Uppföljningsrapport

☒Avtalsuppföljning ☐Uppraguppföljning

Verksamhet: Attendo Hemtjänst	Datum: 2026-05-26
Antal medarbetare: 43 årsarbetare varav ca 30–40 vikarier/timanställda	Antal lägenheter/brukare: 180 brukare
Stickprov: tidsregistrering, rutinpärm, krispärmen, utförda egenkontroller, rutin för egenkontroll	
Närvarande: Linnea Larsson (undersköterska), Jenny Gunnars (undersköterska), Sara Höök (Verksamhetschef), Therese Kuivamaki (regionchef), Rawaz Amin (avtalscontroller), Marijana Marinkovic (kvalitetscontroller)	
Rapportansvarig: Marijana Marinkovic	

Sammanfattning

Uppföljningen genomfördes genom en timmes samtal med medarbetare samt en timmes samtal med ledningen. Eftersom tiden för uppföljningen är begränsad ger den endast en ögonblicksbild av verksamheten, vilket innebär att fokus ligger på utvalda områden.

Syftet med avtalsuppföljningen är att identifiera utvecklingsområden i verksamheten samt att bidra med ett utifrånperspektiv som kan stödja det fortsatta förbättringsarbetet.

Sammantaget bedöms verksamheten fungera väl i det dagliga arbetet, och medarbetarna har god kännedom om sina arbetsuppgifter.

Medarbetarna beskriver att de får information om vilka insatser som ska utföras genom planeringssystemet Wellfare och att genomförandeplaner finns tillgängliga i LifeCare. Det framkommer dock att genomförandeplanerna inte alltid används i det dagliga arbetet, vilket främst förklaras med tidsbrist.

Inför varje arbetspass går medarbetarna igenom planeringen för att säkerställa dagens insatser. Vid avvikelser eller tidsbrist kontaktas planeringsledaren, som vid behov kan omfördela resurser eller justera schemat. Berörda brukare informeras vid förändringar. Arbetssättet beskrivs fungera väl och medarbetarna uppger att de i de flesta fall hinner utföra sina planerade arbetsuppgifter.

Tid registreras i LifeCare och Welfare via digitala lås, vilket möjliggör uppföljning av genomförda besök. Verksamheten kan i realtid följa utförda insatser, omfördela resurser vid behov samt följa upp restider och besökstider. Manuella och ofullständiga registreringar förekommer och följs dagligen upp av planeringsledare och chefer för att säkerställa att de är korrekta och överensstämmer med utförda insatser. Vid behov kontaktas brukare för att verifiera tiderna.

Bemanning och kontinuitet säkerställs utifrån brukarnas behov och planerade insatser. Vid behov av utökade insatser kan verksamheten hjälpa brukaren att kontakta biståndshandläggare för att uppmärksamma förändrade behov. Om utökade insatser inte beviljas finns i vissa fall möjlighet att köpa till tjänster, exempelvis via RUT-avdrag. Personalkontinuiteten följs upp i Welfare och ligger i genomsnitt på cirka 10–11 olika medarbetare per brukare.

Insatserna utförs i huvudsak enligt beslut, med viss anpassning inom ramen för beviljade insatser utifrån brukarens behov. Förändringar och utökade behov dokumenteras i LifeCare och rapporteras till myndighetsavdelningen.

Bemötandet av brukarna beskrivs som gott och präglas av ett vänligt och personligt förhållningssätt där medarbetarna utgår från brukarens behov och önskemål. Om samspelet mellan personal och brukare inte fungerar tillfredsställande kan personal bytas ut för att främja en god relation och skapa trygghet.

Dubbelbemanning används främst vid lyft samt dusch- och hygieninsatser och beslut fattas av biståndshandläggare. Vid arbetsmiljöskäl hanteras och dokumenteras behovet internt och kan kräva förstärkt bemanning med egna resurser.

Verksamhetens rutiner är dokumenterade i ledningssystemet Centuri, som nås via Appendo, och finns även i utskriven form i en pärm. Medarbetarna uppgav däremot att rutiner finns i Actimo, vilket visar på ett behov av att tydliggöra för medarbetarna var gällande rutiner finns och vilket system som är styrande. Krispärmen finns och medarbetarna känner till var den är placerad. Verksamheten har reservrutiner för att säkerställa kontinuitet vid systemstörningar exempelvis genomförandeplaner i akter i låst skåp, reservnycklar samt utskrivet schema.

Journalanteckningar görs vanligtvis i nära anslutning till genomförda insatser, oftast direkt efter besöket men ibland senare under arbetspasset. Medarbetarna uppger att de fått riktlinjer om dokumentation men saknar formell utbildning, medan ledningen hänvisar till utbildningar via Talents.

Avvikelser rapporteras i DDF-Respons och hanteras av ledningen. Allvarligare eller återkommande händelser tas upp på APT. Medarbetarna uppger att de uppmuntras att rapportera avvikelser och att verksamheten strävar efter att öka antalet registreringar. Vidare uppges att medarbetarna inte har fått någon formell utbildning i avvikelsehantering och att kunskapen hos medarbetare om hur DDF-Respons används varierar. Medarbetarna uppger även att det finns en viss osäkerhet kring Lex Sarah och vad som ska rapporteras.

Egenkontroller av olika arbetsmoment genomförs regelbundet. Genomförandeplaner granskas och egenvårdsintyg följs upp månadsvis. Varje kvartal granskar kollegor varandras genomförandeplaner och sociala dokumentation för att säkerställa att den är saklig och löpande. Det finns även en driftcheck, framtagen av ledningen, som varje enhetschef ska fylla i. Den omfattar centrala arbetsmoment som ska vara genomförda och fungerar som stöd i uppföljningen av verksamhetens kvalitet.

Samarbetet kring matleveranser från Sodexo fungerar generellt bra. Medarbetarna uppger att det inte har förekommit missade leveranser och att företaget ringer när de är på väg.

Arbetsgruppen fungerar generellt väl och medarbetarna uppger att samarbetet har förbättrats. Tidigare upplevdes verksamheten som oordnad med bristande samordning, men sedan den nya chefen tillträtt har arbetet blivit mer strukturerat. Under arbetsdagen sker löpande muntliga avstämningar. Medarbetarna uppger att inte all personal har undersköterskeutbildning och att alla inte har tillräckliga kunskaper i svenska, vare sig i tal eller skrift.

Möjlighet till kompetensutveckling finns, och medarbetarna lyfter utbildningar som exempelvis Demens ABC, Ät Upp och basala hygienrutiner. Medarbetarna uppger att de inte har fått information om meddelarskydd. Nya medarbetare och vikarier introduceras genom tre introduktionsdagar. Introduktionen beskrivs även som viktig för att skapa trygghet för brukarna.

Det framkommer att vikarier som inte arbetar regelbundet inte alltid har samma lokalkännedom eller kunskap om rutiner som ordinarie personal, vilket kan göra att vissa arbetsmoment tar längre tid. Samtidigt uppges många vikarier och timanställda ha lång erfarenhet inom branschen, vilket bidrar till att arbetet fungerar väl. Vikarier deltar inte i APT, vilket gör det viktigt att säkerställa att de får information om exempelvis avvikelsehantering, uppdaterade rutiner och andra relevanta verksamhetsfrågor.

Vid nyanställning ska yrkesbevis, utdrag ur belastningsregistret och ID-handling uppvisas. Kontrollerna dokumenteras genom att rekryterande chef bekräftar granskningen i anställningsavtalet. Dokument som skickas via Kivra äkthetskontrolleras genom Polisen. För att undvika otillåtna anhörigkopplingar fördelas uppdragen brett inom verksamheten vilket gör att personal arbetar hos olika brukare.

Vid anställningens början undertecknas ett dokument om tystnadsplikt, men det har framkommit att sekretessbestämmelser i vissa fall inte alltid följs då fokus ibland ligger på bemötande snarare än på att viss information omfattas av sekretess. Eventuella brister uppmärksammas och hanteras genom dialog på APT samt påminnelser om gällande rutiner och sekretessregler.

Medarbetarna beskriver att utmaningarna främst handlar om att lära känna nya brukare, möta personer med demenssjukdom som kan vara motvilliga till stöd samt att motivera brukare att ta emot hjälp av andra medarbetare vid exempelvis frånvaro. Cheferna uppger att en utmaning är att stärka medarbetarnas eget ansvar, exempelvis för genomförandeplaner och information till kunder vid förseningar. En ytterligare utmaning är avbokade insatser, vilket kan leda till att planerad personal saknar arbetsuppgifter.

Det som medarbetarna uppskattar mest är möjligheten att arbeta med äldre och de meningsfulla möten och relationer som arbetet ger. Cheferna lyfter medarbetargruppen som verksamhetens största styrka och beskriver en positiv utveckling från en tidigare otrygg arbetsmiljö med missnöje till en mer stabil och engagerad arbetsgrupp som visar omtanke om både kunder och varandra.

Förbättringsområden

Förbättringsområde 1:
Användningen av genomförandeplanerna behöver stärkas i det dagliga arbetet. När de används i begränsad omfattning finns en risk att stödet blir personberoende och att det uppstår variationer i hur insatser utförs. Detta innebär i sin tur att insatserna i mindre utsträckning utgår från brukarens aktuella behov och mål samt beslutade insatser.

Verksamhetens kommentar och förslag på åtgärder:
Mål: Samtliga medarbetare använder genomförandeplanen som ett aktivt arbetsverktyg vid planering och genomförande av insatser.
Hur: Genomgång på APT så alla är säkra på var genomförandeplanerna finns och hur de ska användas i det dagliga arbetet. Utskick med information i Appendo som direkt når samtliga medarbetare på verksamheten. Säkerställs att arbetssättet är etablerat genom att hålla besöksinformation samt information om kunden enbart till genomförandeplanen.
Ansvarig: Verksamhetschef
Tidsplan: Q3-Q4 2026

Förbättringsområde 2:
Ge medarbetarna goda förutsättningar att vidareutveckla och stärka sina språkkunskaper, eftersom dessa har betydelse för möjligheten att ta del av och dokumentera information samt för att kommunicera tydligt med såväl brukare som kollegor.

Verksamhetens kommentar och förslag på åtgärder:
Mål: Medarbetarna ska ha tillräckliga språkkunskaper för säker dokumentation, informationsinhämtning och kommunikation med brukare och kollegor
Hur: Kartläggning av språkstöd, erbjudande om språkträning via Lingio samt löpande handledning i dokumentation.
Ansvarig: Verksamhetschef/biträdande verksamhetschef
Tidsplan: Q3-Q4 2026

Förbättringsområde 3:
Medarbetarna har inte fått någon formell utbildning inom social dokumentation och avvikelsehantering. Detta kan medföra risk för variationer i dokumentationens kvalitet, omfattning och innehåll. Avsaknaden av formell utbildning kan även skapa osäkerhet kring vad som ska rapporteras som avvikelse och därmed bidra till underrapportering. Rutiner kring Lex Sarah behöver också kommunicera tydligt till medarbetare.

Verksamhetens kommentar och förslag på åtgärder:
Mål: Alla medarbetare ska ha kunskap om dokumentation, avvikelsehantering och rapporteringsskyldighet enligt Lex Sarah.
Hur: Utbildning dokumentation i Talants (Intern digital utbildning) Genomförs vid varje nyanställning samt 1grr/år enligt årshjul. Repetition av rutiner gällande dokumentation, Lex sarah och avvikelsehantering samt användandet av DF respons. Inför medarbetarsamtal genomförs kontroll att utbildningen genomförts samt inskickade avvikelser och dokumentation finns skrivna av medarbetare.
Ansvarig: Verksamhetschef/biträdande verksamhetschef

Tidsplan: Q3 2026 – Q1 2027

Förbättringsområde 4:
Vikarier deltar inte i APT och har därmed inte alltid samma tillgång till information om rutiner, avvikelser och förändringar. Det kan därför vara värdefullt att se över informationsöverföring till denna personalgrupp, för att säkerställa en likvärdig tillgång till relevant information.

Verksamhetens kommentar och förslag på åtgärder:
Mål: Vikarier ska ha tillgång till aktuell information om rutiner, förändringar och avvikelser.
Hur: Vid nyanställning får samtliga medarbetare ta del av rutiner, arbetssätt och annan verksamhetsinformation som även följs upp under introduktionen genom introduktionssamtal Vikarier är alltid välkomna att medverka på APT.
APT protokoll skickas ut i Appendo samt att pärm för både utskrivet protokoll och lokala rutiner finns att tillgå på kontoret. Vikarier bjuds in på utbildningar efter behov.
Ansvarig: Verksamhetschef/biträdande verksamhetschef
Tidsplan: Q3-Q4 2026

Förbättringsområde 5:
Samtliga medarbetare behöver få information om vad meddelarskydd innebär och hur det tillämpas i praktiken.

Verksamhetens kommentar och förslag på åtgärder:
Mål: Samtliga medarbetare ska känna till sina rättigheter och skyldigheter avseende meddelarfrihet.
Hur: Information på APT, utskick i Appendo samt tydligare genomgång vid introduktioner. Vid introduktion används utbildningsfilm via Talents.
Ansvarig: Verksamhetschef
Tidsplan: Q3-Q4 2026