med, eller vad som kan förbättras. Alla inkomna synpunkter och klagomål dokumenteras och följs upp av ansvarig, de leder till förändringar i verksamhetens rutiner och till att förbättra arbetssätt ute i verksamheten. Alla som på något sätt hör av sig till verksamheten får alltid ett svar tillbaka efter utförd utredning. Detta för att säkerställa att de känner att det gjorts förändring kring den inkomna synpunkten/klagomålet. Detta är ett viktigt instrument för att mäta kvaliteten på verksamheten, samt så av den feedbacken vi får vardagligt vis från kunder och anhöriga. Det händer också att vi får synpunkter/klagomål från stadsdelarna från biståndsenheterna, samma här att allt dokumenteras i interna systemet och utreds. Svaret skickas till både den enskilde och tillbaka till biståndsenheten. Och detta leder också ibland till strukturella förändringar i arbetet, så som förändringar i delegering av arbetsuppgifter, till förändringar i rutiner för både medarbetargruppen och för medarbetare inne på kontoret. Alla synpunkter och klagomål är ett instrument för att förbättra vårt arbetssätt och höja kvaliteten. Man kan alltid utveckla verksamheten och det är via inkomna synpunkter/åsikter som gör att alla har en direkt möjlighet att vara med och påverka kvaliteten på verksamheten. Man kan alltid bli bättre och komma ännu mer framåt i sitt arbete kring kvaliteten i verksamheten, för man blir aldrig färdig med det arbetet.

B. Redovisa resultaten från förra årets uppföljningar samt utveckling över tid. Har ni resultatet fördelat på kön vill vi gärna ta del av detta, om inte berätta varför ni inte har det

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen, är bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs och be döms därmed ha de förutsättningar som krävs för en god och säker verksamhet. Verksamheten har utifrån föregående årsuppföljning aktivt arbetat för att höja personalens kompetens. Flertalet äldre är sammantaget nöjda med hemtjänsten enligt brukarundersökning och kvalitetsuppföljning på individnivå. Verksamheten bör dock fort sätta med att utveckla den sociala dokumentationen.

Trygghet och säkerhet

Den samlade bedömningen är att verksamheten har förutsättningar att ge en säker omsorg av god kvalitet. Verksamheten har ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Resultatet av kvalitetsuppföljningen på Individnivå visar även att flertalet äldre känner sig trygga i hemmet med stöd från hemtjänsten. Vidare visar att de äldre upplever att det är lätt att komma i kontakt med verksamheten. Verksamheten har prioriterat tillgängligheten per telefon med hjälp av administrativ personal och utökade telefoner.

Resultatet av verksamhetsuppföljningen visar att verksamheten har ett närvarande och delaktigt ledarskap, personal och arbetsledning har dagligen möjlighet att utbyta viktig information med varandra. Det finns forum för reflektion över arbetssätt, viktiga händelser och iakttagelser, exempelvis de äldres förändrade behov eller ett specifikt bemötande.

Verksamheten har rutiner för riskanalys och genomför riskbedömningar, såväl på verksamhetsnivå som på individnivå för att undvika att oönskade händelser sker. Rutiner för egenkontroll finns och regelbundna egenkontroller utförs för att följa upp att arbetet sker enligt fastställda rutiner och mål. Handlingsplaner upprättas vid behov.

Kompetensen i verksamheten är hög, 88 procent av personalen är idag undersköterskor och uppfyller därmed avtalets och Socialstyrelsens krav gällande adekvat utbildning. Verksamheten har under en längre period arbetat systematiskt för att öka andelen utbildade undersköterskor. Verksamheten har en uppdaterad kompetensutvecklingsplan. Enligt brukarundersökningen upplever en hög andel äldre att personalen utför sina arbetsuppgifter bra.

Verksamheten har rutiner för hur samverkan bedrivs, både internt och externt. Regelbundna möten genomförs internt och med externa samverkanspartners. Verksamheten bör dock utveckla och föra mer löpande dokumentation för att dels underlätta samarbetet både internt och externt, dels för den äldres rätt till insyn.

Verksamheten arbetar med fast omsorgskontakt och har rutiner för detta. Det är den fasta omsorgskontakten som tillsammans med den enskilde som planerar när och hur insatserna ska utföras. Flertalet äldre upplever att de varit delaktiga i planeringen kring hur hjälpen ska genomföras. Resultatet av båda undersökningar visar att en hög andel äldre upplever att de kan påverka vilka tider de får hjälp och att personalen kommer på avtalad tid. Resultatet av individuppföljningarna visar även att flertalet äldre upplever att det är ungefär samma personer som besöker dem.

Enligt brukarundersökningen känner flertalet äldre ett förtroende för personalen, brukarundersökningen visar att verksamheten bör arbeta för att säkerställa att de äldre får information om tillfälliga förändringar.

Meningsfullhet och delaktighet

Den samlade bedömningen är att verksamheten arbetar för att utgå från den äldres friska förmågor och främja en meningsfull tillvaro. Ett led i detta är att insatsernas utförande utformas utifrån den äldres

uttryckliga önskan och vilja och beskrivs i den äldres genomförandeplan. Dokumentationen är tydlig kring när och hur hjälpen ska utföras men saknar ofta beskrivning om vad den äldre kan göra själv. För att kunna följa en röd tråd kring den enskildes behov behöver verksamheten i större utsträckning beskriva händelser som avviker från genomförandeplan. Resultatet av individuppföljningen visar att flertalet äldre upplever att de deltagit i planeringen kring hur hjälpen ska genomföras. Att utgå ifrån den enskildes egna resurser är viktigt i syfte att främja den enskildes självbestämmande, delaktighet och integritet. Individuppföljningen visar att flertalet äldre upplever att de får den hjälpen som de kommit överens om. Resultatet av brukarundersökningen visar att de äldre upplever att personalen tar hänsyn till deras egna åsikter och önskemål.

Verksamheten har en framtagen värdegrund och genomför kontinuerligt schemalagd reflektionstid. Enligt båda undersökningar anser de äldre att personalen har ett gott bemötande och att de bemöts med respekt.

Verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering, vid första besöket får den äldre information om hur de ska göra för att lämna synpunkter och klagomål. Trots detta så visar brukarundersökningen att verksamheten kan förtydliga för de äldre om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Verksamheten har arbetat för att förbättra informationen.

Verksamheten behöver åtgärda

Verksamheten bör ta reda på hur de kan förbättra informationsspridning om tillfälliga förändringar och om de på något sätt kan förtydliga informationen kring brukarundersökningen gällande frågan vart man vänder sig med synpunkter och klagomål

Vi får i vår verksamhet inte uppdelat utefter kön på våra kunder, när vi har uppföljning. De tittar hur verksamheten fungerar organisatoriskt och efter intervju av medarbetarna i verksamheten, att vi uppfyller det avtal vi har tecknat med Stockholm stad och Äldreförvaltningen. Det kontrolleras också kring vårt lönesystem, vårt kvalitetssystem så att det innehåller alla dokument som krävs av oss, att vi har rutiner för det som behövs för att medarbetare och vi ska kunna följa alla lagar, regler och riktlinjer.

C. Analysera och reflektera över varför ni fått de resultat ni fått

Verksamheten har arbetat mycket med att se utvecklingsbehov och att bli mer en lärande verksamhet, för att lära oss och bygga lärdomar som utveckling framåt. Vi ser till att följa upp, åtgärda, återkoppla samt följer upp igen, reviderar och följer upp igen, och omformulerar rutiner. Exempel på det är avvikelserapporteringen från alla medarbetare, synpunkter och klagomål från kunder, synpunkter och klagomål från stadsdelen och egenkontroller.

Alla som arbetar i verksamheten vet att utvecklingen inte är statisk utan vårt gemensamma arbete framåt, detta då det tillkommer nya situationer och nya utvecklingsområden vart efter arbetet rullar på för oss som verksamhet. Samma saker som kan återkomma behöver lösas på nytt igen, då det går i cykler och behövs lösas om igen- med nya förutsättningar för oss alla – då samhället är föränderligt. Och det kan mynna ut i nya lösningar där och då. Vi tar till oss det som kommer på uppföljningarna med, och det leder till att verksamheten får nya redskap att ta reda på vad som behövs arbetas med. Medarbetarna är också väldigt aktiva på att påtala om det är något som känns fel eller behöver jobbas på.

Vi har en väldigt engagerad och inkluderande medarbetargrupp som upplevs stolta över sitt arbete de utför, och det gör att verksamheten utvecklas framåt hela tiden. De är engagerade, tar initiativ, driver frågor, vill vara delaktiga, tar stort ansvar och bidrar till resultatet av verksamhetsutvecklingen.

Vi har också under tid arbetat mycket med sammansättningen i arbetsgruppen och det ger på sikt en trygghet i sitt arbete, att man vågar prata öppet mer än förut, det är ett pågående arbete. DE utmanar sig, hanterar situationer där det inte kanske riktigt känns ok och de utvecklas av det med och det gör även verksamheten.

Allt detta syns på våra uppföljningar som genomförs vart annat år av verksamheten.

Så det kan inte nog poängteras att detta arbete framåt hade aldrig gått utan alla oss medarbetare, och inte heller utan våra kunder och deras anhöriga. Viktigt är också att nämna våra externa samverkanspartner som vars åsikt är viktig för verksamheten med

Ingen är viktigare än någon annan hos oss, men det viktigaste vi har är våra kunder och medarbetare!

14. Redogör för hur verksamheten använder resurserna så effektivt och hållbart som möjligt utifrån:

a. Ert prognosticerade ekonomiska resultat, i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Analysera resultaten och vilka trender ni kan se.

Då Briga vård och omsorg är ett mindre företag är det lättare att följa upp det ekonomiska resultatet. Våra ekonomiska resultatet har varit goda dom senaste åren.

Intäkter kommer från Stockholm stad, men även från andra hemtjänster då vi är underleverantör för Nattpatrullen.

För att ha koll på ekonomin så har vi uppföljning av intäkter och personalkostnader varje dag, intäkter får vi igenom inloggad kund tid, dvs tiden som vi är och hjälper kunden. All kund tid från alla medarbetare räknas ihop varje dag, kontra personal tid. På så sätt ser vi även att vi har rätt mängd medarbetare i vår verksamhet.

I Hemtjänst är det svårt att beräkna exakt hur många medarbetare man behöver i verksamheten, då kundantalet kan förändras från vecka till vecka. Därav har vi ca 80 % tillsvidareanställda och ca 20 % timvikarier i verksamheten. På så sätt kan vi gardera oss för snabba upp och nedgångar av kundtid.

Vi ser att när vi har 100% koll på intäkter och utgifter, och är snabba på att kontra med utökning eller minskning av medarbetare så får vi en god ekonomi i företaget.

Det svåra i ekonomin är att vi aldrig vet hur mycket höjningen av ersättningen från Stockholm stad är varje år, det skulle underlätta om det var en fast procent av höjningen varje år. 2024 var höjningen 3,8 % och 2025 låg höjningen 1%. När ersättningen blir så olika så behöver vi justera våra fasta kostnader, I år har vi bland annat sänkt kostnader genom att avsluta ett hyreskontrakt som vi inte behöver längre. Vi tittar fortlöpande igenom hur vi kan omfördela de pengar som kommer in i verksamheten, detta så att vi verkligen använder pengarna på allra bästa sätt och vis, där de behövs mest utei arbetet hos kund och att medarbetarna ska gagnas direkt av det.

b. Övriga resurser, till exempel lokaler, material.

Vi har fattat ett beslut kring våra lokaler som är för stora, och det leder till att vi sagt upp den övre lokalen för vi som verksamhet tycker det är mer kostnadseffektivt att lägga de ekonomiska resurserna där de hör hemma i verksamheten alltså på medarbetare och bilar, samt annan kringutrustning som alla medarbetare behöver i sitt dagliga arbete.

Stockholm stads kvalitetsutmärkelse 2025

Det material och kläder vi använder i vår verksamhet beställs till ett överkomligt pris av den leverantör vi har, och när vi beställer så beställer vi ett större parti av allt för att slippa onödiga transportkostnader flera gånger per år. Detta görs dels ur miljösynpunkt, dels ur ett kostnadseffektivt perspektiv.

Vad gäller de bilar vi har i vår verksamhet, så planeras varje bil noggrant varje dag för att det ska vara så kostnadseffektivt både ur ekonomisk och miljömässig synvinkel. För vi måste värna om vår miljö. Våra bilar är just nu laddhybrid – drivs på både bensin och el så att våra medarbetare måste ladda dem varje dag, det gör att bilarna behöver drivas på bensin i betydligt mindre utsträckning är förut. Längre fram kommer vi att ställa om verksamhetens bilar till helt elektrisk drift.

c. Samarbete, hur ni delar erfarenheter och insikter med andra utanför er egen verksamhet. Beskriv också hur ni sedan omsätter eventuella lärdomar i ert arbete.

Vårt externa samarbete bygger på att vi aktivt deltar i samverkansmöten med både kommunal och andra privata verksamheter i de stadsdelar i är aktiva i. Samt på utförarmöten med äldreförvaltningen de gånger per år som dem är. På dessa samverkans/dialog/utförarmöten samtalar vi med andra chefer och ledare kring erfarenheter och om någon stött på likande situationer i deras verksamheter.

Verksamheten har vid behov även samverkansmöten med externa parter när det är något specifikt som behövs samtalas kring. Det som det mestadels har handlat om var när vi hade delegering kvar, då var det hantering kring mediciner och rutiner kring beställning av läkemedel.

Vi har haft närmare samarbete med ett annat företag aktiv inom hemtjänst i samma stadsdel som vi är i, och där har vi haft ett stort erfarenhetsutbyte i så som rutiner, kring olika situationer som uppstår på daglig basis, eller om vår verksamhet kommit till en insikt med något som inte fungerar så har bollats. Men ofta så pratar man inte så djupt om verksamheterna då det är olika företag med olika sätt att drivas på, det enda gemensamma vi har är att vi finns för våra medborgare i våra stadsdelar.

Vi har även dialog med erfarenhetsutbyte med de verksamheter som finns i samma byggnad som oss. Det kan gälla allt från bilar, parkeringar och sådana saker. Till exempel så har det pratats om att på någon verksamhet hade kvällspersonalen gått hem utan att säkerställa att alla var på plats innan arbetspasset var över. Det har resulterat att vår verksamhet har infört checklista av medarbetare som används både på dagen, kvällen och natten. Det är ett enkelt sätt att ha kontroll på om alla är på plats när de ska vara, och man kan ringa vederbörande för att kontrollera om något hänt eller om de är på väg in till arbetsplatsen.

Man tar till sig det vi pratar om, sedan går man in på sin kammare och funderar är det något som vi kan använda oss av? Är det något som vi har som problem? Oftast det som ventileras är personal, bemanning osv.

Vi pratar aldrig om de äldre, då det finns sekretess. Vi pratar heller inte om verksamheterna då det är företagsbundet.

Erfarenheter och synpunkter delas även med de biståndshandläggare som vi kommunicerar med dagligdags, vi lär oss varje dag på dygnet av alla som vi samverkar med. När man får till sig något som inträffat hos någon så tittar vi över vad som finns i vår verksamhet, går igenom rutiner och ser om det är något som behövs förändras,

15. Beskriv ert internkontrollarbete samt hur ni arbetar med att identifiera och minimera risker och sårbarheter i er verksamhet.

Verksamheten arbetar systematiskt med risk och konsekvensanalyser för att identifiera och minimera risker och sårbarheter i år verksamhet. Vi gör riskbedömningar utifrån arbetsmiljön ute hos varje enskild individ vi hjälper, för att minimera risker i arbetet för medarbetarna samt även risker för den enskilde. Vi gör även årlig och återkommande riskanalys av den offentliga miljön i samhället utifrån att det är en tungt socio belastad stadsdel vi arbetar i, med mycket yttre faktorer kring oss. Resultatet av de olika riskbedömningarna och dess analyser används sedan till det förebyggande arbetet. Behöver vi förändra i schemaplaneringen? Behöver vi ha mer personal pga. yttre faktorer i närområdet som vi inte kan påverka? Behöver vi ha tätare dialog med biståndshandläggare utifrån den enskildes ökade behov eller utifrån arbetsmiljöperspektiv?

Riskbedömningar görs även vid förändring i verksamheten, och utifrån arbetsförhållande för alla medarbetare. Detta för att säkerställa att det inte innebär någon risk eller sårbarhet för oss som verksamhet. Vår krisplan och krisberedskap uppdateras årligen eller vid behov, det är något vi arbetat mycket med sedan 2023. För då var det många händelser i ute i samhället som påverkade sårbarheten och risken med att förflytta sig under arbetstid.

Varje år gör vi även en riskbedömning på den yttre arbetsmiljön utifrån vad som sker i vårt närområde då det tidvis är pågående våldsspiraler som vi inte kan påverka direkt. Men som vi påverkas av i form av medarbetarnas trygghet att röra sig ute i samhället, när dessa oroliga tider periodvis råder. Detta också för att se hur vi behöver stärka upp under dygnets timmar, med att sätta in extra resurser där det krävs utifrån deras trygghet.

16. Beskriv hur ert miljöarbete samt hur ni arbetar med att identifiera verksamhetens miljöpåverkan och bidrar till en hållbar omställning.

Vårt miljöarbete består av att vi sop sorterar papper, pantburkar, glas osv. Vi följer avtalet med krav på utsläpp av avgaser just nu är enligt detta:

- Nyttillkomna fordon till uppdraget ska vara fossilfria genom att: drivas med el, fordonsgas, etanol eller andra gaser än gasol med skattegrundande utsläppsvärde om högst 190 gram koldioxid per kilometer (WLTP), enligt Transportstyrelsens vägtrafikregister,
- klara Euro 6 eller bättre,
- ha dubbfria vinterhjul och inte är äldre än sju år räknat från det datum när fordonet först togs i trafik.

From 2027 ska vi bara ha bilar som drivs på el, så vi håller redan på nu att titta på hållbara bilar för att möta dessa krav i den hållbara omställningen i samhället i stort.

Vi beställer större mängder med kläder och andra förbrukningsmaterial för att minska miljöpåverkan av onödiga transporter, vi drar ned på värmen i våra lokaler (ingen behöver frysa), när vi går ut från ett rum släcker vi onödiga lampor osv. Det är viktigt att vi drar vårt strå till stacken och bidrar till en hållbar omställning, Vi jobbar hårt med att ha ett hållbart tänk när vi planerar bilarna i verksamheten, för att inte åka onödiga sträckor. Utan att försöka planera så att bilarna används på rätt ställe i verksamheten, att bilarna inte körs enbart korta sträckor. För det är ingen bra hållbarhet med extra mycket utsläpp av avgaser från bilar. Här kommer det ekonomiska perspektivet in med, det är inte hållbart att bara köra bil överallt. Utan där man kan gå eller samåka ska vi göra det med.

17. Beskriv vilka trender, utmaningar och möjligheter ni ser framöver i er verksamhet. Beskriv också hur ni planerar och arbetar för att möta dessa

Utmaningen framöver med att bedriva hemtjänst i privat regi är dels att arbeta utifrån politiska styrning som ändras efter valen, det handlar främst om ekonomiska incitament som hur pengarna fördelas. Och även hur de olika politiska partierna höjer ersättningarna utefter deras visioner. Det ekonomiska styr mycket över möjligheten att finnas, utvecklas och att bedriva hemtjänst i privat regi.

Det gäller att kring ekonomin i verksamheten som måsten man också buffra och se till att det finns pengar på olika konton för alla möjliga oförutsatta händelser kring bilar, pengar som inte kommer i tid från Stockholm stad – påverkar utbetalning av löner och andra löpande kostnader.

Något som också är en utmaning av driften av hemtjänst är den så kallade ”minutstyrningen”, där alla insatser delas in i schablontider. Det innebär att man får bara betalt för den utförda loggade beviljade insattstiden, det innebär att vi ibland behöver ha luft i verksamheten med anställning av personer med behovsanställning – för att kunna styra utefter om kunder avböjer besök, åker bort, hamnar på sjukhus osv. Men det är också något som vi är mycket styrda i avtalet gentemot Stockholm stad.

En stor utmaning är rekrytering av medarbetare med rätt kompetens och att få personer som vill arbeta inom vård och omsorg. Detta då trenden just nu är att inte så många är intresserade av arbete inom vården pga. arbetsbelastning, arbetstider och lönerna inom vården. En infallsvinkel i utmaningen med att bedriva hemtjänst handlar lite också om hur de olika politiska partierna ser på arbetet inom vård och omsorg. Det är inget snabbspår i yrkeslivet, detta då vi arbetar med människor som är sjuka

Samtidigt så kan vi som arbetsgivare vara med och påverka möjligheterna att rekrytera personal genom att vara ute och prata om det fina med att arbeta inom vård och omsorg. Det är också viktigt att de som bedriver hemtjänst arbetar för att synas och höras, diskutera med politiker för att påverka rätten för våra medborgare att få ha kvar rätten till valfrihet i vem som ska utföra omsorgsarbete. Och arbetet inom vård och omsorg är inget snabbspår in i yrkeslivet för någon, detta då vi arbetar med människor som är sjuka antingen psykiskt eller somatiskt. Det är också något vi som arbetsgivare och verksamhetsutövare behöver framföra till våra politiker. Vi jobbar aktivt tillsammans med den arbetsgivarorganisationen vi tillhör för att påverka politiken på alla sätt och vis.

Så trender, utmaningar och möjligheter förändras konstant beroende på vilket politiskt parti/block som styr. Men det är fortfarande roligt och utvecklande att bedriva hemtjänst, för det är något man gör för att finnas till för våra medborgare i Stockholm. Man bedriver och arbetar inom hemtjänsten för att det är ett ytterst givande arbete och uppdrag, man känner att man gör nytta och gör något bra för människor som behöver stöd och hjälp i sitt vardagliga liv och leverne. Arbetet med människor är ett fantastiskt och givande arbete.

18. Beskriv hur processen gick när ni tog fram er verksamhetsplan.

Vi vår verksamhet har ingen verksamhetsplan som sådan. Däremot har vi ett verksamhetsmål för den form av verksamhet vi bedriver. Denna skrevs när verksamheten startade 2018 och är fortfarande aktuell för oss. Vårt verksamhetsmål formulerades utifrån en vision av dem som startade att vi ska vara en hemtjänst med fokus på kvalitet, kontinuitet och fokus på Stockholms medborgare utifrån gällande lagstiftning och krav i samhället.

Detta gör vi genom att kontinuerligt utbilda medarbetarna och hela arbetsgruppen som helhet, att alltid ha Stockholms medborgare i fokus i allt vi utför och gör.

Verksamhetsmål:

I hemtjänstverksamheten är det vi strävar efter och har som målsättning med vårt arbetsutförande:

Stockholm stads kvalitetsutmärkelse 2025

- Att skapa en god omvårdnad, social service och vårdmiljö för brukaren så att denna kan leva ett självständigt men tryggt liv, känna sig trygg med medarbetarna och nå en högre livskvalitet. Samt alltid ha Stockholms medborgare i fokus
- Våra insatser inom hemtjänst ska präglas av god omvårdnad, trygghet, stort inflytande och gott bemötande.
- Att ha en hög andel utbildade medarbetare

19. Utifrån era resultat och analyser, hur ska ni utveckla verksamheten samt vilka prioriteringar gjordes och på vilka grunder?

Utvecklingen av verksamheten sker utifrån resultaten av uppföljningar, enkäter som de enskilda fyller i varje år och utifrån inkomna synpunkter/avvikelse. Samt utifrån vad medarbetare har för synpunkter och åsikter. En stor utveckling av hela verksamheten var och är all form av utbildning, och ett stort steg var när vi påbörjade processen med Silviahemscertifieringen. Så en stor prioritering vi gjort är att satsa mycket på utbildning, detta då det är stor styrka och ger en stabilitet i utförandet av alla insatser. Och det ger den enskilde en trygghet i att veta att när medarbetarna kommer så har de en bra kunskapsgrund att stå på. Vi fortsätter att utbilda och ska under 2025 göra en omcertifiering av verksamheten. Denna certifiering ger oss en möjlighet att utveckla arbetet med bemötande och kunskap kring demensdiagnoser och om kognitiv svikt. Detta är ett arbetssätt som även utvecklar all form av bemötande och kunskap som är behövlig för hela vår verksamhet.

Vi arbetar aktivt och har kommit väldigt långt med vår tillgänglighet för våra medborgare, då det är av yttersta vikt att man så långt det är möjligt alltid får tag i någon i verksamheten alla tider på dygnet. Då det är en del av kontinuiteten och kvaliteten i verksamheten, det går alltid att utveckla och bli ännu bättre på.

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska utföraren ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9. Ledningssystemet ska vara anpassat till utförarens verksamhet och innehålla: processer med tillhörande rutiner/system/planer riskanalyser och egenkontroll.

20a. Redogör för två av era beslutade mål för verksamhetsåret som avser kärnverksamheten

Ett stort mål för oss sedan start har varit och är att ha 100 % utbildade undersköterskor, det är en process som startade under hösten 2021. Och är ett pågående beslut av ett mål i vår kärnverksamhet,

Nästa stora projekt har varit och är Silviahemscertifieringen, och det är också pågående, kommer aldrig avslutas heller. Då vi arbetar kontinuerligt med att utveckla och arbeta med det dagligen, i hela verksamheten. Ett ytterligare led i att utveckla vår kärnverksamhet är att delta i denna utmärkelse, för det ger oss mer redskap i vad vi behöver bli ännu bättre på

b. Beskriv målens förväntade resultat

Målens förväntade resultat är att vi utbildar i den takt och utefter det behov vi har, vi har i dagsläget en liten bit kvar till 100 % utbildade undersköterskor. Vi ligger på ca 90 %.

Förväntade målet med certifieringen har varit och är att höja allas kunskap om demensdiagnoser, kognitiv svikt. Samt att med dessa redskap även arbeta gentemot personer som upplever ensamhet vare sig den är avsiktlig eller oavsiktlig, spelar ingen roll vem man är i vårt samhälle man ska inte ha en känsla av ensamhet. Samt målet med att delta i utmärkelsen är att få en feedback på vad vi behöver optimera och förbättra för att ytterligare öka vår kvalitet och kontinuitet

c. Beskriv arbetssätt för att nå mål och förväntade resultat

Alla medarbetare som har saknat adekvat utbildning som undersköterska har vi i början haft samtal med för att anmäla dem till skolan, sedan har de studerat på arbetstid under upp till ett år. Det har varit och är täta uppföljningar för att se vart de ligger i sina studier,

Det förväntade målet har vi överstigit med råge, då det är många som har uppskattat och uppskattar möjligheten att få studera på en del av sin arbetstid.

Förväntade målet med certifieringen har även den överstigit våra förväntningar, då det har lett till att detta har ökat verksamhetens rykte där vi är valbara. Detta visar sig på att vi har och får biståndsbeslut med specifika behov utan djupare instruktioner i underlaget, utan att vi som verksamhet får arbeta in oss i den takt som den enskilde behöver. Detta arbetssätt är något vi verkligen anammat och lärt oss utifrån all utbildning via Silviahemmet. Då vi infört ett mycket personcentrerat arbetssätt i allt vi gör och hos alla vi möter.

Vi har också utvecklat ett arbetssätt där vi jobbar för att verkligen hitta rätt person på rätt plats i hela vår organisation. Och det är ett arbete som aldrig avstannar någonsin. Med deltagande i Kvalitetsutmärkelsen hoppas vi på att finna nya arbetssätt för att nå mer utveckling och få tips på hur vi kan komma till ett resultat av mer nöjda medborgare, bättre resultat med nyttjande av våra resurser och kanske på sikt kan det leda till att vi växer mer som verksamhet. Men allt det vi arbetar med i vår verksamhet bygger på att vi gemensamt och tillsammans har ett samspel och har samma sikte på målet med vårt uppdrag. Och att vi alla gemensamt utifrån våra egna och gemensamma idéer når bra och bättre resultat.

d. Beskriv hur uppföljning av mål och förväntade resultat ska ske

Uppföljning av mål och resultat ska ske genom att vi gemensamt ska öka vår möjlighet att mäta mer:

- Göra tätare enkäter utifrån arbetsmiljöperspektivet, de kan få svara både anonymt och med namn om de så önskar.
- Göra tätare utvärderingar av våra reflektionsstunder.
- Använda oss ännu mer av vår möjlighet i vårt planeringssystem för att utveckla vår kontinuitet gentemot enskild person vi utför arbete hos.
- Behålla gruppen som är utsedd för att bidra till deltagande i utmärkelsen, för att ha dem som en kvalitetsgrupp. Då de ser många saker ute i driften och får höra av kunder, anhöriga och medarbetare.
- Göra pulsmätningar, för att få fram ännu mer arbetsglädje och tips på åtgärder som ständigt utvecklar vår organisation och verksamhet

Vi gör uppföljning kontinuerligt och vissa dagligen,

- vi inventerar behovet av utbildning varje vecka och månad.
- Lägga in mer uppföljning och utvärdering i vårt årshjul så det blir en mer systematik i det.

Detta gör vi då vi är en liten verksamhet, och har en direkt insyn i behovet. Vi har en hög närvaro av den som sköter den dagliga driften. Det gör att det är ett enkelt arbetssätt för oss i ledningsgruppen att ha den kollen vad gäller allt i verksamheten. Men det är också något som kan utvecklas och förbättras ännu mer framåt i tiden.