



Verksamhetsredovisning för perioden oktober – mars 2019

Uppdrag

Antal uppdrag som Agaten Hemtjänst AB har utfört under början av perioden har minskat något då en osund och otillbörlig konkurrenssituation har uppstått i Lunds kommun genom att en ny aktör valt att bedriva sin verksamhet på ett både oseriöst och väldigt kortsiktigt sätt. Vår bedömning är att denna privata utförares agerande inte bara är skadligt för branschen i stort utan även för Lunds Kommun samt dess brukare.

Sedan januari 2019 har dock Agaten Hemtjänst stabiliserat och vänt denna utveckling och fått många nya nöjda kunder och har idag en verksamhet som är på ungefär samma nivå som tidigare. Märkbart är att Agaten under den senare delen av perioden har fått mycket positiv återkoppling på sin nya verksamhet, sin nya ledning samt sin nya och befintliga personal vilket är extra glädjande.

Antalet utförda SOL och HSL insatser per individ har ökat under perioden och Agaten ser en utveckling framför sig där samverkan mellan omsorgens samt hemsjukvårdens olika delar kommer att bli än viktigare framöver för att på bästa sätt möta kundernas ökade behov av SoL och HSL insatser.

Händelser av väsentlig betydelse

Efter att ha tagit över Agaten i november 2018 så har vi observerat stora förbättringsmöjligheter både gällande verksamheten samt i personalsammansättningen. Detta har resulterat i att organisationen har förstärkts med mycket ny personal för att bättre kunna möta våra uppdragsgivares samt våra kunders förväntningar och krav.

En ny samordnare har tillträtt under perioden och en rad nyrekryteringar har gjorts för att stärka upp verksamheten på alla plan.

Avvikelsehantering

De avvikelser och klagomål som inkommer till Agaten hanteras omedelbart av verksamhetschefen och hanteras enligt gällande rutiner och riktlinjer. Klagomål och synpunkter kan lämnas till oss via kontakt med personalen vid besök, telefonsamtal, brev eller e-post. Vid första mötet med en ny kund får kunden information om att de kan kontakta oss för att lämna synpunkter eller klagomål.

Verksamhetschefen eller samordnare ansvarar för att klagomålet utreds, att åtgärder vidtas och att kunden får återkoppling. Alla avvikelser och klagomål tas upp med personalen för att öka kunskapen om våra brister och vilka förbättringsområden som är nödvändiga för att undvika brister i framtiden. Vi ser avvikelser som ett sätt att ständigt förbättra verksamheten. Alla medarbetare får information om vilka rutiner som gäller för avvikelsehantering och de rapporterar både HSL och SoL-avvikelser i Procapita. De klagomål och avvikelser som har funnits under perioden har till stor del kunnat

åtgärdas genom bra och tydlig kommunikation varför detta kommer att vara ett av våra fokusområden framåt vad gäller förbättringsarbete.

Nationella kvalitetsregistren

Ny ansvarig för de nationella kvalitetsregistren är i nuläget Agatens samordnare. Vi har som mål att under 2019 starta upp en kompetensutvecklingsinsats för all personal på Agaten där vi bland annat kommer att fokusera på de nationella kvalitetsregistren. Målet med Senior Alert är att all personal ska vara bekanta med vårdprevention och som hjälp kommer vi att använda oss av Senior Alerts webbutbildningar och webinarier. Gällande BPSD registret kommer vi att starta upp med administratörsutbildning när vi är färdiga med rekrytering av sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast.

Systematiskt förbättringsarbete

De förbättringar som vi på Agaten kommer att fokusera på under 2019 är:

Fördjupad kompetensutveckling för all personal för att vi som bolag på ett ännu bättre sätt skall kunna möta våra kunders behov men också för att all vår personal skall kunna känna sig så trygga och säkra som möjligt i sitt yrke och utförande. Denna utbildningsinsats kommer att ske löpande men vi har också som plan att på varje arbetsplatsträff (APT) ta upp specifika frågor och teman att diskutera samt lära oss mer kring i syfte att förbättra både den individuella och kollektiva kompetensen men inte minst för att förbättra samordningen och kommunikationen i gruppen och i verksamheten.

Kundkontakt och kommunikation. Vi vill genom bra och tät kommunikation med alla våra kunder säkerställa att de får sina behov tillgodosedda och att de känner sig trygga med Agaten som utförare.

Rekryteringar. Vi arbetar med rekrytering av enhetschef/sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast samt ytterligare en samordnare och detta kommer att tillföra mycket kompetens och kunskap till verksamheten.

Samverkan

För oss är samverkan en mycket viktig del i vårt dagliga arbete. Samverkan underlättar både för oss och våra kunder och det innebär också en säkerhet för kunden när alla inblandade vet vad som gäller. Vi samverkar dagligen med biståndshandläggare, sjuksköterskor och rehab personal. I de flesta fall är det kundens kontaktperson på Agaten som sköter samverkan med andra aktörer eftersom kontaktpersonen är den som har störst kunskap om kunden och dennes behov.

Medarbetare

Agaten såg i början av perioden ett behov av att göra en del personalförändringar för att utöka och förbättra kvaliteten i utförandet och verksamheten. Genom en väldigt aktiv rekrytering har Agaten därför anställt mycket ny och kunnig personal för att stärka upp personalstyrkan samt verksamheten i stort. Vi har fokuserat på att anställa undersköterskor med en bra och gedigen utbildning och som har haft en gedigen bakgrund av omsorgsarbete sedan tidigare. Agaten kommer även inom kort att anställa sjuksköterskor, arbetsterapeut samt sjukgymnast för att ännu bättre kunna möta kundernas behov samt för kunna åta sig och kunna utföra ett utökat uppdrag inom hemsjukvård.

Utbildningsinsatser

Utbildningsinsats görs gällande att upprätta genomförandeplaner i Procapita eftersom målet är att genomförandeplanen alltid ska utföras av och tillsammans med kundens kontaktperson. Vi har en utsedd person som är ansvarig för denna utbildningsinsats och detta är ett pågående arbete.

Alla medarbetare har genomgått e-utbildning i basala hygienrutiner samt jobba säkert med läkemedel.

Vi kommer att fortsätta vårt arbete med kompetensutvecklingsinsatser kopplade till de nationella kvalitetsregistren.

Louise Axelsson
Verksamhetschef