

Kvalitetsredovisning
2019
Kullens Äldreboende
Ekerö Kommun

Redovisning kvalitetsarbete Attendo Kullen 2019

Bakgrund

Med anledning av avtalsförlängning har Socialnämnden i Ekerö Kommun begärt en redovisning av hur kvaliteten i avtalet efterlevs; en beskrivning av utförarens ansvar att säkerställa en tillräcklig personalbemanning för att avtalets krav i fråga om god kvalitet skall kunna uppfyllas. Nämnden vill i detta hänseende särskilt påpeka vikten av en stabil personalstyrka och god bemanning nattetid.

Redovisningen skall vara nämnden tillhanda senast den 31 augusti 2019. Attendo Sverige AB inbjuds med anledning av denna även att medverka vid sammanträdet den 2 oktober 2019.

Även information om vilka rutiner och arbetssätt Kullen har gällande hantering av synpunkter och klagomål skall ingå.

Bemanning

Kullen består av 8 avdelningar; 5 avdelningar på Stora Huset och 3 avdelningar på Paviljongen.

Avdelningarna har en grundbemanning enligt följande:

Stora huset

Liljekonvaljen: 13 boende; dagtid 3 personer; kvällstid 2 personer; natt 1 personal (gemensamt med Blåklockan)

Blåklockan: 11 boende; dagtid 3 personal, kvällstid 2 personal; natt se ovan.

Vitsippan: 13 boende; dagtid 3 personal; kvällstid 2 personal; natt 1 personal (gemensamt med Gullvivan)

Gullvivan: 11 boende; dagtid 3 personal; kvällstid 2 personal; natt se ovan

Violen: 11 boende; dagtid 3 personal; kvällstid 2 personal; nattetid 1 personal.

Paviljongen

Kaprifolen: 8 boende; dag- och kvällstid 2 personal; natt 1 personal

Syrenen: 8 boende; dag- och kvällstid 2 personal; natt 1 personal

Pionen: 8 boende; dag-och kvällstid 2 personal; natt 1 personal

Varje avdelning har en fast personalgrupp på 5 - 6 tjänster som arbetar dag-och kvällstid. 5 sjukskötersketjänster finns på Kullen (2 vakanta tjänster f.n.) Nattpersonalen utgör en grupp på 11 tjänster samt 3 sjukskötersketjänster. På Kullen är det en stor del av den totala personalgruppen som arbetat på Kullen många år. Givetvis händer det att personal blir sjuka, blir föräldralediga samt tjänstlediga och vi strävar då efter att tillsätta vikarier som arbetat på berörd avdelning tidigare.

Utöver denna bemanning har Kullen på vardagar 7-16.30, stöd och förstärkning av

- Verksamhetschef
- Biträdande verksamhetschef
- Samordnare/planeringsledare
- Aktivitetssamordnare
- Aktivitetsvärd
- Arbetsterapeut
- Fysioterapeut (f.n. sjukskriven, inhyrd ersätter)
- Vaktmästare

Sjuksköterska dygnet runt alla dagar

Sjuksköterskans roll förutom omvårdnadsansvaret är även en arbetsledande roll där sjuksköterskan tillsammans med omvårdnadspersonalen löpande har en dialog gällande de boende på respektive avdelning på Kullen. Sjuksköterskorna finns tillgängliga och utför de uppgifter som föreligger dem men finns även med som coach och arbetsledare för omvårdnadspersonal. Vid full styrka har varje avdelning en omvårdnadsansvarig sjuksköterska. Kullen har för närvarande två vakanta dagtjänster och därmed delar övriga sjuksköterskor detta ansvar till dess att tjänsterna blivit tillsatta.

Behov av extra personal

Vid behov extrainkallas personal, till exempel vak vid svårt sjukdomstillstånd, väntat dödsfall etc. Bedömningen av behovet av extrapersonal görs genom en utvärderande dialog mellan sjuksköterska, omvårdnadspersonal, verksamhetschef/biträdande verksamhetschef samt planeringsledare. Vid en sådan bedömning tittar man på hur det sett ut dagarna/dagen innan vad beträffar säkerställande av utförda insatser för samtliga boende och fattar på dessa grunder beslutet om extrapersonal behöver inkallas eller ej.

Planeringsledaren på Kullen har uppsikt och följer dagens insatser via det digitala systemet Mobil Omsorg och kan därmed lättare identifiera eventuella behov av extrapersonal. En stor fördel är att planeringsledaren själv arbetat som undersköterska på Kullen från 2003 och har god insikt i arbetet på avdelningarna.

Bemanning nattetid

Personalen på natten arbetar enligt de instruktioner som planeringsledaren lagt ut i det digitala systemet Mobil Omsorg. Grunden till detta är alltid varje boendes insatser och individuella önskemål. För varje utförd insats signerar respektive omvårdnadspersonal elektroniskt i det digitala systemet Mobil Omsorg. Tjänstgörande sjuksköterska på natten finns tillgänglig och följer upp att allt fungerar som det ska. Genom dialog mellan omvårdnadspersonal och tjänstgörande sjuksköterska samt uppföljning med planeringsledare och verksamhetschef, tittar vi på de utförda och signerade insatserna och kan säkerställa att bemanningen är tillräcklig för att kunna utöva god vård och omsorg. Jourhavande verksamhetschef inom Attendo finns också tillgänglig på kvällar, nätter och helger.

Kvalitet i det dagliga arbetet

Som ett led i kvalitetsarbetet arbetar vi inom Attendo med ombud på varje avdelning. Det innebär att en person vid varje avdelning är ansvarig för ett särskilt område; vi har kvalitetsombud, kostombud, aktivitetsombud, palliativa ombud, hygienombud samt inkontinensombud (en person på Paviljongen och en person på Stora Huset).

Kvalitetsombud

På varje avdelning finns ett kvalitetsombud som träffas en gång per månad tillsammans med verksamhetschef, HSL-ansvarig sjuksköterska, arbetsterapeut, fysioterapeut och kvalitetssamordnare i ett kvalitetsmöte där man går igenom den gångna månadens avvikelser såsom fall, trycksår, missade läkemedelssigneringar samt eventuella synpunkter och klagomål. Vi arbetar också systematiskt med resultaten från den senaste brukarundersökningen i syfte att förbättra de boendes livskvalitet och upplevelse av att bo på Kullen.

Palliativt ombud

På varje avdelning finns ett palliativt ombud som tillsammans med sjuksköterska som också är palliativt ombud säkerställer att den palliativa delen på respektive avdelning fungerar; detta exempelvis genom att sprida information och kunskap som upphämtas i de utbildningsdagar och föreläsningar som Palliativt Kunskapscentrum erbjuder regelbundet. Dessa palliativa ombud är aktivt delaktiga tillsammans med sjuksköterska i planeringen av vård och omsorg i livets slutskede. Dessa ombud ansvarar även för att se till att den "Palliativa lådan" på respektive avdelning är komplett. Denna innehåller exempelvis nya vita stärkta lakan.

Kostombud

En person på varje avdelning representerar denna grupp. Denna person står i kontakt med kostansvarige på Kullen som ansvarar för menyer, beställningar, dukningar och deltar i kostmöten tillsammans med boende. Kostombuden på avdelningarna informerar regelbundet till kostansvarige om synpunkter eller frågor om mat och måltider. Kostansvarige står också i regelbunden kontakt med Attendos kostchef och dietist.

Hygienombud

En person på varje avdelning ansvarar för att föreskriften om basal hygien i vård och omsorg efterlevs. Hygienombudets ansvar är att se över att rutiner fungerar tillsammans med omvårdnadsansvarig sjuksköterska. Regelbunden uppföljning sker vid möten med verksamhetschef.

Aktivitetsombud

En person på varje avdelning står i kontakt med aktivitetssamordnaren och aktivitetsvärden. Denna person samverkar med kollegor på respektive avdelning i syfte att skapa en så bra aktivitetsplanering som möjligt. I dialog mellan aktivitetsombud och aktivitetsteamet planeras aktiviteter på Kullen och men även på respektive avdelning enligt önskemål från boende.

Inkontinensombud

En undersköterska på Stora huset och en undersköterska på Paviljongen har denna roll. Dessa medarbetare är behjälpliga att prova ut inkontinensskydd till boende samt ansvara för beställningar.

Kontaktmannaskap

Ett annat sätt att säkerställa kvaliteten i omsorgen är genom kontaktmannaskap. Detta är ett arbetssätt som Attendo använder för att förverkliga ambitionen om ett personligt stöd samt god service och omvårdnad för varje individ. Attendo har tagit fram en grundläggande utbildning inom certifierat kontaktmannaskap (CKM). Innan man går denna utbildning skall man genomgå en webbutbildning i "Nationella Värdegrunden". Samtlig omvårdnadspersonal på Kullen gick denna kurs i maj 2017 och under hösten kommer de som tillkommit i personalgruppen att gå denna utbildning.

Syftet med kontaktmannaskap är att:

- Att du får en helhetssyn genom att en person får lära känna och uppmärksamma individens behov (emotionella, psykiska, fysiska, sociala, kulturella, andliga)
- Att det är tydligt för alla att det är kontaktpersonen som ansvarar för att planera, organisera och samordna insatserna kring kunden utifrån ett helhetsperspektiv; och, om den boende så önskar, tillsammans med närstående.
- Att i största möjliga mån skapa kontinuitet för den boende genom att så få personer som möjligt är involverade i stöd och omsorg.
- Att skapa förutsättningar för ett likartat utförande av insatser som tydliggör den boendes vardag och struktur.
- Att skapa trygghet för individen och dennes närstående genom att de ska känna till vem i personalgruppen som är deras kontaktperson.
- Kontaktpersonen utgör en länk i kontakten med andra aktörer; tandvård, rehab etc.
- Att bidra till att skapa en vänlig, trevlig och positiv miljö för boende
- Att alltid respektera det privata hemmets integritet

Kontaktpersonen deltar vid ankomstsamtalet tillsammans med sjuksköterska, fysioterapeut/arbetsterapeut. Där läggs grunden till den boendes genomförandeplan som kontaktpersonen sedan ansvarar för att följa upp minst var 6 månad eller vid behov i samband med förändringar i omvårdnaden. En gång i månaden hålls TEAM-möte med omvårdnadsansvarig sjuksköterska samt fysioterapeut/arbetsterapeut. Där går arbetsgruppen igenom de boende en och en i syfte att se över omvårdnaden och rehabiliteringen.

Bemötande

Ett gott bemötande är ett grundläggande krav Attendo ställer på samtliga medarbetare. Tyvärr händer det att personal inte har det. Detta tar vi i ledningen givetvis mycket allvarligt på och följer upp.

Vikten av gott bemötande tas regelbundet upp på arbetsplatsträffar, avdelningsmöten, planeringsdagar samt vid det årliga medarbetarsamtalet. Ledningen på Kullen föregår som goda exempel och vi talar regelbundet om hur vi vill uppfattas av boende, närstående och andra personer som bor eller besöker Kullen. Resultat från brukarundersökningar är en indikation på hur väl vi bemöter våra boende och deras närstående på Kullen. Resultatet från Socialstyrelsens brukarundersökning 2018 visar på 96% nöjdhet vad beträffar bemötande. En siffra som vi är stolta över och hoppas kunna upprätthålla och förhoppningsvis förbättra i årets resultat. Mycket beröm har gått ut till samtliga medarbetare för resultatet i 2018 år brukarundersökning. Detta är ett tydligt kvitto på gott arbete. Under hösten 2019 kommer Attendo att starta ett nytt inspirationsprogram för värderingsarbetet där bemötande utgör en stor del. Det ser vi fram emot att arbeta med. Regelbundna samtal med både boende och närstående ger direkta och tydliga indikationer vad beträffar bemötandet. I skapandet av ett gott arbetsklimat krävs närvaro av chefer och andra roller på avdelningarna; något som vi ständigt strävar efter på Kullen.

Regelbundna verksamhetsmöten

På Kullen hålls en rad regelbundna möten i syfte att säkerställa kvaliteten i verksamheten.

- Kortare rapporteringsmöten vid varje skiftbyte
- Ledningsmöte hålls varje måndag (Verksamhetschef, Biträdande verksamhetschef, Samordnare, Aktivitetssamordnare, HSL ansvarig sjuksköterska, Arbetsterapeut och Fysioterapeut)
- Varannan vecka håller sjuksköterskorna möte och går igenom samtliga boende på Kullen.
- Varannan vecka håller sjuksköterskorna, fysioterapeut och arbetsterapeut HSL-möte för att då även titta på rehabiliteringen kring respektive individ.
- Avdelningsmöten varannan månad (Verksamhetschef eller biträdande verksamhetschef håller möte med respektive arbetsgrupp)
- TEAM möten hålls varannan vecka (Omvårdnadsansvarig sjuksköterska alt. HSL ansvarig sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut tillsammans med arbetsgrupp på varje avdelning)

Kvalitetsledningssystemet

Attendos ledningssystem är ledningens verktyg för att tydliggöra HUR organisationen styrs och leds. Processerna och rutinerna är ledningssystemets grundläggande delar som ska garantera att vi ger brukaren den bästa möjliga omsorg och service.

Ledningssystemet beskriver hur vi arbetar, hur styrande dokument upprättas och efterlevs, våra mål och uppföljning av dessa samt hur vi arbetar med utveckling och förbättring.

Informationen riktar sig till alla medarbetare inom Attendo, framförallt för dem som arbetar med att leda och styra eller är intresserad av hur ledningen och styrningen inom Attendo fungerar.

Ledningssystemet är uppdelat i fem huvudområden, **Planera**, **Få stöd**, **Genomföra**, **Följa upp** och **Förbättra**

Resultat från utförda egenkontroller 2018

Attendos senaste egenkontroll av rutiner på Kullen skedde den 15 mars och utfördes av kvalitetsutvecklare från Attendos egna kvalitetsavdelning. Resultatet blev 80% av verksamhetens rutiner inom de beskrivna kategorierna nedan. 80% ger betyget godkänt men vi vill givetvis bli bättre. Resultaten analyseras och följs upp av kvalitetsgruppen vid månatliga kvalitetsmöten. Målet är att förbättra detta och uppnå minst 90% vid egenkontrollen till våren.

Huvudrubrikerna i verksamhetens rutinsystem är uppdelade i följande kategorier:

- Kvalitetsledningssystemet
- Sekretess och informationssäkerhet
- Individdokumentation
- Systematiskt kvalitetsarbete
- Inflytande, delaktighet och självbestämmande
- Samverkan
- Säkerhet
- God och säker hälso-och sjukvård

Resultatet efter granskning av HSL dokumentationen var lägre, 60%. Förklaringen till detta är med stor sannolikhet den stora omsättningen i sjuksköterskegruppen samt byte av HSL ansvarig flertalet gånger. Kvalitetsutvecklare, verksamhetschef och HSL ansvarig arbetar för närvarande löpande med att åtgärda de punkter som inte var godkända. Till hösten sker en ny granskning av HSL

dokumentationen och vi förväntar oss minst 90% godkänt. Följande punkter underkändes och låg till grund för resultatet:

- De granskade journalerna saknade dokumentation där det framgår vem som har ansvaret för läkemedelshantering; vilket alltid är omvårdnadsansvarig sjuksköterska och i dennes frånvaro HSL ansvarig sjuksköterska alternativt den enskilde individen själv.
- Hälsostatusanteckningar saknar klassificeringar, åtgärder eller resultat
- Inkontinensbedömningen var inte inskriven i HSL dokumentationen av sjuksköterska
- Aktuell status saknades helt eller delvis i de granskade journalerna
- Riskbedömningar för skyddsåtgärder saknades, exempelvis behov av sänggrund.

Mobil Omsorg

- Nytt arbetssätt sedan mars 2019
- Syftar till att kvalitetssäkra verksamheten

Förändringar i det digitala systemet Mobil Omsorg

Vid förändringar i omvårdnad eller service hos boende som kräver förändrade insatser och arbetsinstruktioner rapporteras enligt nedanstående ansvarsfördelning till planeringsledare som i sin tur registrerar dessa förändringar i det digitala systemet Mobil Omsorg som går ut i mobilerna som nya arbetsinstruktioner.

- Sjuksköterska som tjänstgör vid rond ansvarar för att rapportera medicinska förändringar till planeringsledare och även till berörd arbetsgrupp i samband med TEAM möten.
- Fysioterapeut eller arbetsterapeut ansvarar för att rapportera förändringar som rör rehabiliteringen till planeringsledare men även till berörd arbetsgrupp i samband med TEAM möten.
- Kontaktperson ansvarar för att rapportera förändringar i omvårdnaden/service till planeringsledare samt till sin arbetsgrupp under kommande arbetspass samt vid TEAM möten.

Effekter av mobil omsorg

Varje medarbetare måste aktivt signera och således garantera att insatsen är utförd. Frågor i efterhand gör det lättare att svara på då alla insatser och signeringar finns registrerade i detta system. Det framgår också tydligare om en boende av någon anledning inte fått sin insats eftersom det då syns i systemet och kan följas upp direkt med tjänstgörande medarbetare på berörd avdelning.

Förändringen består främst i att personalen nu får sina arbetsuppgifter beskrivna i en mobil enhet och signeringslistor arbetas succesivt bort. Förändringen består också i att det finns tider angivna i beskrivningen av arbetsuppgifterna vilket har visat sig ha en stressande effekt på vissa medarbetare. Dock är dessa tider endast en uppskattning och ett genomsnitt grundat på uppgifter från respektive avdelning. Där finns utrymme för att insatser kan ta både kortare och längre tid. Om det visar sig att de beskrivna uppgifterna upprepade gånger är registrerade på för kort eller onödigt lång tid, ansvarar personalen för att meddela planeringsledaren om detta.

Hantering av synpunkter och klagomål

Blanketten "Vi vill bli bättre"

Blanketten "Vi vill bli bättre" finns tillgänglig för brukare och närstående vid huvudentrén. På blanketten kan berörd person skriva ner sina synpunkter, positiva och negativa. Blanketten lämnas i första hand till berörd verksamhetschef men kan även skickas till företagets kvalitetschef.

Information om blanketten lämnas till brukare och närstående vid ankomstsamtalet samt vid närståendemöte höst och vår. Även samtlig personal på Kullen informeras kontinuerligt om detta och hänvisar personer som vill framföra synpunkter och klagomål att fylla i blanketten och lämna i brevlådan vid huvudentrén, anonymt eller inte. Vid ett muntligt klagomål ansvarar medarbetaren för att klagomålet dokumenteras. Den ifyllda blanketten synpunkter/klagomål lämnas till verksamhetschefen och hanteras i verksamhetens händelsehantering.

Verksamhetschefen tar så snart som möjligt kontakt med den som framfört synpunkten eller klagomålet så att denne vet att problemet är omhändertaget. Problemet åtgärdas om möjligt skyndsamt och att den som framfört synpunkten får en återkoppling på vad vi har gjort.

Synpunkten eller klagomål tas upp på kvalitetsmöte och förs till protokollet. Uppföljning sker vid varje kvalitetsmöte tills alla åtgärder är utförda.

Dokumentation

- På blanketten "Vi vill bli bättre" som arkiveras hos verksamhetschef.
- Om frågan berör en boende ska ärendet även dokumenteras i dennes journal.

Uppföljning av synpunkter/klagomål

Verksamhetschefen ansvarar för att synpunkter/klagomål följs upp genom att:

- Vidta åtgärder för förbättring/förändring/utveckling.
- Följa upp resultatet av åtgärderna.
- Dokumentera dessa.
- Återkoppla till den som har lämnat synpunkt/klagomål. Återkoppling ska ske inom 48 timmar.
- Om synpunkt/klagomålet kvarstår eller om vederbörande inte är nöjd med åtgärden hänvisa till företagets kvalitetschef.

Årlig sammanställning

En sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål görs årligen av verksamhetschef. En skriftlig analys skall upprättas, som ska dokumenteras i verksamhetsberättelsen. En åtgärdsplan ska finnas där analysen visar på brister i verksamheten. Åtgärderna ska vara relevanta för att komma tillrätta med de identifierade bristerna.

Sammanfattning

Som verksamhetschef är min bedömning att vi på Kullens Äldreboende har en god bemanning och ett väl fungerande kvalitetsledningssystem för att kunna ge våra boende en omsorgsfull och meningsfull vardag. Vi har en gedigen plan för hur vi kvalitetsmässigt ska upprätthålla och förbättra den vård och omsorg vi erbjuder och arbetar dagligen med att säkerställa kvalitén vilken bör betraktas som färskvara som kräver regelbundenhet och kontinuitet. Arbetet med det digitala systemet Mobil Omsorg är som jag tidigare nämnt ett led i detta arbete. Vi ser också detta som ett ypperligt verktyg vid bedömning om bemanningen behöver utökas.

Kullens Äldreboende är en stor verksamhet med många människor inblandade, boende, personal, anhöriga och samarbetspartners. Det är många viljor, önskningar, bakgrunder, kulturer, olikheter i kompetenser, förmågor och kapacitet, precis som i de flesta större verksamheter. Med detta i åtanke är jag stolt och trygg i rollen som verksamhetschef och den draghjälp jag har av övriga personer i

ledningen på Kullen; men framför allt omvårdnadspersonalen som dygnet runt gör sitt bästa för att ge våra boende en så god omvårdnad och meningsfull tillvaro som möjligt.

Ekerö den 27 augusti 2019

Hélène Eklund

Verksamhetschef

Attendo Kullen