

Norlandia

Verksamhets- och Kvalitetsberättelse Vallgården År 2021

Datum: 2022-02-03

Ansvarig: Anette Andersson, verksamhetschef



Vallgården – Verksamhets- och Kvalitetsberättelse

Socialstyrelsens definition på god kvalitet inom socialtjänsten och hälso- och sjukvården är att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter.

För Norlandias olika verksamheter innebär det bland annat att tjänsterna bygger på rättssäkerhet, god tillgänglighet, respektfullt bemötande, delaktighet och att insatserna uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten.

För att nå våra kvalitetsmål är vi måna om att vara en lärande organisation, som utifrån evidens och uppföljningar satsar på ständiga förbättringar. Vår vision *”att förbättra välfärdstjänsten...”* och våra grundläggande värderingar *”Competent, Ambitious, Respectful, och Energetic”* CARE är ledstjärnor i allt vi gör.

Varje dag, året om, inom alla verksamheter, pågår ett gemensamt arbete för att uppnå bättre hälsa och hållbar utveckling i vårt närområde och i vår omvärld. Med tydliga mål och konkreta åtgärder kan vi tillsammans skapa en bättre miljö och bättre hälsa – för oss och för kommande generationer. Det är ett viktigt arbete, i det lilla och i det stora, som höjer vår attraktionskraft som arbetsgivare och visar att Norlandia är en ansvarsfull och trovärdig samhällsaktör.

Norlandia upprättar mål för att stödja FN:s Globala mål för en bättre värld.

Syfte

Syftet med kvalitetsberättelsen är att ge en samlad bild av kvaliteten i verksamheten, det arbete och de avvikelser, Lex Sarah-utredningar och synpunkter som förekommit under året.

Kvalitetsberättelsen omfattar huvudsakligen socialtjänstlagens område. Kvaliteten inom hälso- och sjukvården redovisas i verksamhetens patientsäkerhetsberättelse. Se bilaga 1. Kvalitetsberättelsen ger en bild av vilket fokus vi har haft i arbetet med kvalitet under året. Även vilka insatser som planeras under näst kommande år anges.

Verksamhetens uppdrag och innehåll

Norlandia Care AB driver på uppdrag av Hörby kommun Vallgårdens äldreboende sedan 180901. Utifrån biståndsbeslut ansvarar verksamheten för individuellt stöd, service och omvårdnad samt hälso- och sjukvård och rehabiliteringsinsatser för boende på Vallgården. Äldreboendet har 30 lägenheter fördelat på två våningar, 15 lägenheter per våning. Vallgården har inriktning och tillstånd för att bedriva somatisk vård.

I uppdraget ingår även personalansvar för medarbetare som utför omvårdnadsinsatser och sjuksköterskeinsatser. På Vallgården arbetar en verksamhetschef, en sjuksköterska och en äldrepedagog dagtid, måndag – fredag, två teamledare i kombination med omvårdnadsarbete samt 23 st omvårdnadspersonal.

I avtalet med Hörby kommun ingår stöd av rehabpersonal såsom arbetsterapeut och fysioterapeut samt beredskap av sjuksköterska kvällar och helger/röda dagar. På Vallgården arbetar vi teambaserat för att få en så hög kvalitet som möjligt till våra boende och tillvarata medarbetarnas olika kompetenser.

Verksamhetens mål är att ge våra boende **Ett Gott Liv – Varje Dag**.

Norlandia Care VD har ett övergripande ansvar för styrningen av Norlandia Care i Sverige, ansvaret innebär bland annat att kommunicera kvalitetspolicy och mål till de olika verksamheterna i Sverige.

Norlandia Care har en kvalitetschef på central nivå, kvalitetschefen har ett övergripande ansvar för TQM och att centrala rutiner är aktuella och uppdaterade. Kvalitetschefen ansvarar också för den årliga revisionen som görs på de olika enheterna i Sverige.

Region Syds verksamheter som Vallgården tillhör har en egen kvalitetsutvecklare.

Kvalitetsutvecklarens ansvar är att stötta i kvalitetsarbetet på samtliga verksamheter i Region Syd. Kvalitetsutvecklaren följer upp verksamheterna genom årliga interngranskningar där fokus ligger på följsamhet till centrala rutiner.

Regionchefer inom företaget har till uppgift att månadsvis följa upp varje verksamhets kvalitetsarbete, samt säkerställa verksamhetschefers kompetens.

I ledningsgruppen på Vallgården ingår verksamhetschef, sjuksköterska, teamledare och äldrepedagog. Planering av kvalitetsarbetet sker i ledningsgruppen på Vallgården och sprids sedan ut i organisationen via arbetsplatsträffar samt kvalitetsmöten där all personal blir involverad.

Under år 2021 har vi följt upp verksamheten med hjälp av både externa och interna undersökningar, avtalsuppföljningar och verksamhetsuppföljningar samt via förbättringsförslag från både medarbetare, boende och anhöriga.

Vi arbetar kontinuerligt med egenkontroller i verksamheten, händelsehantering i TQM (Total Quality Management), månadsuppföljningar samt följer vi kvalitetsårshjulet.

Olika mötesformer är inrättade såsom arbetsplatsträffar - APT, omvårdnadskonferenser, ledningsgrupp, kvalitetsmöten, boenderåd, kost – och aktivitetesråd. Se bilaga 2 och 3.

På grund av rådande omständigheter med pandemin har inga anhörigträffar anordnats under år 2021. Däremot har anhöriga bjudits in till enskilda uppföljningsmöten hos respektive boende där hela teamet har deltagit, vilket har varit uppskattat. Anhöriga har även bjudits in till glöggmingel vid Lucia. Information till anhöriga /närstående sker i första hand via kontaktman, vid behov via muntlig kommunikation från all personal, via Nyhetsbrev en gång i månaden samt via Facebook och Instagram. Det har även skickats ut extra information från verksamhetschef till anhöriga då behov uppstått.

Kontaktmannaskap och vice kontaktman finns till varje boende för att öka kontinuiteten och kunskapen om våra boende. Kontaktman är ansvarig för att genomföra välkomstsamtal vid inflyttning samt upprätta och följa upp genomförandeplanerna och riskbedömningarna. Kontaktmannen är länken till anhöriga och har även ansvar att sprida specifika kunskaper om sina boende till övriga kollegor.

Vår äldrepedagog har det största ansvaret för att planera, förbereda samt utföra de dagliga gemensamma aktiviteterna. Kontaktman är ansvarig för att i samråd med de boende tillgodose

egentiden samt utevistelser. Det sker dagligen aktiviteter i någon form både förmiddagar och eftermiddagar. Se bilaga 4.

Vi arbetar aktivt med måltider och måltidsmiljön. Maten tillagas enligt Dafgårds cook and chill koncept på Vallgården och pedagogiska måltider sker där personalen deltar och sitter ner, så miljön blir lugn, stillsam och upplevelsen blir en trevlig stund på dagen.

Fokusområden under år 2021

Fokus har under år 2021 fortsatt att vara att arbeta enligt Norlandias koncept med värdegrund, Norlandiasättet, aktiviteter och måltidsmiljö.

Pandemin med Covid-19 har fortsatt även under år 2021 vilket har fortsatt att påverka arbetet. Verksamhetschef har haft fortsatt tät dialog med Norlandias ledning och Region Syd för att få riktlinjer och styrning, säkerställande av skyddsutrustning samt lärande. Verksamhetschef och sjuksköterska har deltagit på möte med Hörby kommuns MAS för att även följa kommunens rekommendationer och ha ett bra samarbete. På Vallgården innebar det utökad arbete kring riskbedömningar, utökade utbildningar i basala hygienrutiner, kohortvård, skyddsutrustning samt Covid-19. Daglig handledning och stöd har skett både från sjuksköterska och verksamhetschef. Verksamheten har arbetat utifrån Folkhälsomyndighetens, Vårdhygien och Hörby kommuns riktlinjer.

Vallgården har klarat sig utan Covid-smitta på boende även under år 2021 men haft någon smittad medarbetare. Täta provtagningar har skett vid minsta symtom. Nogsamhet med att följa riktlinjer och rutiner samt haft återkommande utbildning och handledning för alla medarbetare via sjuksköterska och verksamhetschef. På Vallgården har vi hela tiden haft ambitionen att fortsätta ett så normalt liv som möjligt trots pandemin. Fokus har varit att fortsätta aktivera och ha ett gott liv varje dag för våra boende.

Verksamheten har trots pandemin fortsatt att arbeta med att följa gällande avtal med Hörby kommun och de aktiviteter som finns i avtalet samt att få en struktur för både medarbetare och boende.

Fokus gällande de boende har varit att erbjuda en god och säker vård. Vid anvisning har verksamhetschef tagit bilder på lägenheterna, skickat till anvisad kund/anhöriga och besvarat eventuella frågor samt skickat skriftlig information. Anhöriga har fått restriktioner vid inflyttning gällande möblering och användande av skyddsutrustning, samt fått bokade tider så att det har gjorts då boende vistas minimalt i de gemensamma utrymmena. Allt för att försöka undvika att få in smitta. När restriktionerna har lättat har anhöriga/besökare åter fått komma in på besök men då med restriktioner att använda munskydd vid besök och att enbart vistas i lägenheterna eller om möjligt utomhus.

Välkomstsamtal har skett mellan nyinflyttad boende, kontaktman, sjuksköterska samt verksamhetschef och det har upprättats en genomförandeplan enligt IBIC (Individens Behov I Centrum) inom två veckor efter inflyttning. Denna följs upp två ggr/år eller oftare vid behov.

Ett gott, respektfullt och värdigt bemötande är av största vikt. De boende har även varit delaktiga via boenderåd och framfört synpunkter och önskemål om aktiviteter, måltider och bemötande. Alla aktiviteter har genomförts våningsvis efter riskbedömning för ett säkert genomförande utifrån gällande rekommendationer.

Utbildningsinsatser har skett under året för att kompetensutveckla medarbetarna samt höja kvaliteten ytterligare. Se bilaga 5.

Norlandia har haft ett centralt lager av skyddsutrustning samt regionala lager närmare de olika verksamheterna. På Vallgården har det under år 2021 aldrig varit någon brist på förbrukningsmaterial eller skyddsutrustning.

Man har även fortsatt arbetet med att minska matsvinn och hantering av papper.

Under år 2021 har medarbetarna arbetat med stöd av PPP (praktisk professionell planering) via kort och signering på papper då digital form inte har påbörjats ännu. Teamledarna planerar insatserna i samråd med omvårdnadspersonalen och främst med kontaktman utifrån genomförandeplanerna. Det finns två kort som varje medarbetare tar vid start av sitt arbetspass. Ett kort med daglig planering samt ett kort med insatsplaner på de boende man ansvarar för under sitt arbetspass. Signering av insatser har skett på blanketter.

Kvalitets- och Miljömål, Viktiga händelser, mål och aktiviteter i verksamhetsområdet och på enheten

Socialstyrelsens brukarundersökning har inte genomförts under år 2021. Men resultatet från år 2020 gav ett gott resultat till Vallgården, 86 % nöjdhet. Över lag låg svarsfrekvensen på Vallgården över både Riket och Skåne län. De frågor som hade lägre svarsfrekvens har vi arbetat vidare med under år 2021. Prioritering har varit att utveckla kontaktmannskapet, prioritera egentiden samt öka utevistelserna. Detta har varit extra viktigt under pandemin som har inneburit en ökad social isolering från anhöriga och övriga besökare.

Kvalitets- och miljömål utifrån verksamhetsplanen år 2021 har varit:

Mål att öka kundnöjdheten. Målet har varit att utveckla kontaktmannskapet, minska ensamhetskänslan, öka utevistelser och anpassa/skräddarsy aktiviteter utifrån boendes intressen. Arbetet har skett gällande egentiden och att utföra mer enskilda aktiviteter om detta har önskats samt att öka antalet utevistelser. Detta har skett via vår äldrepedagog, kontaktmän, boenderåd, aktivitetsschema, enskilda samtal med boende/anhöriga för att inhämta ytterligare önskemål.

Mål att utveckla digital signering av PPP (praktisk professionell planering). Digital PPP har inte införts men däremot via planering på kort. Detta har gett ett bra resultat både för boende och medarbetare med bättre struktur samt bättre planering av tid.

Mål att förbättra medarbetarnöjdheten. Målet har varit att införa PPP för att minska stress hos medarbetarna samt att få en bättre struktur. Detta är utfört med gott resultat. Olika utbildningar har genomförts, se bilaga 5. Utöver det har upprepade utbildningar genomförts med anledning av Covid-19 såsom hygienutbildning, kohortvård, skyddsutrustning.

Sjuksköterskan har deltagit i nätverk inom Norlandia region syd samt via MAS-träffar i Hörby kommun. Äldrepedagog har återkommande samverkan med Hörby kommun samt finns även ett nätverk i Norlandia region syd. Kompetensinventering är utförd under vintern år 2021-2022 vid medarbetarsamtal och planering finns för vidare utbildningar under år 2022.

Mål att ha en ökad frisknärvaro. För att uppnå detta mål följs frisknärvaron upp varje månad, rehabiliteringssamtal sker med sjukskrivna enligt rutin för så snabb återgång i arbete som möjligt och

det är fokus på frisknärvaro. Frisknärvaron på Vallgården har år 2021 varit 94 %. Trots pandemin har sjukfrånvaron varit relativt låg. Uppmuntran har även skett att använda friskvårdsbidraget.

Miljömål har varit att minska pappersförbrukningen. Information har skett digitalt, medarbetare läser mail noggrannare, utskrifter sker dubbelsidigt. Dock har införandet av PPP gjort att pappersförbrukningen inte minskat i den omfattning som önskats.

Inkomna händelser i TQM

Avvikelse enligt HSL finns även redovisat i patientsäkerhetsberättelsen och i sammanställning Q1-Q4, se bilaga 6 och 7.

Under år 2021 har det totalt registrerats 168 händelser i TQM, HSL och SOL.

163 stycken avvikelser och 5 stycken tillbud. 64 fallhändelser samt 66 läkemedelshändelser.

Antal avvikelser har minskat år 2021 mot år 2020 vilket troligtvis beror på förbättrad delegationsutbildning via sjuksköterskan, bättre struktur med anledning av införandet av PPP samt ett arbetssätt där medarbetarna lär sig av de avvikelser som uppkommer. Medarbetarna har fått utbildning i processen av avvikelshantering vilket genom delaktighet leder till ett utvecklings- och förbättringsarbete i verksamheten. Dialog om de olika avvikelserna sker på omvårdnads-konferenserna samt vid större händelser sker även en dialog på APT. Se mer i bilaga 6 och 7.

Synpunkter och klagomål

Synpunkt och klagomål har inkommit via Hörby kommun som är daterat 210321 gällande dåligt bemötande från verksamhetschef vid visning av lägenheter. Detta är besvarat av både verksamhetschef och regionchef.

Egenkontroller och internkontroller

Vallgården följer främst centrala rutiner i TQM som ledningen har fastslagit. Finns det behov av lokala rutiner så upprättas dessa i TQM.

Egenkontroll av verksamheten sker via en mall för månadsuppföljning. Månadsuppföljningen synliggör verksamhetens kvalitet genom redovisning av antal genomförda åtgärder. Där redovisas både SOL och HSL.

- Sammanställning av analyser och händelser
- Antal tvångs- och begränsningsåtgärder
- Antal skyddsåtgärder med samtycke
- Antal fallhändelser
- Antal läkemedelsavvikelse
- Antal synpunkter och klagomål
- Granskning av minst 10% SOL journaler
- Antal livshistoria
- Antal aktivitetsgaranti
- Antal mat och måltidsgaranti
- Antal aktuella genomförandeplaner

- Egenkontroll livsmedel
- Matsvinnsmätning
- Food stamp/odling
- Loggkontroll journal
- Kontroll trygghetslarm
- Tillbud arbetsmiljö
- Olycksfall arbetsmiljö
- Utb Lex Sarah
- Utb Lex Maria
- Utb sekretess
- Brand utb
- Antal riskbedömningar enskilt hem
- Antal riskbedömningar enskild
- Samt olika mätningar gällande insatser enligt HSL vilket framkommer i patientsäkerhetsberättelsen.

Utöver månadsuppföljningen sker även uppföljning varje månad med stöd av kvalitetsårshjulet på olika sätt.

Kvalitet – t.ex månadsuppföljning, sammanställning händelser, rutiner TQM, brukarundersökning, riskkartläggning, verksamhetsberättelse, patientsäkerhetsberättelse m.m.

SAM - APT, tillbudsstatistik, sjukfrånvaro, månadskoll brand, medarbetarenkät, skyddsron, m.m.

HR – lönesamtal, planering av sommaresemester, semesteruttag, medarbetarsamtal, etiska riktlinjer m.m.

Övriga aktiviteter – verksamhetsplan och uppföljning av denna, hälsovecka m.m.

HSL – journalgranskning, narkotikakontroll, skyddsåtgärder m.m.

Utöver detta sker egenkontroller i form av kärnprocessmätning, matenkät, riskbedömningar m.m.

Tillsyner och granskningar

Avtalsuppföljning och verksamhetsuppföljning har genomförts vid ett tillfälle via Teams under år 2021, 211227, via Hörby kommun.

Livsmedelsinspektion har skett 210324 som en skrivbordskontroll på grund av pandemin. Inga avvikelser framkom vid kontrollen. Det som kontrollerades var administrativa krav, grundförutsättningar hygien och HACCP-baserade förfaranden.

Räddningstjänsten i Hörby har gjort en brandtillsyn 211028. Tillsynen var utan anmärkningar.

Planerade insatser under år 2022

Verksamheten ska from 220901 övergå i kommunal regi. Stor del av planeringen kommer att ske med både interna samt externa möten tillsammans med Hörby kommun för att övergången ska bli så smidig som möjligt.

Målen som är uppsatta i verksamhetsplanen år 2022 är ökad kundnöjdhet och medarbetarnöjdhet, högre frisknärvaro och bra samarbete med berörda för en smidig övergång till Hörby kommun 220901.

Verksamheten kommer att arbeta med de resultat som framkommer vid brukarundersökningen och medarbetarundersökningen för att ytterligare öka de goda resultaten samt att förbättra resultat med låg svarsfrekvens.

Arbetet kommer att fortlöpa för att ytterligare öka frisknärvaron hos medarbetarna.

Vid medarbetarsamtal under vintern år 2021-2022 framkom olika önskemål om utbildningar under år 2022 för att ytterligare höja kvaliteten på Vallgården. Planering för detta är enligt nedan:

Utbildning via Oral Care i tandvård under Q1-Q3

Utbildning i HLR under Q1-Q3.

Upprätthålla /Utbilda i fördjupat kontaktmannaskap under Q1-Q3.

Bilagor

1. Patientsäkerhetsberättelse Vallgården år 2021
2. Mötesformer Vallgården år 2021 vår/sommar
3. Mötesformer Vallgården år 2021 vinter/höst
4. Aktiviteter Vallgården år 2021
5. Norlandiaskolans kompetensutvecklingsplan år 2021
6. Händelseanalys Vallgården Q1-Q2 år 2021
7. Händelseanalys Vallgården Q3-Q4 år 2021