

Kvalitetsbokslut 2018





Med stolthet kan vi se tillbaka på 2018 och konstatera att vi passerat ännu ett år fyllt av fantastiska insatser från företagets alla medarbetare som dygnet runt arbetar med att se till att vårt motto Omtanke, Vänlighet och Service samt vår värdegrund är vägledande i våra verksamheter. Genom engagemang i företagets förbättrings- och utvecklingsarbete bidrar vi alla till att ständigt förbättra och utveckla våra olika processer.

Fortsatt satsar vi stora resurser på vårt ledningssystem där vi framgångsrikt under 2018 blev uppgraderade till ny standard inom kvalitetsledning ISO 9001:2015, miljöledning ISO 14001:2015 och omcertifierade inom arbetsmiljö OHSAS 18001:2007. Ett arbete där stora insatser har lagts på bland annat processorientering och digitalisering för att hantera den nya standarden och ytterligare utveckla vårt ledningssystem för att möta framtidens utmaningar.

Vi arbetar vidare med att utbilda internrevisorer och kvalitetsansvariga samt att implementera vårt ledningssystem på nya verksamheter då vi är övertygade om att detta är framgångsrikt och till nytta för våra verksamheter och dess intressenter.

Vårt Leva Livet koncept fortsätter att göra skillnad för våra kunder. Det sätter guldkant på vardagen och bidrar till en meningsfull dag, vilket också visar sig i kundnöjdhetsmätningar med ett mycket positivt resultat gällande erbjudande och tillgång till aktiviteter och utvistelser. Vi kan stolt konstatera att vi har mer än 50 Leva Livet inspiratörer i företaget och lika många Leva Livet team som enbart arbetar med fokus att stödja våra boende till en meningsfull dag utifrån sina vanor, intressen och drömmar.

Via vårt kvalitetsbokslut vill vi ge en inblick i vårt familjeägda företag, som sedan 1999, det vill säga i 20 år, varit certifierade inom kvalitet. Ett företag där vårt Leva Livet koncept stimulerar till glädjekällor i vardagen och som gör skillnad för den enskilde. Ett företag där vårt motto och värdegrund vägleder oss i allt vi gör.

Madeleine Lundström, Kvalitetschef



81%
positiva
medarbetare



85%
positiva chefer
och ledare



100%
kundnöjdhet på
Postiljonen Vellinge &
Muskötvägen 25
Österåker

Innehåll

Inledning	3
Om oss	6
Värdegrund och motto	11
Förenade Care är certifierade	12
Utdrag ur revisionsrapport	13
Integrerat ledningssystem	14
Kvalitetshöjande aktiviteter	16
Andra sätt att fånga upp kvaliteten	24
Förenade Care Vilhelms Gård prisbelönta	26
Förenade Care Polhemsgården hedersnämnd	27
Förenade Care Victoria lever livet med utflyktsbussen	28
Drottningen certifierade Förenade Care Trollängen	29
Miljöarbete	31
Arbetsmiljö	32
Förenade Care Victoria nominerat till näringslivspris	34
Kompetenshöjande åtgärder	35
Första privata vårdbolaget med extratjänster	37
Verksamheter med implementerat ledningssystem 2018	38
Nya avtal med start under 2018	40
Förvärv 2018	44
Nya avtal med start 2019	45
Förnyade avtal med start 2019	45



Om oss

Förenade Care AB ingår i Forenede Koncernen som är ett danskt familjeföretag med verksamhet inom såväl facility service som omsorg. Forenede grundades av Peer C. Krogh och har efter 60 år i servicebranschen, utvecklats till ett av Nordens största tjänsteföretag med ca 8000 anställda.

Förenade Care AB i Sverige grundades 1998 i Malmö med ett äldreboende, Segevångsgården. Idag drygt 20 år senare driver vi ett 40-tal äldreboenden i 19 olika kommuner, vi erbjuder hemtjänst i sex kommuner, sociala boenden i Malmö/Lundregionen och personlig assistans utspridd över hela landet.

VÅRD OCH OMSORGSBOENDE

för personer med demenssjukdom, omfattande omvårdnadsbehov samt psykiska funktionshinder. Vår verksamhet kännetecknas av att vi fokuserar på de boendes välbefinnande och trivsel. Kärnan i äldreomsorgen är vårt motto: omtanke - vänlighet - service. Värdighet och respekt för individen är självklarheter hos oss.

HEMTJÄNST OCH HEMSJUKVÅRD

Vi ger vård och omsorg i hemmet. Det inbegriper till exempel måltidsservice, städ, tvätt och hjälp med läkemedel. Hur samarbetet sker kommer vi överens om tillsammans, på kundens villkor. Utgångspunkten är att man ska kunna leva sitt liv så självständigt som möjligt. Uppdragen utförs under dag och natt och i många kommuner erbjuder vi även tilläggstjänster.

PERSONLIG ASSISTANS

Varje människa som behöver en personlig assistent är unik. Du kan ha assistansbehov sedan tidiga år eller du kan ha drabbats av en olycka senare i livet. Vi vill underlätta det liv du vill leva, med dina drömmar, intressen, egenheter och vanor.

Vi lägger lika stor vikt vid personlig som vid assistans. Den personliga assistent du väljer att ha vid din sida vill berika din vardag. Det är vad omtanke, vänlighet och service handlar om. Det är så vi gör personlig assistans *personlig*.

SOCIALT BOENDE

Vi erbjuder bostadslösa män och kvinnor akut hem i väntan på annat boende. Alla gäster bor i eget rum men delar gemensamhets- och hygienutrymmen.

På hus- och matråd har alla möjlighet att framföra synpunkter. Aktiviteter erbjuds och födelsedagar samt högtidsdagar uppmärksammas.

Varje gäst får en kontaktperson som han eller hon formar stödinsatserna tillsammans med. Bemanning dygnet runt.

AVANCERAD SJUKVÅRD I HEMMET OCH PALLIATIV VÅRD

ASiH är en form av vård som patienten själv väljer när alternativet är sjukhusvård dygnet runt. Med stöd av läkare, sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast, kurator och dietist skapas ett team som kan erbjuda medicinsk hjälp, samtal, tekniska hjälpmedel och stöd till närstående. Vi strävar efter att man ska kunna behålla sin självrespekt och integritet under vårdtiden samt ha högsta möjliga livskvalitet och medicinsk trygghet.

Palliativ vård ges i livets slutskede för att ge högsta möjliga livskvalitet. Nära Täby Kyrkby, med vackra omgivningar och en miljö som skapar hemkänsla, ligger Byle Gård, en specialiserad palliativ vårdavdelning. Här arbetar vi enligt den palliativa vårdfilosofin, vilket innebär att man ser till hela människan. Vi har inga besökstider utan anhöriga kan komma när de vill.

MÅLTIDSSERVICE - PRODUKTIONS- KÖK MED RESTAURANG OCH CAFÉ

Måltiden ska vara en glädjekälla, njutning och gemenskap. Vi arbetar utifrån en matfilosofi som har sin grund i svensk husmanskost men tar även intryck av smakupplevelser från hela världen. Helger och högtider firar vi med god mat och dryck.

Frukost, lunch, middag och mellanmål är dagens bästa stunder för många, med god mat och social samvaro. Planering, ekonomi, näringsrekommendationer och livsmedelshandling kryddas vi med stora nypor matglädje hos våra kokkar, dietister och kostombud.

Dessutom har vi verksamheter såsom servicehus/aktivitets-
hus, anhörigstöd, dagverksamhet och vårdcentral med
specialister inom bl.a. äldreomsorg, gynekologi, öron/näsa/hals,
psykologi samt rehabilitering

Förenade Care har även en egen MAS - Medicinskt ansvarig
sjuksköterska. Hon fungerar som MAS i de kommuner där det
ingår i vårt avtal, annars följs uppdragsgivares MAS-riktlinjer.
MAS:en har ett särskilt medicinskt och reglerat ansvar för att

- patienten får en säker och ändamålsenlig hälso- och
sjukvård av god kvalitet
- det finns rutiner för att kontakta läkare och annan hälso-
och sjukvårdspersonal vid behov
- patienten får den hälso- och sjukvård läkaren har bestämt
- rutinerna för läkemedelshantering är säkra
- besluten om delegering är patientsäkra
- patientjournaler förs
- anmälan görs till kommunal nämnd om en patient utsatts
för allvarlig skada eller sjukdom i samband med vård och
behandling eller utsatts för risk för det

Förenade Care satsar på att driva och utveckla
olika vårdformer genom specialistkunskap samt
lång erfarenhet från kompetenta medarbetare.

4000
kunder

4000
anställda

De personalkategorier som finns hos oss:

Undersköterskor, sjuksköterskor, socionomer,
äldrepedagoger, Leva Livet-Inspiratörer,
personliga assistenter, fysioterapeuter,
sjukgymnaster, Silviasystrar, kockar, vård-
hundsförare, vaktmästare, gruppleddare,
enhetschefer, psykologer, aktivitetsansvariga,
vårdbiträden, arbetsterapeuter, läkare, lokal-
vårdare, trädgårdsmästare, distriktssköterskor,
verksamhetschefer och regionchefer samt en
verkställande ledning och administrativ stab.



OMSÄTTNING

RESULTATRÄKNING (TKR)
NETTOOMSÄTTNING

2018-12	2017-12	2016-12
1 475 185	1 407 185	1 330 252

”Vi lägger ytterligare ett framgångsrikt år bakom oss där vi ser fördelarna med vårt fokus på kvalitet och vårt ledningssystem som fortsatt inger förtroende hos våra beställare. Som ett av de få, eller rent av det enda företag i vår bransch av denna storlek, har vi trippelcertifikat och samtliga våra verksamheter arbetar utifrån vårt certifierade ledningssystem.

Vi har under året förlängt flera av våra kontrakt t.ex. i Vellinge kommun och också fått förtroendet att driva vårdboenden i kommuner som Ängelholm, Landskrona, Uppsala, Solna och Gävle. I Malmö har delar av vår sociala verksamhet, efter vunnen upphandling, utökats med ”Nattvilan” ett nytt koncept av akutboende för hemlösa. Under året förvärvade vi Adium Omsorg AB, ett vårdbolag med vårdboenden i Ängelholm och Vansbro samt hemtjänst i Ängelholm och Varbergs kommuner.

Vi fortsätter vårt samarbete med kommuner där vi gemensamt söker långsiktiga lösningar för vård- och omsorgsboenden t.ex. genom att hyra kommunala fastigheter över lång tid. Vi var den första privata arbetsgivare inom vård och omsorg som tecknade avtal med Kommunal om extra tjänster. En möjlighet för nyanlända och personer som deltagit i jobb- och utvecklingsgarantin att komma in på arbetsmarknaden.

Verksamheten Vilhelms Gård i Knivsta kommun utmärkte sig även under 2018 i White Guide Senior och var nominerad i samtliga kategorier. Förenade Care Polhemsgården fick Solna stads hedersnämmande under Kvalitetsdagen 2018 för sitt språkcafé. Victoria Vårdboende nominerades till Malmö Stads Näringslivspris inom mångfald för sitt integrationsprojekt.

Vi fortsätter att stärka vår organisation med flera stabsfunktioner, nya administrativa system och står väl rustade för att öka vår genomslagskraft i både kommuner och landsting. Inom hemtjänsten har vi infört digitala arbetsverktyg som ökar effektiviteten och kvaliteten både för våra medarbetare och för våra kunder.

Vi fortsätter med våra kompetensutvecklingsdagar för personal och ledning vilket resulterar i nöjdare personal med ökad kontinuitet som följd.

Verksamhetsåret har präglats av kontrollerad tillväxt och ekonomisk utveckling. Vi fortsätter att växa och utvecklas samtidigt som vi värnar om vårt fokus på kvalitet, närhet och tillgänglighet.”

Christer Henriksson, VD





Omtanke - Vänlighet - Service



Förenade Cares värdegrund och motto

Två av de viktigaste delarna som vi bygger vårt företag på är värdegrunden och vårt motto.

De ligger som grund i allt arbete vi utför. Värdegrunden baseras på den nationella värdegrunden för äldreomsorgen. Vi arbetar alla för att våra kunder ska kunna leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

DE SJU VÄRDEORDEN

- självbestämmande
- trygghet
- meningsfullhet och sammanhang
- respekt för privatliv och integritet
- individanpassning och delaktighet
- gott bemötande
- god kvalitet

Allt detta ska tydligt märkas i våra insatser vi utför. Personalen får genomgång och utbildning i värdegrunden och vad det innebär i vardagen. Värdegrundsledare ansvarar för att införa och bibehålla Förenade Cares värdegrundskoncept genom att aktivt arbeta med värdegrundsfrågorna tillsammans med all personal. På boenden erbjuder vi dessutom individuell värdegrundsplan till den enskilde och närstående i samband med inflyttning. Uppföljning av värdegrundsarbetet görs bl.a. med hjälp av svaren från Socialstyrelsens enkät ”Vad tycker äldre om äldreomsorgen?”.

VÅRT MOTTO

Omtanke - Vänlighet - Service

är det som vägleder oss i det dagliga arbetet. Mottot beskriver bemötandet mot våra kunder, våra kollegor och dem vi samarbetar med, och vi följer även mottot i förhållande till vår miljö. Mottot är väl förankrat som en del i vår gemensamma företagskultur.

Omtanke betyder för oss ett empatiskt förhållningssätt till den vi möter. Vi vill vara lyhörda för skilda värderingar, förutsättningar och behov. Vi lägger stor vikt vid närhet och närvaro i kontakten mellan den enskilde och personalen. Vi finns som ett stöd för att den enskilde ska kunna leva utifrån sin identitet och personlighet och leva ett värdigt liv. Omtanke innebär också omtanke om oss själva, våra arbetskamrater och omtanke om vår miljö.

Vänlighet innebär att den enskilde, närstående, medarbetare och samarbetspartners alltid ska få ett vänligt bemötande. Ett varmt, respektfullt och värdigt bemötande skapar tillit och förtroende. Det är angeläget för oss att såväl den enskilde som närstående vet att de är trygga hos oss. Vänligheten ska även kännas mellan oss som kollegor och med våra samarbetspartners.

Service hos Förenade Care innefattar att våra tjänster anpassas efter individuella behov. Vi är flexibla och den enskilde ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd ska ges. Vi har öga för de små detaljerna som gör vardagen enklare. Vi vill också visa service mot varandra genom att hjälpas åt och dela kunskap, inom företaget och mot vår omvärld.

Förenade Care är certifierade

Verksamheter inom hälso- och sjukvård, socialtjänst och LSS ses som komplexa verksamheter. Därför behövs ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande kunna planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera samt utveckla och förbättra kvaliteten. Meningen med ledningssystemet är att det ska skapa nytta för dem våra verksamheter är till för.

Vi är sedan 1999 certifierade i kvalitetsledning och vi är ett av få vårdbolag i Sverige som är trippelcertifierade, d.v.s. inom Kvalitetsledning (ISO 9001), Miljöledning (ISO 14001) och Arbetsmiljöledning (OHSAS 18001). Vårt ledningssystem täcker även in kraven i Socialstyrelsens föreskrift om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Varje år blir vi externt reviderade.



Under 2018 blev vi uppgraderade mot de nya standarderna inom kvalitetsledning (9001:2015) och miljöledning (14001:2015). Ett stort arbete har genomförts med processorientering och digitalisering för att tillgodose kraven i certifieringen. Revisionen utfördes av RISE, Research Institutes of Sweden AB, på huvudkontoret i Malmö, vård- och omsorgsboendena Victoria och Segevångsgården i Malmö. Resultatet visade på två mindre avvikelser som gällde arbetssättet på vårt huvudkontor samt tre förbättringsförslag. Avvikelserna är åtgärdade och redovisade till RISE samt accepterade. Förbättringsförslagen handlade om utveckling av vårt miljöarbete och hur vi framöver kan arbeta med vårt nya intranät och personalsystem.

I certifikaten ingår huvudkontoret i Malmö, demensboendet Victoria i Limhamn samt vård- och omsorgsboendena Segevångsgården i Malmö och Liljefors torg 4 i Uppsala. Ledningssystemet gäller och fungerar dock i alla våra verksamheter.

Utdrag ur revisionstrappport

2018-04-09--2018-04-11

”Företagets nuläge och utveckling under perioden:

Ägarstrukturen skapar en stabil plattform för långsiktighet och med det förtroendekapital Förenade Care har i koncernen har man tydligt en framgångsrik trend på alla områden över många år. Den ordning och reda som råder i verksamheterna, ger ett stort förtroende för en långsiktigt både hållbar och lönsam verksamhet över tid. Företaget har under perioden åstadkommit goda resultat med att uppdatera sitt ledningssystem ”hjärtat” utifrån de nya standardkraven, för att vara redo för en uppgradering. De grundläggande kraven är alla beaktade på ett ambitiöst sätt och arbetet under senaste perioden har givit fina resultat i form av ett system som är på väg att både bli mer processororienterat men också mer digitaliserat.

Man har i stor behållit befintliga strategiska mål och högsta ledningens agerande är föredömligt när det gäller att visa vägen för detta. När vi tittar på delaktighet och medarbetarnas engagemang är detta också något som står ut som föredömligt i alla delar av organisationen vi besökt. Utmaningar finns, som i alla organisationer, att behålla en stark och attraktiv organisation att arbeta i. Kompetensen är generellt hög i organisationen och ledningen ser fortsatt kompetensförsörjning som en av sina absolut viktigaste strategiska områden att arbeta med kommande år. Detta görs bl.a. genom att fortsätta utveckla HR-processen, med nya verktyg för kompetensförsörjning, utbildningsplaner som syns brett i organisationen, samarbeten med näringsliv och stat i olika projekt m.m.

Utvecklingspotential: Det vi lyfte fram förra revisionen har man tagit med sig i sitt arbete på ett bra sätt. Projekt att uppdatera ledningssystemet och även projektet med ett nytt intranät, visar på förståelse för utmaningen kring digitalisering och att man arbetar mer systematiskt med det. Även processstyrningen har utvecklats, med ny processöversikt med tydligare processer och där flera processer har genomgått riskanalyser, för att skapa förutsättningar för att både förvalta och vidareutveckla de mycket fina arbetssätt man skapat under många år, för att kunna vidareutveckla ledningssystemet i framtiden. Detta enligt olika intressentkrav/behov, inte endast krav i nya standarder. Utvecklingspotentialen ligger också i att driva interna förbättrings-/utvecklingsprojekt än mer systematiskt framöver. Planering, genomförande, uppföljning och förbättring (PDCA) ska präglå sådana projekt.

Victoria Vårdboende: Verksamhetssystemet är mycket väletablerat och personalen visar ett högt engagemang. Mycket hög kompetensnivå och bra måluppfyllelse. Arbetar även aktivt med tidigare mål, inte minst inom miljöområdet. Genomför många bra och effektiva uppföljningar och kommunikationen internt är av hög kvalitet. Kunduppföljningar visar på en hög kundnöjdhet generellt och intressenters krav/behov överlag har tillgodosetts på ett effektivt sätt, samtidigt som risk/möjlighetsanalyserna visar på god kontroll av verksamheten. Ett tidigare uppstartat projekt ”Öppna dörrar” har varit lyckosamt och ska genomföras över hela verksamheten. Prozesseffektiviteten är hög och följs upp kontinuerligt.

Segevångsgården Vårdboende: Medarbetare och lokal ledningsgrupp är ett föredöme i hur de bedriver sin verksamhet. Detta är tydligt kopplat till företagets övergripande mål, både för kvalitet, miljö och arbetsmiljö men självklart också affärsmässigt för att vara hållbara på sikt. Engagemang, omtanke och värme präglar det dagliga arbetet såväl i huvudprocesserna, som t.ex. ”Drift” som i stöd- och ledningsprocesserna med bl.a. planering, mål och förbättringsarbete. Rutiner/arbetsätt/processer fungerar enligt plan och alla vi möter berättar gärna och känner väl till sin verksamhet, hur och var de hittar sina verktyg/stöd i systemet och även varför de gör det de gör. Stolthet och glädje att berätta vittnar också om ett bra arbetsmiljöklimate.

Slutligen: Övergripande ser vi en ledning som utvecklar sin ledningsprocess och tar steg mot en alltmer systematisk strategisk styrning som nu syns i ledningssystemet, både inom kvalitet, miljö och arbetsmiljö och även affärsmässigt; vilket man kan omfamna i ett ord, ”hållbar utveckling”.



”Vårt integrerade ledningssystem för kvalitet, miljö och arbetsmiljö hjälper oss att lyckas och ligga i framkant!”

Ett väl fungerande ledningssystem är nödvändigt för att hålla en god kvalitet med ekonomisk hållbarhet. Ledningssystemet hjälper oss som företag att rätt sak görs vid rätt tillfälle, på rätt sätt och med Omtanke - Vänlighet - Service. Ledningssystemet är gemensamt för hela företaget och är tillgängligt för alla på vårt intranät.

Teamarbete krävs på alla nivåer för att ledningssystemet ska vara känt, användas av alla medarbetare och ge den positiva effekt vi vill ha.

Viktiga roller

Kvalitetschefen är ansvarig för Ledningssystemet. Hon utformar och ger riktlinjer för införande av nya rutiner, förbättringar och utveckling i verksamheterna i samråd med verkställande ledning.

Samordnande kvalitetsansvarig utbildar all personal på nya verksamheter om Ledningssystemet, utbildar internrevisorer och gör alltid den första revisionen vid nya verksamheter. Hon handleder och är ett stöd för kvalitetsansvariga ute på verksamheterna. I samråd med kvalitetschef planerar hon för utveckling och förbättring i ledningssystemet. Hon är också den som lägger revisionsplan för vårt ledningssystem.

Vårdchef ansvarar för att vård och omsorg följer lagar och författningar samt att verksamheterna arbetar i enlighet med vårt ledningssystem.

MAS säkerställer att våra rutiner uppfyller lagkrav ur hälso- och sjukvård samt omsorgsperspektiv.

Regionchef följer upp att verksamheterna arbetar i enlighet med Ledningssystemet och efterlever fastställda verksamhetsmål.

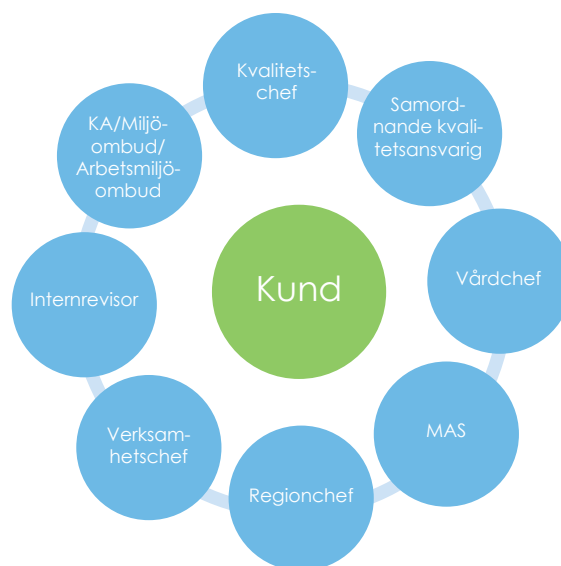
Verksamhetschef har det övergripande ansvaret för ledningssystemet på den egna verksamheten. De svarar för utveckling och införande av nya rutiner i samråd med regionchef.

Verksamhetschefen är utbildad internrevisor och deltar i de interna revisionerna och på möten med de kvalitetsansvariga.

Kvalitetsansvarig/Miljöombud/Arbetsmiljöombud och internrevisorer finns i varje verksamhet. Tillsammans med verksamhetschef ansvarar de för upprättande och ajourhållande av verksamhetens egna rutiner inom sitt område samt att interna revisioner utförs i verksamheterna. Kvalitetsansvarig är tillsammans med verksamhetschef även ansvarig för att rapportera aktuella dokument inför Ledningens genomgång.



Verksamhetschef, kvalitetsansvarig samt de interna revisorerna utgör motorn i ledningssystemet. De arbetar med kvalitet, miljö och arbetsmiljö, ser till att all personal känner till och är delaktiga i ledningssystemet samt utvecklar och förbättrar i verksamheten.



FRAMGÅNGSFAKTORER

”På första plats kommer medarbetarna, på andra plats medarbetarna och på tredje plats medarbetarna. De skapar både resultat och de mjukare värden som våra kunder känner av varje dag” Christer Henriksson, VD.

Policy och mål

Viljeinriktning och målsättning för hur vi vill och ska arbeta finns uttryckt i våra policys. De är fastställda av ledningen och ses över årligen. 2018 omformulerades vår kvalitetspolicy med ett lite modernare uttryck samt att det anpassades för att inkludera företagets alla verksamheter på ett bättre sätt. Vi har kontinuerliga övergripande mål inom kvalitet, miljö och arbetsmål. Varje år tas även specifika mål fram för innevarande år. Under 2018 har vi arbetat aktivt med att

- nå ett resultat i kundnöjdhetsmätningen på 1 % över riksnittet för äldreboende och hemtjänst.
- alla verksamheter ska ha miljöombud som ska gå intern miljöutbildning.
- fokus och förbättringsarbeten utifrån föreskriften om organisatorisk och social arbetsmiljö.

Rutiner

Alla verksamheter i Förenade Care omfattas av rutinerna som finns beskrivna i ledningssystemet. De beskriver allt från vilka rutiner som ska finnas ute i våra verksamheter för att säkerställa god kvalitet, miljö och arbetsmiljö, funktionsbeskrivningar, hur ny personal ska introduceras, hur det systematiska arbetsmiljöarbetet ska bedrivas, introduktion av nya medarbetare, kommunikation och information till hur dokument ska hanteras och arkiveras. Utöver detta finns ett blankettsystem som ett stöd i det dagliga arbetet. I verksamheterna utarbetas rutiner utifrån företagsövergripande mallar och anpassas till deras specifika förutsättningar som t ex personalsammansättning och krav i avtal.

Interna revisioner

Företagets samtliga rutiner revideras årligen av internt utbildade revisorer. Internrevisionerna är ett förbättrings- och utvecklingsarbete. Vi gör revisioner på företagets övergripande rutiner och då deltar verkställande ledning. Dessutom görs interna revisioner ute i verksamheterna på deras lokala rutiner. Under året som gått har den absolut vanligaste avvikelser varit att rutinen inte överensstämmer med hur man arbetar - man har glömt att uppdatera rutinen. Vi har även hittat exempel på oklar/otydlig ansvarsfördelning. Det är en tacksam avvikelse för på så sätt kan vi förtydliga ansvarsfördelningen. Vi menar att detta är oerhört viktigt för att alla ska veta vad som förväntas av dem och att det skapar trygghet. Avvikelserna hanteras på respektive verksamhet men även vid Ledningens genomgång. Vi har idag drygt 260 internrevisorer.

Egenkontroller

Utöver internrevisioner sker det även egenkontroller som behandlar mer specifika frågor utifrån de olika lagområden vi verkar inom. Det gäller frågor såsom läkemedelshandling, genomförandeplaner, delegeringar, medicinsktekniska produkter, hygien, skyddsåtgärder, vård vid livets slut, dokumentation, kommunikation med mera.

Ledningens genomgång

Ledningens genomgång sker en gång om året och är framförallt tillbakablickande. Samtliga företagets processer och hur de fungerat under föregående år tas upp. Syftet är att säkerställa att ledningssystemet fungerar som det är tänkt och att det överensstämmer med företagets strategiska inriktning. Beslut som togs vid ledningen genomgång för rapporteringsperiod 2018 var bl.a.

- Företagets kartläggning och inrapportering av arbetsmiljön ska framöver ske digitalt.
- I syfte att säkerställa att kompetenshöjande åtgärder sker utifrån företagets riktlinjer, ska verksamheterna påbörja implementering av att arbeta utifrån konceptet ”Månadens webbutbildning”.
- För att säkerställa följsamhet och underlätta uppföljning ska Egenkontroll som görs av regionchef och resp verksamhetschef rapporteras via digitalt verktyg.
- Blanketten för nattfastemätning ska förtydligas för att säkerställa resultatet av rapporteringen.

Rapporteringsperiod 2018, utdrag ur protokoll SAMMANFATTNING OCH UTVÄRDERING AV LEDNINGSSYSTEMETS EFFEKTIVITET

“Sammanfattningsvis kan vi se att det var ett klokt beslut att upgradera till de nya standarderna. Detta hjälper oss vidare med att utveckla vårt ledningssystem. I det strategiska arbetet har vi stor hjälp av gjorda SWOT-analyser. Vi har fått ökat fokus på våra processer, risker och möjligheter. Ledningssystemet måste fortsatt anpassas till gällande lagkrav, krav från uppdragsgivare men även utifrån företagets inriktning d.v.s. inte bara äldreboende. Det är många aktiviteter som lyfts inom varje process och det är av största vikt att prioritera rätt.

Dagens inkomna rapporter från verksamheter och processägare visar att ledningssystemet fortsatt fungerar väl, att det ger den styrning och möjlighet till den uppföljning som krävs. Det hjälper oss även att utvecklas i den riktning som vi önskar och tydliggör ansvar. Ledningssystemet ger oss en överblick över helheten i företaget och underlättar för oss att ta nya uppdrag och till att vi kan skörda nya framgångar framöver.

VD Christer Henriksson avslutar med att tacka för allt arbete och engagemang från mötesdeltagare och samtliga verksamheter som bidragit under dagens möte.”

Kvalitetshöjande aktiviteter

Kvalitetspolicy

Förenade Care AB har i sina verksamheter lagt speciell vikt vid kompetens, hälso- sjukvårds- och omvårdnadsutbildad personal, näringsriktig kost samt kvalitetsutveckling. Företagets inriktning är att bedriva vård- och omsorg i så hemlik miljö som möjligt, samt skapa en trygg och trivsamt atmosfär med välutbildad och serviceinriktad personal. Vi arbetar aktivt för att ständigt utveckla och förbättra vår kvalitet.

Företaget lägger stor vikt vid bemötande och attityder. Personalen behandlar kunden vänligt med omtanke och respekt samt värnar om integriteten. Vårdarbetet är inriktat på den enskilde och dennes behov samt resulterar i nöjda kunder, närstående och uppdragsgivare. En lyhördhet för kundernas och närståendes önskemål finns alltid.

Vi skapar förutsättningar för den enskilde i en gemenskap så att vardagsbilden, livet kommer i fokus med tidsbestämd underhållning och meningsfull dag, vilket i sin tur gör att kunden blir mer aktiv och därigenom får en god livskvalitet.

Kvalitetsresultat

Socialstyrelsen har i uppdrag att undersöka hur äldre människor uppfattar äldreomsorgen. De skickar varje år ut en enkät med frågor om vad man tycker om sin äldreomsorg. Enkäten skickas till alla över 65 år med hemtjänst eller som bor i ett särskilt boende. Syftet med undersökningen är dels att ge enskilda äldre en röst, dels att ta fram mätbara mått på äldreomsorgen utifrån ett brukarperspektiv. Vi använder oss av denna undersökning för att få ett mått på kvaliteten i verksamheterna.

Vård och omsorgsboende

Under 2018 har vi inte riktigt nått våra högt uppsatta mål med "sammantagen nöjdhet med sitt boende". Vi ligger dock på samma resultat som landet i övrigt. Förbättringsarbetet för att utveckla kvaliteten fortsätter.

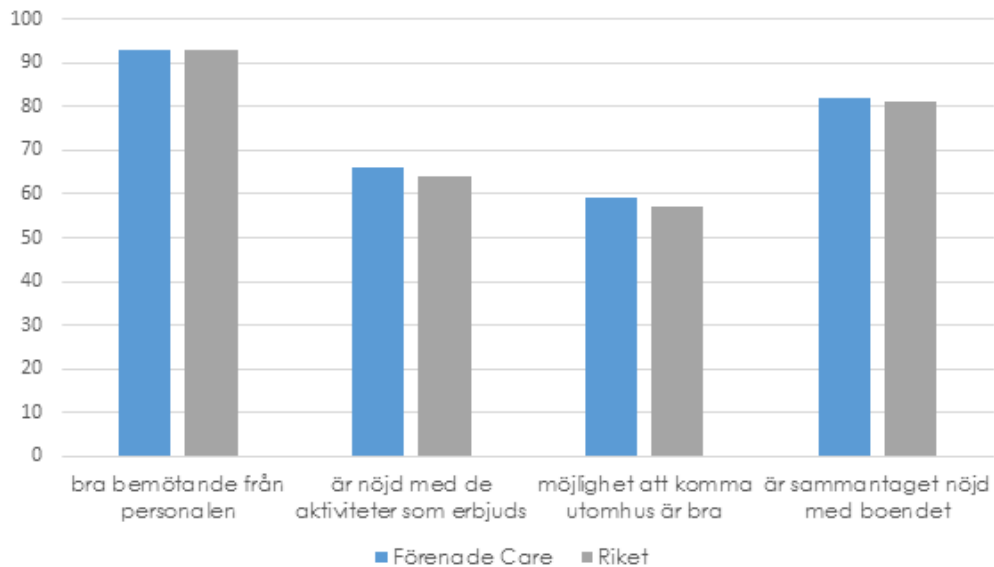
Mål för 2018: 83 % nöjda boende

Resultat 2018: 82 %

100 %

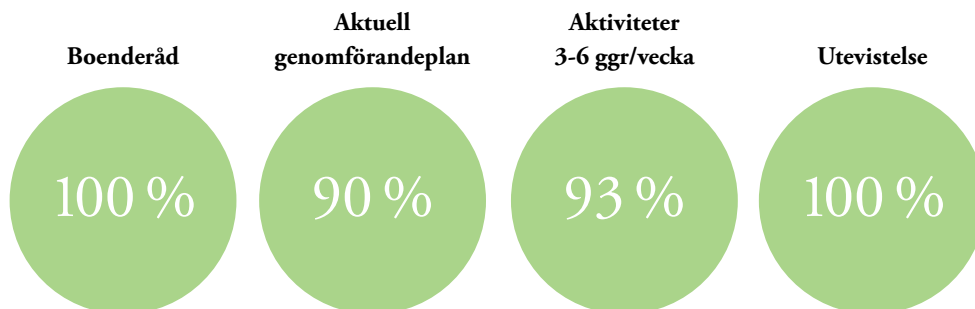
kundnöjdhet på
Postiljonen Vellinge &
Muskötvägen 25
Österåker





Socialstyrelsen utför även en Enhetsundersökning om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård. I den undersökningen besvarar hemtjänstverksamheter och särskilda boenden själv på frågor om sin verksamhet inom vård och omsorg om äldre. Undersökningen speglar delar av kvaliteten i verksamheterna.

På våra boenden visar undersökningen 2018 att de boende har tillgång till:



Vi är stolta över resultatet att alla våra verksamheter håller regelbundna boenderåd. Där får de boende direkt möjlighet att påverka sin boendesituation.

Det är också ett glädjande resultat att den stora majoriteten av våra kunder har tillgång till olika typer av aktiviteter så gott som varje dag i veckan samt möjligheten till att få komma ut. 77 % av våra boenden har aktiviteter sju dagar i veckan.

Förklaringen till att vi lyckas så bra med aktiviteter och utevistelse ligger i vårt Leva Livet-koncept. Vi har över 50 Leva Livet inspiratörer i företaget. Det är arbetsterapeuter, äldre- och hälsopedagoger, socionomer, sjukgymnaster och fysioterapeuter som arbetar med fokus att stödja de boende till en meningsfull dag utifrån sina vanor, intressen och drömmar. Tillsammans med varje boende hittar och utvecklar de stimulerande glädjekällor i vardagen. Närstående och vänner är varmt välkomna att delta vid underhållning, utflykter, fester m.m.



”Att få vara med och göra skillnad
för andra berikar mitt eget liv.”



Ulrica Iverhed, Leva Livet-inspiratör på Förenade Care Tunåsen i Uppsala berättar om året som varit.

Leva Livet-inspiratör

Att jobba som Leva Livet-inspiratör (LLI) är det roligast jag gjort i mitt liv! Att få vara med och göra skillnad för andra berikar mitt eget liv. Jag är utbildad hälsopedagog, och fritidsledare i botten, vilket kommer bra till pass i mitt dagliga arbete.

Som Leva Livet-inspiratör är jag dels ansvarig för och ser till att det erbjuds aktiviteter alla dagar i veckan, men jag ser mig även som ”det goda livets ambassadör”. Att i allt jag gör ha i åtanke att sätta guldkant på de boendes dagar genom det lilla extra är otroligt stimulerande.

Som LLI samarbetar jag med andra professioner, framför allt med arbetsterapeut och fysioterapeut. Våra olika professioner ger en bred kompetens för att kunna erbjuda våra boende meningsfulla sammanhang. Vårdhundsförare med vårdhundar är också en självklar del av Leva Livet-teamet.

Känsla av sammanhang

Vi vill erbjuda våra boende möjlighet till aktiva och meningsfulla dagar och att de ska kunna leva livet, hela livet. Målet är att varje dag ska formas så att den enskildes känsla av sammanhang stärks.

Boenderåd

Medbestämmande och inflytande är viktigt för upplevelsen av att finnas i ett meningsfullt sammanhang. De boende samlas regelbundet till Boenderåd där möjlighet finns att ta upp det som skulle kunna fungera bättre, det som är bra och önskemål. Som LLI vill jag finnas med och fånga upp de boendes önskemål.

APT/team-möte

Som LLI är jag helt beroende av att ha med mig omvårdnadspersonal i det jag gör. Dels rent praktiskt då många aktiviteter kräver fler händer, men framför allt i tänket kring aktiviteternas viktiga betydelse. På APT och team-möten ges möjlighet för reflektion kring aktiviteter, att se möjligheter och de eventuella hinder som finns för att aktiviteterna ska vara en självklar del av vardagen på respektive våningsplan.

Volontärer – svenska kyrkan

Det är fantastiskt att det finns människor som på ideell basis vill vara med och sätta guldkant på tillvaron för våra boende. Tunåsen är lyckligt lottad som har tre volontärer från Röda Korset. De är alla pensionärer och de kommer en gång i veckan. Tillsammans går de och jag ut på en längre rullstolspromenad med fyra boende. Dessutom har de boende på Tunåsen, via Röda Korset, möjlighet att någon gång varje år

komma ut på en kortare eller längre cykeltur med ”Cykling för alla åldrar”. Att få känna vinden blåsa i håret och se landskapet skifta ger mervärden för de boende som kan vara svåra att sätta ord på. Minnen väcks och glädje syns i ögonen.

Svenska Kyrkan ansvarar för, och håller andakt varannan vecka. En av församlingens diakoner leder andakten och hon har även möjlighet att ha enskilda samtal med de boende som så önskar.

Leva Livet-team

Tillsammans med Leva Livet-ombuden, en per våningsplan, bildar vi Tunåsens aktivitetsråd vars arbete styrs av de ”SKA-krav” som Uppsala kommun ställt upp gällande aktiviteter.

Leva Livet-teamet ansvarar för att det finns en långsiktig planering gällande aktiviteter och fångar upp idéer, tips, önskemål som väcks ute på de olika våningsplanen. Med personalledda förmiddagsaktiviteter på respektive våningsplan, eftermiddagsaktiviteter på Hörnan/samlingssalen/utomhus och olika former av underhållning jobbar teamet för att Tunåsens boende ska uppleva sin vardag som meningsfull.

Utevistelse

Att det ger positiva hälsoeffekter av att vara ute är belagt vetenskapligt i många studier. Det är framför allt dagsljuset som gör skillnad, men även den friska luften och det faktum att man oftast rör på sig mer när man är ute.

Våra boende uttrycker ofta en önskan om, och längtan efter att få vara just ute. Som LLI försöker jag så långt det är möjligt att erbjuda en utevistelse i veckan. Vid ”ostadigt väder” är vi ute på vår terrass så det blir enkelt att gå in om det blir för kallt, för varmt, för blåsigt eller för regnigt.

Aktiviteter

Det är nästan uteslutande gruppaktiviteter som Leva Livet-teamet erbjuder. De skiftar efter årstid, då sommarhalvåret har fler och mer utomhusaktiviteter. Vissa aktiviteter är stående för att ge struktur och trygghet, andra varierar från gång till gång. Merparten av aktiviteterna är fysiska, vilket är ett önskemål från våra boende.

De boende som inte har förmåga att delta aktivt inbjuds alltid att vara med i den sociala gemenskapen kring en aktivitet. Att gå på en Pub-kväll som Leva Livet-teamet med fler bjuder in till ger social gemenskap och deltagandet sker utifrån egna förutsättningar. Det sätter guldkant på livet. Eller så går delar av Leva Livet-teamet runt mellan våningsplanen med en ambulerande champagnefrukost för att ge alla boende möjlighet att fira in våren på Valborg.

Hemtjänst/hemvård

Mål för 2018: 90 % nöjda kunder

Resultat 2018: 89 % nöjda kunder

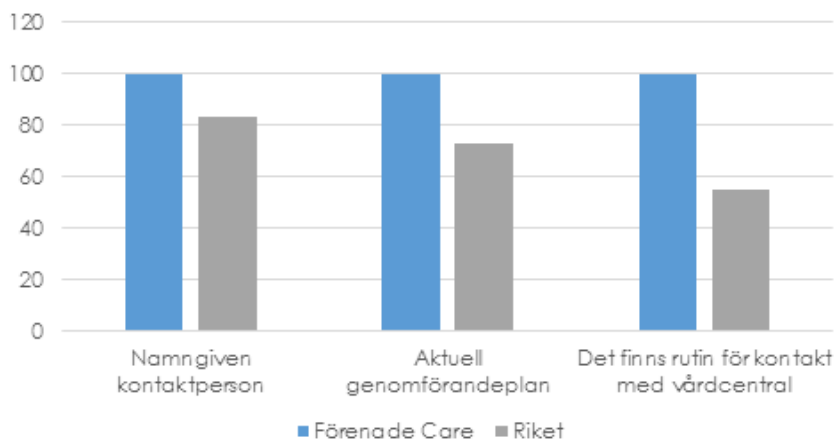
Vi har inte riktigt nått vårt mål, men vi ligger på samma nivå som riket i övrigt. Förbättringsarbetet är ständigt pågående.

Att kunna bo kvar hemma när man är äldre och kanske dessutom har olika sjukdomar och/eller funktionsnedsättningar kan vara svårt. Om man behöver hjälp och stöd är det viktigt att kunna känna trygghet och förtroende för dem som ska stödja i det dagliga livet.

Undersökningar har visat att några av de faktorer som är viktigast för personen som har hemtjänst är

- Känna sig trygg med hemtjänsten.
- Lätt att få kontakt med hemtjänsten.
- Bra bemötande.

Inom dessa områden visar Socialstyrelsens brukarundersökning att Förenade Care ligger på riskgenomsnittet. Enhetsundersökningen för hemtjänst visar att våra kunder har:



En aktuell genomförandeplan är av största vikt för att skapa den trygghet som efterfrågas. Genom genomförandeplanen finns det alla förutsättningar för att personal ska kunna bemöta och stödja vårdtagaren så som den önskar. Alla vårdtagare har även en kontaktperson, men som en av verksamhetscheferna uttryckte det så kan det vara så att det inte alltid är tydligt för den enskilde. Personalen vet dock om sin roll och det specifika i uppdraget som kontaktperson.

Goda rutiner för att enkelt få kontakt med vårdcentral är också en viktig del för att skapa trygghet.



Roy Sundval, regionchef Personlig assistans och Sociala boenden, återblickar 2018.

Personlig assistans

Under 2018 har Förenade Cares personliga assistans haft ett stort fokus på tillväxt. Ett krav har dock varit att utvecklingen ska ske ordnat och balanserat.

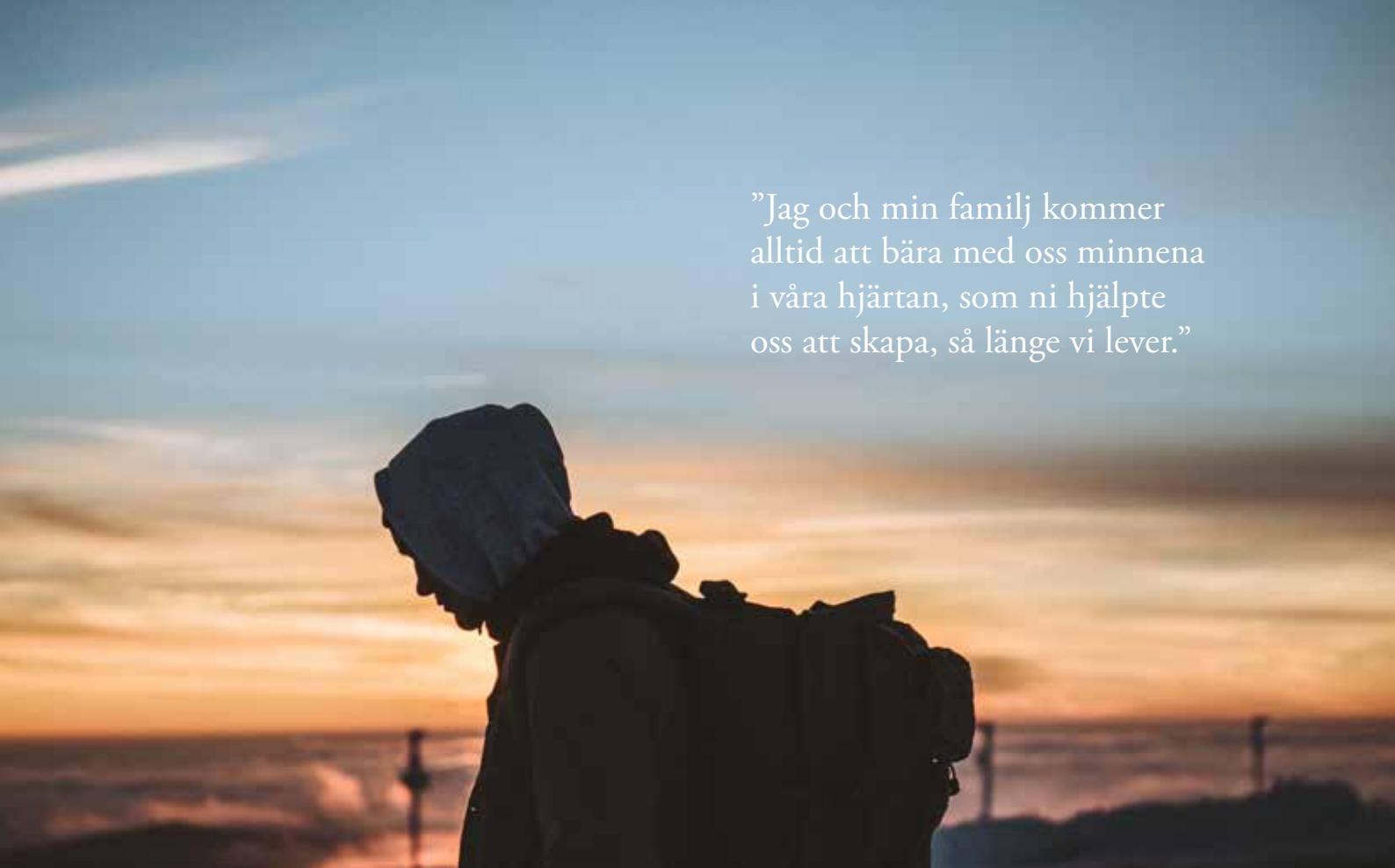
Genom olika samarbeten och förstärkt närvaro i arbetet med kunder, personliga assistenter och andra intressenter har förutsättningar skapats för att dels kunna ta emot fler kunder men även för att detta ska ske inom ramen för den kvalitet som är Förenade



Cares signum. Vi har haft en fortsatt satsning på olika utbildningsinsatser för att trygga och säkra assistenternas och arbetsledarnas kompetens och utveckling.

Under 2018 påbörjades ett arbete med att ta tillvara på synergieffekter mellan assistanskontoren. På så sätt vill vi tillvarata resurser och kompetenser som vi har. Vi ville även skapa större hanterbarhet och arbetsglädje för de som påverkas. Förhoppningsvis blir slutresultatet en ännu bättre personlig assistans och en gemensam förbättringskultur där man alltid har fokus på våra kunder.

Den fortsatta utvecklingen med en systematisk inventering och förbättring av de processer och rutiner som är lagkrav löper som en röd tråd i verksamheterna. Detta gör att vi kan bibehålla kvalitet vid tillväxt och annat utvecklingsarbete.



”Jag och min familj kommer alltid att bära med oss minnena i våra hjärtan, som ni hjälpte oss att skapa, så länge vi lever.”

Socialt boende

Våra Sociala boenden har under 2018 fått till sig väldigt mycket positiv feedback från Malmö och Lunds kommun. Samtlig personal har genomgått utbildningar inom bl.a. hot och våld och lågaffektivt bemötande vilket är en del i våra boendes framgång. Det har varit ett gediget arbete från ledning och personal med fortsatt implementering av Förenade Cares värdegrund. Detta har påverkat såväl arbets- som boendeglädjen. Vi ser att det fokus på kvalitet som vi strävar efter, ger resultat hos våra beställare och hos våra boende. Verksamheterna har utökat samarbetena dem emellan för att på så sätt skapa effektivare arbetsätt för alla inblandade på skilda vis.”

Kundnöjdheten på våra sociala boenden visar på 88 %, långt över vårt mål på 75 %. Glädjande var svarsfrekvensen 100 %, vilket gör att vi kan lita på siffran om kundnöjdhet.

Brev från en gäst som bodde med sin familj på Lillhem hösten 2018:

”Hej, jag skriver detta för att tacka alla som arbetat på boendet och som gjorde sitt bästa för att göra vår vistelse så bekväm, trevlig och smidig som möjligt.

Jag skulle särskilt vilja tacka Karin som var den mest hjälpsamma, samarbetsvilliga, omtänksamma och stöttande personen på alla sätt under tiden som vi bodde där. Hon gjorde sitt bästa för att vi skulle känna oss som hemma och hjälpte oss alltid på bästa sätt. Därför så skulle jag vilja tacka henne, och er, för att ni anställt en så kvalificerad medarbetare.

Vi lämnade boendet och flyttade till vårt permanenta hem och vi ser så fram emot att börja vår livs resa och att fullfölja våra drömmar. Men, jag måste få säga att jag och min familj kommer alltid att bära med oss minnena i våra hjärtan, som ni hjälpte oss att skapa, så länge vi lever. Slutligen, jag kan inte annat än avsluta detta brev utan att återigen tacka Karin och all övrig personal. Jag önskar er alla en framgångsrik framtid och lycka till.

Tidigare boende i 204.”

Andra sätt att fånga upp kvalitet

Synpunkter och klagomål

Att fånga upp kunders synpunkter om våra verksamheter regelbundet är oerhört viktigt för vårt pågående förbättringsarbete. Alla medarbetare kan ta emot synpunkter och klagomål, oavsett vilken yrkeskategori man tillhör. Inkomna synpunkter tas om hand av gruppledare eller verksamhetschef som är ansvarig för en eventuell utredning. Den som har lämnat in synpunkten ska få ett svar inom sju dagar. Även personalen får återkoppling på synpunkter för att på så sätt förhindra att händelsen ska upprepas. Ibland är det beröm och ”ros” som kommer in och det förmedlas till personalen på samma sätt.

Vid den årliga Ledningens genomgång är synpunkter och klagomål en punkt på dagordningen. Under 2018 har drygt 400 synpunkter och klagomål inkommit. Ungefär en fjärdedel av dessa är ”ros”, d.v.s. positiv återkoppling på det arbete vi utför.

En stor del av klagomålen har handlat om bemötande och bristande information till kund.

Vi arbetar aktivt med att förhindra att klagomål upprepas och det visar sig genom att många verksamheter under året har genomfört utbildningar kring demens och BPSD, värdegrund samt handledning och konflikthantering. Samtliga som lämnat in klagomål har fått återkoppling och blivit nöjda med svar de fått, vilket är ett gott resultat.



4000
kunder



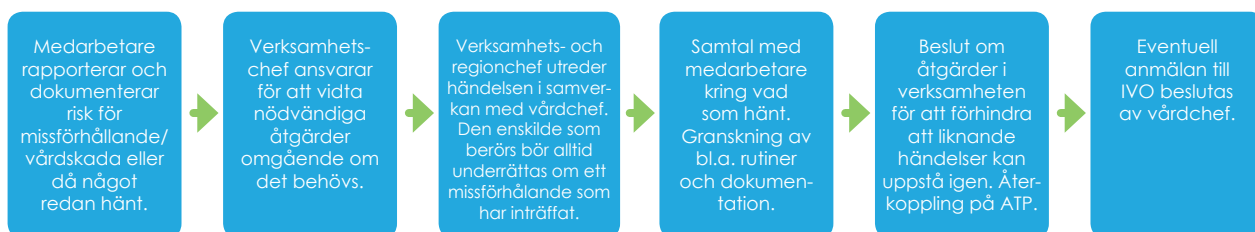
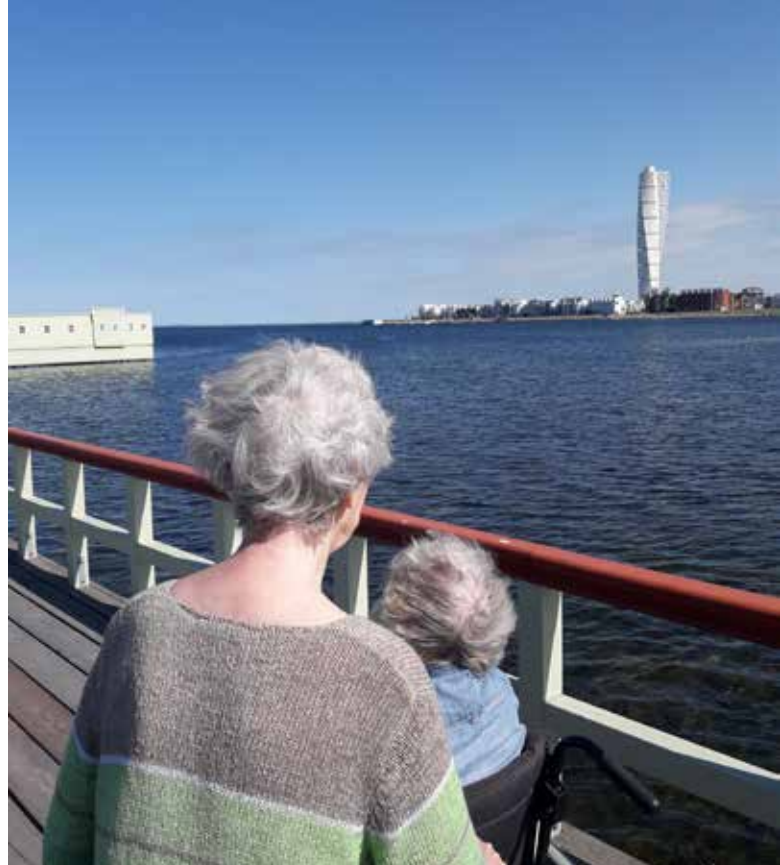
”Varmt tack för förstklassig omvårdnad av min käre make. Bättre kunde han inte få någon annanstans. Varmt tack för ett alltid vänligt bemötande av all personal.”

Lex Sarah och allvarlig vårdskada (Lex Maria)

Vi arbetar aktivt för att hålla en hög och säker kvalitet i våra verksamheter. Uppkomna avvikelser åtgärdas så snart de uppkommer. Verksamheterna håller strukturerade avvikelseråd med verksamhetschef, sjuksköterska, paramedicinare, gruppleddare och omvårdnadspersonal. Där går man igenom sociala och medicinska avvikelser för att hitta möjliga systemfel, hitta förbättringar och förhindra upprepningar.

Genomgången av eventuella avvikelser görs med Varför x 5-metoden och frågan ställs om de omedelbart vidtagna åtgärderna var korrekta för att förhindra upprepning. Om flera avvikelser av samma typ konstateras under en månad ska en händelseanalys göras.

Trots det uppstår det ibland risker för missförhållanden eller faktiska missförhållanden samt risker för vårdskador eller allvarliga vårdskador. Vi har ett tydligt system för hur denna typ av avvikelser ska hanteras.



Under 2018 har totalt

36 Lex Sarah rapporter gjorts, varav två har anmälts till IVO.

- Det ena ärendet handlade om bristfälligt bemötande. Kunden upplevde sig kränkt med ökad rädsla och oro som följd. Utredningen visade på bristande bemötande från berörd personal. Personalen fick en skriftlig erinran samt omplacering. IVO bedömde att åtgärderna var tillräckliga.
- Det andra ärendet gällde att personal inte utfört sitt uppdrag som ordinerat vak till kund i palliativ fas. Utredningen visade på bristande omvårdnad och det framkom att personen tidigare haft incidenter och avvikelser varför personen blev uppsagd. Personen blev även omplacerad under uppsägningstiden. IVO bedömde att åtgärderna var tillräckliga.

Två anmälningar om vårdskada (Lex Maria) har gjorts till IVO.

- Otillfredsställande uppföljning av boendes hälsotillstånd samt otillräcklig dokumentation. Utredning visade att brister fanns hos enskild person som blev omplacerad till annan verksamhet. IVO bedömde att åtgärderna var tillräckliga.
- Boende hade avböjt tarmreglerande läkemedel under några veckors tid. Den boende blev akut sjuk och det krävdes sjukhusvård p.g.a. komplikationer. Utredning visade

bristande rapportering och dokumentation. Händelsen har lett till att man tydliggjort behovet av att rapportera och dokumentera vid avvikande händelser. Man har även haft noggrann uppföljning av den enskilde boende. IVO bedömde att åtgärderna var tillräckliga.

Förbättringsförslag

För att engagera medarbetare och för att fånga upp alla goda idéer som finns i verksamheterna arbetar vi aktivt med att fånga upp förbättringsförslag. Under året har företaget hanterat upp mot 360 olika förbättringsförslag och de har ökat från föregående år. Förslagen som gäller hela företaget hanteras av verkställande ledning, förslag som gäller verksamheten lokalt hanteras av ledningen på den egna verksamheten.

Samverkan med beställaren

Vid regelbundna möten och uppföljningar med våra uppdragsgivare fångas ytterligare kvalitetsförbättrande aktiviteter upp.

Förenade Care Vilhelms Gård prisbelönta av White Guide Senior



Vicente Esteves, Daniel Forsberg, Nicola Youngman, Lisa Glasberg, Susanne Malmberg och Maud Rydhester.

Förenade Care Vilhelms Gård i Knivsta är vård- och omsorgsboendet som har blivit omtalat för sin fantastiska mat och engagerade personal. I Socialstyrelsens öppna jämförelser är 100 % av gästerna nöjda med måltiderna. Nominerade i samtliga fyra kategorier med andra platsplacering i två, var det ett stolt gäng på plats vid finalen i Göteborg.

Vi är stolta och glada över att även i år fått nomineringar att delta på White Guide Galan. Arbetet som utförs kring mat och måltider på Vilhelms Gård är utav högsta klass, engagemanget av kockar, undersköterskor och övriga medarbetare är det som ligger bakom det fina resultatet. Ett stort grattis till Förenade Care Vilhelms Gård och de fina placeringarna.

White Guide Senior uppmuntrar samarbete över gränserna där alla tänkbara roller på ett seniorboende gemensamt bildar en helhet kring måltider och omsorg. White Guide Senior tror på kraften i den mänskliga faktorn där personligt engagemang, initiativförmåga och kompetens är med och skapar den yrkes stolthet som vi eftersträvar i de offentliga köken.

Årets Seniormåltid (placering 5 av 10)

Vilhelms Gård, Knivsta - "Professionalism möter passion"

På Vilhelms Gård uppmärksammas att alla bitar finns med i måltiden såsom mat, dukning, stämning men även det viktiga som sker i bakgrunden som nutritionsbedömningar, egenkontroller och rutiner för medbestämmande. Här finns en genuin vilja bland personalen att hela tiden utveckla den högkvalitativa måltidsverksamheten och förståelse för hur viktigt det är att njuta av livet.

Årets Seniorkock (placering 4 av 10)

Daniel Forsberg, Lisa Glasberg och Vicente Esteves, Vilhelms Gård, Knivsta - "Dynamisk trio"

Förra året var Daniel Forsberg nominerad och i år är det hela trion. Daniel, Lisa och Vicente som tar sig an varje uppgift med samma smittande glädje, oavsett om det gäller att finslipa smaken på specialkosten eller koka sylt till onsdagens finfika. Lika lyhörda som hantverksskickliga. Vicentes stora engagemang och skicklighet i tårtkonst uppmärksammas. Det finns alltid anledning till att baka tårta.

Årets boendechef (placering 2 av 10)

Nicola Youngman, Vilhelms Gård, Knivsta - "Kämpar för att skilja vardag från fest"

2017 tog Nicola hem segern och i år fick hon nöja sig med en andra plats. Utsökt mat och fantastiska tårter tillhör vardagen. Nicola ser till att varje måltid är en smak- och sinnestillfredsställelse och en stund för samkväm. Sedan segern förra året har hon arbetat med att minska matsvinn och öka andelen hållbart producerade råvaror i säsong. Boenderåd, rutiner för nattfasta har förbättrats och nya rutiner för mat och måltider har tagits fram. Enligt Socialstyrelsen senaste brukarundersökning är 100 % av gästerna nöjda med måltiderna så här handlar lyftet om finlir.

Årets Stjärna (placering 2 av 10)

Vicente Esteves, Vilhelms Gård, Knivsta - "Bakar tårter som gör de gamla tårögda av lycka"

Vicente gör varje fikastund till högtidsstund. Han bakar tårter som smakar himmelskt och är arkitektoniska mästerverk. Han uppmärksammas även för sitt unikt stora hjärta och all vänlighet. Drivkraften i sitt yrke är att se lyckan tändas hos de gamla när han bjuder dem på sina bakverk.

Förenade Care Polhemsgården fick Solna stads hedersomnämning

Vid den årliga Kvalitetsdagen utsågs två vinnare av Kvalitetspriset och tre hedersomnämningar bland Solnas vård- och omsorgsverksamheter. Polhemsgården uppmärksammades för sitt Språkcafé som visar verksamhetschef Maith Östermans nytänkande och förmåga att se möjligheter.

Temat för Kvalitetsdagen 2018 var "sammanhållen vård- och omsorg för ökad självständighet" då nya och utvecklande arbetssätt lyftes fram och presenterades genom inspirerande föreläsningar. Polhemsgården fick hedersomnämning med motiveringen "För sitt språkutvecklande arbete i en tillåtande miljö i syfte att förbättra kommunikationen".

Maith Österman, verksamhetschef på Polhemsgården sedan Förenade Care tog över driften 2009, framförde en uppskattad presentation om Språkcaféet. Bland åhörarna fanns en anhänglig som bekräftade den positiva utvecklingen i språket när det gällde kommunikationen med de anställda och de boende.

Demensboendet Polhemsgården är en mångkulturell arbetsplats med varierande kunskaper i det svenska språket hos personalen och många saknar svenska kontakter utanför arbetsplatsen. Det finns ett behov av en språkutvecklande och tillåtande miljö där språkliga missförstånd och problem kan uppmärksammas. De boende har rätt att bli förstådda och kunna förstå. Kommunikation som inte fungerar med risk för missförstånd blir ett arbetsmiljöproblem.



Medarbetare med språksvårigheter får erbjudande om att träffa en extern erfaren samtalsledare en gång per vecka i en lugn miljö för samtal om vardagliga ämnen över en kopp kaffe i "Språkcaféet". Möjlighet till detta ges på betald arbetstid och under sekretess.

Uppföljningen visar att dokumentationen har förbättrats och att deltagarna har vågat öppna sig. Då det uppdragades att det förekom mobbing och kränkande särbehandling i personalgrupperna från olika kulturer genomfördes en obligatorisk utbildning om kränkande särbehandling för all personal.

På Polhemsgården planerar man en rad insatser t.ex. att bjuda in svensktalande medarbetare för att öka intresset och deltagandet och kunna utbyta erfarenheter om varandras kulturer. Utbilda och införa speciella språkombud med uppdrag att stödja och hjälpa kollegor inom verksamheten med frågor om vardaglig språkanvändning. Införa intern utbildning i vårdsvenska. Jobba med motivation att prata svenska.

Personalen kommer fortsättningsvis att uppmärksamma varandra på att endast det svenska språket används och att våga säga till om det pratas annat språk. Följa upp kränkande särbehandling och säkerställa förståelsen genom de dagliga samtalen med varandra och utvärdera den språkliga utvecklingen på Polhemsgården.

Förenade Care Victoria lever livet med utflyktsbussen



Då många hyresgäster visat intresse för sport bestämdes det i samråd att se en fotbollsmatch. Bussen tog oss en lördag till Stadion i Malmö där MFF spelade mot Trelleborg. Stämningen var hög, nerverna hängde utanpå och korven smakade extra gott. Hyresgästerna njöt till fullo av de briljanta spelarna och ljudet av de aldrig sinande supportrarna som var där för att stötta sitt lag. Tack vare några goda kontakter fick vi den uppskattade möjligheten att träffa en av Malmöspelarna, Guillermo Molins, ett möte som bjöd på många skratt och samtal om den älskade sporten.

Fortbollen gav stor mersmak därför bokades nya biljetter till ännu ett sportevenemang. Med bussen fullastad av både hyresgäster och personal tog vi oss en söndag i slutet av november till Malmö arena för att se ishockeymatchen mellan Redhawks och Timrå. Luften i lokalen var kall men kaffet i kopporna var varmt och smakade extra bra. Matchen bjöd på hög spänning och många mål, 4-1 till Redhawks. Trots den kalla luften var stämningen god och hyresgästerna klappade i takt med musiken och de många målen. Än idag kan hyresgästerna nämna matchen och deras besök på Malmö arena vilken vi givetvis ska besöka igen.

Bussen har tagit oss på många olika äventyr, stora som små, och ännu fler besöksmål väntar på oss. Ett besök på Malmö Opera är inplanerat, där vi ska se West Side Story, som är något vi med stor entusiasm ser fram emot. När rädslan för vad samhällets olika områden och arenor kan ha för inverkan på personer med kognitiv svikt släppt är möjligheterna näst intill obegränsade och glädjen för att leva livet, trots begränsningar, oändlig."

Josefine Lundin, Leva Livet-inspiratör på Förenade Care Victoria vård- och omsorgsboende:

"2018 var året då Förenade Cares Leva Livet buss bidrog till att hyresgästerna levde livet i full bemärkelse. Den tog oss inte bara ut i naturen för kvällsmat i det gröna utan även till områden som vi tidigare inte besökt. Lite rädsla fanns för vad dessa utflykter skulle åstadkomma i samband med en demenssjukdom. Hela upplevelsen har dock genomsyrats av känslan av att våga prova, med ett väldigt gott resultat.

Tillsammans med Segevångsgården bestämde vi oss för att ta bussen till Björnstorp för att där cykla dressin. Både hyresgäster ifrån Segevångsgården och Victoria åkte med bussen som körde oss denna vackra vårdag genom Skånes böljande fält och grönska. Framme i Björnstorp stod de blå dressincyklarna snyggt uppstadade och väntade på oss. Väl uppe på cyklarna tog spåren oss genom vårens vackert grönskande prakt och i takt med solens strålar lös leendena på hyresgästerna som till fullo njöt av naturen, vädret och vinden i håret.



Drottningen certifierade Förenade Care Trollängen

Drottningen Silviahemscertifierade Tyresö som första kommun i landet där samtliga medarbetare inom äldreomsorgen har utbildats i demensvård. Undersköterskan Sofi Strömberg som arbetar på Förenade Care Trollängen var en av dem som fick träffa drottning Silvia vid ceremonin.

Förenade Care utvecklar demensvården på fler av sina vård- och omsorgsboenden och är mycket positiva till kommunens initiativ och satsning på Silviacertifieringen för att uppnå bästa möjliga bemötande och förståelse för demenssjukdomar, att kunna bidra till högsta möjliga livskvalitet för personer med demenssjukdom, oavsett sjukdomsgrad, och deras anhöriga.

– Grunderna är att man lär sig att utgå från den äldre behov och var den befinner sig just då, i sjukdomen och i situationen. Jag tror inte att det finns någon utbildning som ger så konkreta och handfasta förslag på hur man ska bemöta och behandla en äldre med demenssjukdom, säger Aferdita Vrajolli, verksamhetschef på Trollängens äldreboende.

Utbildningen för att bli Silviacertifierad handlar dels om vad som händer i hjärnan vid demens, och dels om hur man ska bemöta de äldre som har demens.

Sofi Strömberg som arbetar som undersköterska på Förenade Care Trollängen tycker att utbildningen har varit till stor nytta i jobbet. – Man har lättare att arbeta tillsammans mot samma mål och kunna hjälpa dem på rätt sätt, säger Sofi Strömberg.

Läs artikel i Kommunalarbetaren om Silviacertifieringen av Tyresö kommun

<https://www.ka.se/stolt-drottning-certifierade-tyreso>



Stiftelsen Silviahemmet grundades på initiativ av H.M. Drottning Silvia på alla hjärtans dag 1996. Silviasyster- och Silviasjuksköterskeutbildning samt utbildningscertifieringar av hela enheter paras med breddutbildningar i praktisk demensvård för olika personalkategorier inom vården. Silviahemmet strävar efter att aktivt delta i utvecklingen av god vård och omsorg av personer med demenssjukdom och deras anhöriga. Målet med arbetet mot ett certifikat är att införliva ett helhetsperspektiv i vården och omsorgen om de demenssjuka och att stimulera till fortsatt och kontinuerlig kompetensutveckling samt regelbunden reflektion.

Kommunalarbetaren Bild: David Magnusson





Miljöarbete

Förenade Care arbetar i en verksamhetsmiljö med mycket människor och är dessutom en personalintensiv verksamhet. Även om verksamheten som sådan inte skapar stora miljöproblem i vårt samhälle är vi en bidragande faktor i det gemensamma. Genom den stora mängden involverade människor kan vi ändå starkt bidra med ett icke oansenligt miljöarbete för framtiden.

Miljöpolicy

Förenade Care bedriver service, omsorg, hälso- och sjukvård på uppdrag av kommuner och landsting.

Förenade Care har utarbetat en miljöpolicy som omfattar prioriteringar och förbättringar i verksamheten relaterat till miljölagstiftning och miljöutredning. Miljöpolicyen är tillgänglig på Förenade Cares hemsida.

Företaget arbetar för att öka miljömedvetenheten hos personalen och minska miljöriskerna genom ett aktivt miljöarbete och utbildning av personal och miljöombud.

Vi uppfattar att miljöarbetet angår alla och bygger på samarbete mellan ledning, personal och kunder.

Företaget strävar efter att minska sin miljöpåverkan främst inom områdena transport, avfallshantering, städ och tvätt samt energiförbrukning och vi arbetar ständigt med ett förbättringsarbete inom miljöområdet.

Vi prioriterar miljöcertifierade, närliggande leverantörer och kravmärkta produkter, samt arbetar aktivt för ett ekologiskt samhälle.

I vår bedömning av våra miljörisiker beaktar vi livscykelperspektivet.

Vi bevakar och följer tillämplig miljölagstiftning och andra intressentkrav.

Miljömål

2018 års miljömål var att alla verksamheter ska ha minst ett miljöombud. Det har alla våra verksamheter, utom en, uppnått. På vissa större verksamheter finns det flera miljöombud. Miljöombuden har genomgått en webbaserad miljöutbildning via vårt intranät. Miljöombudens uppgift är bl.a. att vara verksamhetschefen behjälplig i att vi följer miljölagar, såsom att det finns en kemikalielista, att vi följer kommunernas avfallsplaner och att vi väljer så miljövänliga produkter som möjligt. De ska också stimulera sina kollegor till att tänka miljömedvetet och att lyfta miljöfrågorna i det dagliga arbetet, t.ex. gällande vatten och elförbrukning.

Miljöaspekter

Varje år identifieras och utvärderas samtliga miljöaspekter i företaget. Detta hjälper oss att göra bättre val i förhållande till vår miljö.

Inom området transport, bilar, så har vi valt att fokusera på att produkterna är av god kvalitet och bilar med lågt CO₂-utsläpp d.v.s. en miljövänligare bilpark. Genom att öka möjligheterna till videokonferenser minskas även behovet av transporter.

Vi följer kommunernas avfallsplaner. Vi begränsar användandet av miljöskadande kemikalier och väljer miljöklassade medel.

Vi har gjort ett aktivt val av förnybar energi i form av grön el samt vindkraft till våra egna fastigheter via EoN. Vi har ett nära samarbete med leverantörer gällande bland annat kemisk-tekniska produkter för att göra "rätt val". Ute i verksamheterna följer vi närhetsprincip och när det är möjligt väljs ekologiska produkter.



ELCYKLAR

I hemvården i Uppsala tog man ett aktivt beslut att påverka miljön genom att köpa in elcyklar.

”Många gånger behövs bilen eftersom resvägen är för lång för att använda annat färdmedel. Men det är också så att vissa sträckor är för korta för att köra bil, men lite för långa för att köra vanlig cykel. Man ska ju vara ”pigg och fräsch” när man kommer fram. Då blev inköp av elcyklar en gyllene medelväg.

Utöver en positiv miljöaspekt på verkar det även ekonomi och arbetsmiljö på ett värdefullt sätt”, säger Eva Magnusson Kvalitetsansvarig vid Uppsala Hemvård.

En säker, rolig och frisk arbetsplats - arbetsmiljö

Det är många faktorer som är viktiga för att skapa en god arbetsmiljö.

- Att uppleva trivsel, samvaro, vänskap.
- Att kunna påverka och planera sitt eget arbete.
- Att få möjlighet att lära sig nya saker och utvecklas.
- Att man respekterar varandra.
- Att få feedback på det man gör och uppmuntras att förbättra.
- Att risken för ohälsa och skador på grund av arbetet är liten.
- Att kunna känna trygghet.
- Att veta när man har gjort ett bra jobb.
- Att veta vilket ansvar och vilka befogenheter man har.
- Att få hjälp och stöd.

Detta finns uttryckt i vår policy.

Arbetsmiljöpolicy

Vår målsättning är att de anställda alltid mår bra på sitt arbete. Detta uppnår vi genom ett medvetet aktivt arbetsmiljöarbete på alla nivåer.

En bra arbetsmiljö uppnår vi bl.a. genom kontinuerlig handledning, information, utbildning, fortbildning, utvecklingssamtal och avgångsintervjuer.

81%

positiva
medarbetare



85%

positiva chefer
och ledare

Vi strävar efter att arbetsmiljöarbete bedrivs ute på de enskilda verksamheterna för att förebygga ohälsa, skada och olycksfall samt att verksamhetschefer, arbetsledare, arbetsplatsombud, skyddsombud, personal och arbetsmiljöombud, ges möjlighet att hitta vägar för detta. Här krävs möjligheter till samverkan genom att dessa bildar en arbetsmiljögrupp och har regelbundna möten med information i arbetsmiljöfrågor för övrig personal.

Det är också viktigt att arbetsplats/skyddsombuden ges möjlighet att arbeta uppsökande inom sitt område på verksamheten.

I planeringsarbete vid organisationsförändringar, nya lokaler, nya arbetssätt etc. kommer arbetsplats/skyddsombuden in i ett tidigt skede samt när riskbedömningar görs.

Det är viktigt att den enskilde arbetstagaren har innehåll och mening i sitt arbete och en möjlighet att påverka sitt arbete, men också att var och en på en arbetsplats har ansvar för att arbetet präglas av omtanke, vänlighet och ömsesidig respekt gentemot varandra.

Vi bevakar och följer tillämplig arbetsmiljölagstiftning och andra krav.

Arbetsmiljömål

Under 2018 har hela företaget arbetat för att öka medvetenheten om arbetsmiljöverkets föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4). Med organisatorisk arbetsmiljö menas de villkor och förutsättningar för arbetet som påverkas av ledning och styrning, kommunikation, delaktighet, handlingsutrymme, krav, resurser och ansvar. Med social arbetsmiljö menas de villkor och förutsättningar för arbetet som inkluderar: socialt samspel, samarbete och socialt stöd från chefer och kollegor.

Vår personalchef utformade ett utbildningsmaterial med utgångspunkt från föreskriften. Materialet har använts i alla verksamheter. Man har haft utbildningstillfällen och planeringsdagar där frågor som ”hur vill vi bemöta varandra?”, ”hur kan vi dela med oss till varandra?” ”hur vet jag om jag gjort ett bra jobb?” har tagits upp till diskussion.

Vårt motto Omtanke - Vänlighet - Service gäller inte bara gentemot kund utan även till varandra.



Total sjukfrånvaro

■ Förenade Care ■ SKL

SKL - Sveriges Kommuner och Landsting

Omtanke - Vänlighet - Service



Nominering till Malmö stads näringslivspris inom mångfald

Nominering till Ett lyckat projekt ledde till möjligheten att få nya medarbetare, men även att minska stressen för ordinarie personal. Förenade Care Victoria blev under 2018 nominerade till Malmö stads Näringslivspris inom mångfald.

Vård- och omsorgsboendet Victoria har engagerat sig i ett integrationsprojekt genom att ge personer möjlighet att komma i kontakt med svenska språket och arbetslivet samtidigt som det är kvalitetshöjande för hyresgästerna. Personernas funktion kommer att vara värd/värdinna i samband med måltider och även delaktiga i social samvaro.

Förenade Care Victoria kom under hösten i kontakt med Arbetsmarknadsenheten i Malmö stad då man sökte praktikplatser för värdinnor/vårdar som ska ingå i ett integrationsprojekt.

Projektet uppmärksammades och ledde till en nominering till Malmö stads Näringslivspris inom mångfald med motiveringen: "Arbetar aktivt med att ta emot nyanlända personer, handleda och hjälpa dem in i arbetslivet". Priset kommer att gå till en person, en organisation eller ett företag som tar tillvara de möjligheter som Malmö mångfald erbjuder. Människor från cirka 180 länder bor och verkar i Malmö. Omkring en tredjedel av Malmö invånare är födda i utlandet. Med Näringslivspriset uppmärksammar Malmö stad aktörer som utgör ett gott exempel på att mångfald i affärsverksamhet lönar sig.

Victoria vårdboende har under året tagit emot sex praktikanter. Under praktiktiden på 16 veckor blandades teoretiska



kunskaper med praktik. Efter praktiken har Victoria, i samarbete med arbetsförmedlingen, installerat en värd/värdinna på respektive enhets kök, måndag till fredag. Detta har lett till att det alltid finns en värd/värdinna på plats som har mött hyresgästerna i gemensamhetsutrymmena på enheterna. Att servera frukost, lunch, mellanmål samt eftermiddagskaffe har varit deras ansvarsområde samt att också främja en god social samvaro.

Personalen har sett fram emot att genom detta samarbete ge personer som står långt från arbetsmarknaden möjlighet till arbete. Många har utländsk härkomst och behöver träna det svenska språket, vilket de fått möjlighet att göra i arbetet som värd/värdinna. Om de sökt ett annat arbete har det funnits en verksamhetschef som kan ge dem referenser. För verksamheten har detta betytt en kvalitetsökning för hyresgästerna, framför allt genom att det alltid finns en person i de gemensamma utrymmena dvs. ökad trygghet. För personalen har det detta arbetssätt dessutom lett mindre stress, kanske framför allt vid morgonarbetet då man ofta får lämna hyresgäster vid frukostbordet för att hjälpa andra.

Om en värd/värdinna visat sig bli intresserad av att utbildas till vårdbiträde och/eller därefter till undersköterska finns det goda möjligheter till detta. Förenade Care erbjuder i samverkan med Hermods anställda vårdbiträdes- och undersköterskeutbildning.



Kompetenshöjande åtgärder

För att höja kompetensen bland våra medarbetare har Förenade Care under 2018 valt att upphandla och ge 100 medarbetare möjligheten att studera och validera sig till undersköterska. Utbildningen är på distans och i två steg. De som går utbildningen har läst i egen takt och validerar sig i steg ett till vårdbiträde och fortsättningsvis till undersköterska. Företaget står för utbildningskostnad och litteratur. Den studerande bidrar med sin egen tid. Detta sker parallellt med att man arbetar vidare på sin arbetsplats. Utbildningen omfattar gymnasiepoäng enligt aktuell studieplan för gymnasieprogrammet. Målet är att stärka våra medarbetares kompetens och företagets konkurrensförmåga. Kunskapslyftet sker som distansutbildning med Hermods som är ett av Sveriges äldsta utbildningsföretag.

Under 2018 har 32 anställda blivit färdiga undersköterskor. En av dem är Hanna Carlsson, undersköterska i Östersund som berättar:

”När jag började jobba i vården hade jag inte någon tidigare erfarenhet av yrket, förutom att min mamma under hela mitt liv (och största delen av sitt) har arbetat som undersköterska under olika former. Jag har alltid tyckt om att lyssna på hennes historier och erfarenheter, men hade ändå aldrig en tanke på att utbilda mig. Jag gick naturvetenskapliga programmet på gymnasiet och hade planer på att läsa vidare på högskola, men då jag inte riktigt visste vad jag ville göra i framtiden valde jag att börja jobba efter studenten istället, på samma arbetsplats där min mamma var anställd då – Förenade Care Hemvård Norr i Östersund.

Jag växte snabbt in i jobbet och tyckte verkligen att det var genuint roligt. Jag trivdes som fisken i vattnet och kände att jag ändå hade hamnat i rätt bransch och att jag ville fortsätta inom vård- och omsorg på ett eller annat sätt i framtiden.

Under min tid i företaget har jag fått möjlighet att hela tiden utvecklas. Bland annat intresserade jag mig snabbt för värdegrundsfrågor och antog rollen som värdegrundsledare i verksamheten. Jag började i ungefär samma veva studera till undersköterska på distans, men efter en tid skulle dåvarande kvalitetsansvarig gå på föräldraledighet och jag blev tillfrågad att vikariera för henne, vilket jag tyckte kändes som en spännande och rolig utmaning så jag tog på mig detta. Kort efter det fick jag också förfrågan att ta över rollen som planerare och gjorde också det. Allt detta nya ansvar och högre arbetstid ledde till att jag hade svårt att fullfölja mina studier och jag la därför min påbörjade utbildning på is.

I november 2017 bytte jag arbetsplats till det särskilda boendet Björkbacka som kvalitetsansvarig och en ny roll; gruppleddare. I den rollen blev jag åter mer involverad i vård och omsorg igen, vilket tillsammans med min relativt långa erfarenhet till sist ledde till att jag blev erbjuden att faktiskt få möjlighet att validera till undersköterska genom Förenade Care, på distans via Hermods. Valideringen skulle innebära att



”Jag blev erbjuden att faktiskt få möjlighet att validera till undersköterska genom Förenade Care.”

utbildningen blev ganska så ”komprimerad” och förkortad. Detta tack vare min arbetslivserfarenhet samt att jag också läst en del kurser innan.

Valideringen gjordes på distans och med taktpinnen i turbofart, Jag ska inte sticka under stolen med att det bitvis var ganska tufft att jobba heltid och studera på sidan av samt hinna med någon form av vardag där mellan. Det har ändå gått förvånansvärt bra och antagligen till stor del på grund av mitt stora intresse för ämnet. Jag är otroligt tacksam över att jag fick den här möjligheten via Förenade Care då jag mest troligt inte hade varit utbildad undersköterska idag annars. Detta besparade mig både oerhört mycket tid och pengar, samt gav mig en riktig spark i baken. Jag har också haft helt fantastiska lärare och kontakter via Hermods. Strukturen för hur studierna var upplagda med olika moduler och avsnitt har varit väldigt lättsam och användarvänlig vilket också har bidragit till att det har varit en riktigt roligt studietid.

Idag bär jag upp titeln som undersköterska med stolthet. Förutom att utbildning egentligen är ett krav, så är det också något jag tycker är väldigt viktigt att ha med sig i detta i viktiga yrke. Trots tidigare erfarenheter har det varit oerhört nyttigt att friska upp minnet. Jag har fått utvärdera mina egna kunskaper för att kunna anamma det i mitt arbete. Jag dessutom möjligheten att sprida mina nyfödda kunskaper vidare och handleda personal på ett tydligare och mer pedagogiskt sätt än innan.”



Första privata vårdbolaget med avtal om extratjänster

Förenade Care har tecknat avtal med Kommunal om extratjänster inom vård och omsorg. Avtalet innebär att personer som får extratjänster ska kunna få utbildning till vårdbiträde eller undersköterska under andra året på extratjänst.

Som första privata arbetsgivare inom vård och omsorg är Förenade Care först ut att teckna avtal med Kommunal om extratjänster. Den som kan få en extratjänst ska ha deltagit i jobb- och utvecklingsgarantin eller vara nyanländ. Extratjänsten varar ett eller max två år och målsättningen är en tillsvidareanställning.

”– Dels ser vi behov av att rekrytera medarbetare till äldreomsorgen och omsorgen, och så vill vi vara en aktiv del i att få in de som står långt från arbetsmarknaden, som långtidsarbetslösa och nyanlända. Den här modellen innebär att de vi får in på extratjänster under upp till två år får en utbildning så att de får en reell framtid och det inte bara blir en slags praktik, säger Robert Wikgren, personalchef på Förenade Care.

Det kommer att fungera så att man första året har lättare arbetsuppgifter – extratjänster ska vara just extra och inte tränga ut vanliga arbetsuppgifter. Efter ett år görs en individuell bedömning i samråd mellan arbetsgivaren och facket om personen bedöms kunna fortsätta.

Det andra året får man sedan mer avancerade arbetsuppgifter och får samtidigt utbildning till i första hand vårdbiträde men också undersköterska, för den som hinner och vill. Dessutom kommer det finnas möjlighet att validera kunskaperna genom det jobb man utför på arbetsplatsen.”

De med extratjänster inom Förenade Care garanteras en högre lön än de med extratjänster inom kommuner och landsting vilket beror på företagets kollektivavtal med KFO:s för Hälsa, vård och omsorg.

”– Det har ju varit en diskussion inom Svenskt Näringsliv där man har velat ha lägre löner än lägсталönerna, men det har vi inget intresse av. Vi har inte den människosynen, det är inte värdigt, säger Robert Wikgren.”

Artikel Kommunalarbetaren <https://www.ka.se/forsta-privata-avtalet-om-extratjanster>



Verksamheter med implementerat ledningssystem under 2018

Under uppstartsfasen för nya verksamheter får samtlig personal utbildning i ledningssystemet och hur det kan och ska säkerställa att vi når våra mål utifrån kvalitet, miljö och arbetsmiljö. Verksamheternas kvalitetsansvarig och internrevisorer får utbildning för sina uppdrag. De arbetar sedan tillsammans med verksamhetschef och övrig personal fram sina rutiner utifrån Förenade Cares gemensamma riktlinjer och avtalet med uppdragsgivaren. Därefter gör samordnande kvalitetsansvarig en första internrevision under två dagar.

- Valkyrian vårdboende och Hemtjänst Söder i Tomelilla
- Kopparsvanen vårdboende i Åtvidaberg
- Trollängen vårdboende i Tyresö
- Björkbacka vårdboende i Östersund



På bilden ser vi Anna Lindén, kvalitetsansvarig och Tina Persson, verksamhetschef på Valkyrian och Hemtjänst Söder samt Madeleine Lundström, kvalitetschef.





Nya avtal med start under 2018

Förenade Care KVS i Ängelholm

KVS, Kronprinsessan Victorias Sanatorium, är ett vård- och omsorgsboendet i en fantastisk miljö med fina gånger för promenader, park med stora gräsmattor och asfalterade gånger ner till havet. Det finns närhet till service, Vejbystrand hamn, utomhusbassänger och Sommarsol rehabcenter.

Boendet erbjuder 34 lägenheter, varav 18 för omsorg, 15 för demens och en korttidsplats. Personalteamet består av undersköterskor, sjuksköterska, arbetsterapeut, fysioterapeut, Leva Livet-inspiratör och verksamhetschef.



Förenade Care Vinddraget i Gävle

Vård- och omsorgsboendet ligger i stadsdelen Andersberg, ett område omgivet av skogsområden med promenadstigar och även nära till hälsocentral, apotek, folktandvård, bibliotek, närbutik och restaurang.

Boendet erbjuder 64 lägenheter varav 32 för omsorg och 32 för demens.

Personalteamet består av omvårdnadspersonal, Leva Livet-inspiratörer med team, arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut, sjuksköterskor, verksamhetschef, biträdande verksamhetschef och vaktmästare.



Förenade Care Kassakroken i Landskrona

Kassakroken är beläget vid hamnbassängen nära havet i de centrala delarna av Landskrona stad, intill Citadellets slottspark som erbjuder fina promenadstråk.

Boendet erbjuder 41 lägenheter för omsorg.

Personalteamet består av omvårdnadspersonal, gruppleddare, Leva Livet-team, arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut, sjuksköterskor och verksamhetschef.



Förenade Care Segergatan i Landskrona

Segergatan är ett nybyggt äldreboende beläget i norra delen av Landskrona. Boendet har en modern och trivsamt utformning med mycket ljusinsläpp och balkonger/uteplatser i både söder- och norrläge på varje våningsplan. På översta våningsplanet finns en takterrass med utsikt över havet och ön Ven.

Boendet erbjuder 42 lägenheter varav 24 för omsorg och 18 för demens.

Personalteamet består av omvårdnadspersonal, Leva Livet-team, arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut, sjuksköterskor och verksamhetschef.



”OVS på KVS”

Omtanke - Vänlighet - Service på Kronprinsessan Victorias Sanatorium

I september 2018 tog Förenade Cares över KVS i Vejbystrand, Ängelholm.

Verksamhetschef Ingalill Sjövret Svensson, kvalitetsansvarig Marisa Nilsson och gruppleddare Malin Liv berättar hur uppstarten fungerade.

Marisa har arbetat som undersköterska på boendet sedan 2011 och varit med om övergång till ny utförare en gång tidigare. Ingalill och Malin började på KVS under våren 2018 och alla tre valde att stanna kvar på KVS när Förenade Care tog över.

Att dessa nyckelfunktioner valde att följa med över till Förenade Care har varit en viktig faktor för att övergången fungerat så bra. Så snart ledningen på KVS fick besked om byte av utförare har de kunnat informera personalen löpande. Veckovisa våningsmöten gjorde att det fanns tid att samtala och ta hand om frågor och oro utöver det vanliga som behöver tas upp på sådana möten.

Första dagen i Förenade Cares regi var en söndag och då var det dags att ta på sig de nya gröna och blå arbetskläderna och få en ny namnbricka med företagets logga med hjärtat.

Utöver ordinarie personal fanns regionchef och vårdcontroller på plats som fungerade som ”underlättare” för det som var nytt. Under dagen firades det lite extra med blommor på borden och tårta till kaffet. Annars vill man ju att de boende inte ska märka av övergången. Den närmaste tiden efter uppstart fick man fortsatt support på plats av regionchef och vårdcontroller. Även MAS och IT-tekniker var på plats.

De hjälpte till med allehanda praktiska saker och introducerade i det nya. Malin berättar att det svåraste var att få tiden att räcka till. ”Jag skulle själv lära mig både ett nytt journal- och personalsystem och samtidigt skulle jag lära ut till samtliga medarbetare”. Som extra resurs kom även gruppleddare från



andra av Förenade Cares verksamheter som hjälpte och coachade. Marisa uttrycker stor tacksamhet över all hjälp som framför allt vårdcontroller gav. ”Hon var på plats på golvet med oss andra och guidade oss i allt från dokumentation till in- o utloggning i flexsystemet”. Vårdcontroller var också den som stöttade på plats längst. I slutet av oktober så lämnade de ”fysiska” stödresurserna KVS. Ingalill, Malin och Marisa uttrycker att övergången gick så fort att det inte var så många som hann oroa sig. De upplevde inte heller att de boende verkade bli störda. Några på demensavdelningen uttryckte oro då det var för mycket okänd personal på plats men det uppmärksammades snabbt och då omfördelades hur och när stödpersonal rörde sig i verksamheten. Så det problemet löstes ganska omgående.

Som ny verksamhetschef på Förenade Care deltog Ingalill i en tvådagarsintroduktion för nya verksamhetschefer på huvudkontoret. För hennes del hade hon hunnit vara i verksamheten en tid när hon gick utbildningen. Det ser hon som en fördel eftersom man då hunnit stöta på en del problem och kan ställa relevanta frågor. Hon är tacksam över det fina bemötande hon fått, ”det känns alltid lätt att ställa frågor, oavsett vilken stödfunktion jag vänder mig till”. Även gruppleddare har fått utbildning för sitt uppdrag, bland annat arbetsmiljöutbildning.

Redan efter några månader var verksamheten igång med att upprätta och dokumentera sina rutiner.

Samtlig personal på verksamheten fick utbildning i företagets ledningssystem. Utöver samordnande kvalitetsansvarig som höll utbildningen var även regionchef med för att tillsammans med verksamhetschef knyta an teorin till den praktiska vardagen på boendet för personalen. Och nu rullar det bara på.



Förenade Care Magnoliagården i Staffanstorp

Magnoliagården är ett vård- och omsorgsboendet inrymt i fyra hus. Boendet erbjuder 83 lägenheter, varav 37 för omsorg och 46 för demens, fördelade på 8 enheter. På alla gruppbestäder finns det tillgång till allmänna, gemensamma utrymme och i anslutning till fastigheterna finns små trädgårdar.

Personalteamet består av omvårdnadspersonal, gruppleddare, arbetsterapeut, sjukgymnast, sjuksköterskor, Leva Livet-inspiratör, vaktmästare/lokalvårdare, biträdande verksamhetschef och verksamhetschef.

Det nya avtalet med Staffanstorps kommun innebär att vi numera har ett LOV-avtal (LOV= Lagen om valfrihetssystem). Vi har även tagit över hyreskontraktet av fastigheten. Det har lett till att vi påbörjat processen med renoveringar av bl.a. gemensamhetslokaler och kök på boendet.



Förenade Care Omtankens hus i Vellinge

Verksamhetschef Marie Doggart berättar om flytten från Kronodalsgården till Omtankens hus.

”I mitten av april 2018 flyttades 30 vårdtagare från Kronodalsgården i Höllviken till det nybyggda vård och omsorgsboendet Omtankens hus bara ett stenkast därifrån. Såväl medarbetare i huset som personal från huvudkontoret gjorde en fantastisk kraftansamling och genomförde flytten på tre dagar.

Att flytta från ett enplansboende till ett stort hus på fem våningar blev en stor omställning för såväl personal som boende men ganska snart märktes att förändringen för de boende mestadels var positiv. De stora gemensamma ytorna, den ljusa färgsättningen och avdelningarnas öppna planlösning har medfört att de boende hellre sitter ute i de gemensamma ytorna än inne i lägenheten.

De boende sitter uppe längre på kvällarna och tittar på TV i den gemensamma tv-hörnan hellre än att sitta i den egna lägenheten, och i ljusrummet spelar man spel och njuter av solnedgången. Kommer anhöriga på besök finns det gott om ytor att sitta vid om man inte vill sitta i lägenheterna och personalen har överblick över hela avdelningen oavsett var den boende befinner sig.

Omgivningarna runt huset har nu också äntligen blivit klara så det finns gott om lättillgängliga uteplatser.

För medarbetarnas del har man fått sättas på prov genom att tänka om och tänka nytt. En del av de rutiner som fanns från Kronodalsgården har inte kunnat appliceras i huset och det har varit väldigt lärorikt som verksamhetschef att se vilka medarbetare som välkomnat förändringarna direkt och de som behövt lite längre tid till anpassning. Trots förändringsprocessen har majoriteten av medarbetarna valt att stanna kvar i huset vilket har varit en stor fördel.

Verksamheten kan stoltsera med en gedigen samlad kompetens som gör sitt absolut yttersta för att sätta guldkant på våra boendes tillvaro.

Den sista avdelningen öppnas i augusti och därefter ska bli skönt att sätta punkt för expansionen och lägga fokus på annat.”



Förvärv 2018

Adium Omsorg AB har en tydlig kvalitetsprofil och förvärvet skapar stärkt utveckling av kvalitet och trygghet. Adium Omsorg AB har sedan 2005, satt sin stolthet i att bedriva äldreomsorg som bygger på kvalitet, trygghet och goda relationer. Adium Omsorg AB bildades 2004 av två entreprenörer med många års erfarenhet inom vård och omsorg. Företaget startade upp sin första verksamhet inom kundval hemtjänst i Varberg. Adium Omsorg har sedan dess utökats till att omfatta flera välfungerande verksamheter; från Ängelholm i söder till Vansbro i norr inom affärsområdena boende, hemtjänst, hushållsnära tjänster och personlig assistans. På ett av boendena i Ängelholm drivs även en restaurang som dagligen distribuerar måltider.

Förvärvet förändrar inte förutsättningarna för vårdragarna eller anställda i Adium Omsorgs verksamheter. Verksamheterna fortsätter med samma avtal och med samma omvårdnadspersonal. Förenade Care önskar kunder och medarbetare välkomna till familjen.



Nya avtal med start under 2019

- Ferlin i Uppsala
- Hallen i Solna
- Nattvilan i Malmö

Förnyade avtal med start under 2019

- Björkgården i Solna
- Rönbacken i Malmö
- Vallhem i Malmö



Vi hoppas att när du nu läst igenom Förenade Cares kvalitetsbokslut har fått en positiv bild av vårt företag. Att du känner att det är ett företag man kan lita på, att vi tar ansvar för våra kunder, våra medarbetare samt vår miljö.

Om du vill komma i kontakt med oss på något sätt är du välkommen att antingen ringa vår växel; 040-601 81 00 eller skriva till info@forenadecare.com

Du som vill söka arbete hos oss går enklast in på vår hemsida www.forenadecare.com där du hittar mer information.

Välkommen och på återseende!



Familjeföretaget inom vård och omsorg