



Humana

Humana

# Kvalitetsberättelse 2019

Sockerstan



Humana

## Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	3
Beskrivning av verksamheten .....	3
Organisation.....	4
Ansvarsfördelning .....	4
Kvalitetsledningssystem .....	5
Övergripande kvalitetsmål för verksamheten .....	5
Utveckling som vidtagits för att höja kvaliteten .....	5
Utbildning.....	6
Samverkan .....	7
Systematiskt förbättringsarbete .....	8
Egenkontroll.....	8
Extern kontroll.....	8
Nationella register.....	8
NKI .....	9
Utredning av avvikelser .....	10
<i>Rapporteringsskyldighet.....</i>	<i>10</i>
<i>Klagomål och synpunkter.....</i>	<i>11</i>
Riskanalys .....	11
Förbättringsområden framåt .....	11



Humana

## Sammanfattning

Det systematiska ledningssystemet styrs av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Humana Omsorg har enligt föreskriften skapat sitt egna kvalitetsledningssystem, PARUS som uppfyller kraven på ett ledningssystem enligt SOSFS 2011:9. Den information vi får genom riskanalyser, egenkontroller och utredning av klagomål, synpunkter och rapporter ligger till grund för förbättringar av ledningssystemets processer och rutiner. Med rätt insatser i form av vård, omsorg och service vill vi ge boende en möjlighet att bestämma över sin vardag. Vår vision " Alla har rätt till ett bra liv" präglar hela vårt arbetssätt vilka syftar till att de äldre på Sockerstan ska uppleva självständighet och ett liv med hög livskvalitet.

I mars 2019 flyttade vi över verksamheten på Pilegården till Sockerstan. De boende påbörjade flytten den 18/3 och den 29/3 hade alla flyttat. Från den 1 april flyttade även nya boende in som väntade på plats i särskilt boende. Inflyttningstakten var hög och fram till mitten av juni hade Sockerstan 70 boende.

För att höja kvalitén på Sockerstan har vi varje kvartal kvalitetsråd med representanter från avdelningarna samt sjuksköterska. Boenderåd har vi fyra gånger per år för att fånga upp kundernas önskemål och tankar kring sin vardag. Kostrådet med sjuksköterska och kostombud har tillsammans ansvar att hålla sig ajour inom forskning, riktlinjer och nyheter gällande måltider samt har de ett ansvar att livsmedelshygien följs och att utveckla måltidsmiljön. Vi har även aktivitetsråd där aktivitetsansvarig och aktivitetsombud samordnar och planerar olika aktiviteter efter kundernas önskemål. Några aktiviteter under 2019 som kan nämnas är midsommarfirande, gåsamiddag, kafferep, kräftskiva, julfirande, valborgsgrillning och påskfirande. Utgångspunkten för planering av individuella önskemål för aktiviteter är aktivitetsanalys, denna upprättas av den enskilde i samarbete med kontaktperson samt i vissa fall även aktivitetsansvarig. Alla kunder erbjuds även att få fylla i sin levnadsberättelse som ger personalen möjlighet att fånga upp vilka intressen och kunskaper som varje boende har.

Under året har kontroller genomförts i social dokumentation, måltidsmiljön, livsmedelshygien och basal hygien. Socialstyrelsens undersökning " Så tycker äldre om Äldreomsorgen" har genomförts med sämre resultat än förra året. Dock svårt att säga så mycket om undersökningen då den skulle besvaras under samma tidsperiod som flytten till Sockerstan genomfördes. Vi har haft samverkansmöten med Staffanstorps kommun för att utarbeta ett bra samarbete. Värdegrundsarbetet har vi fortsatt med och är en naturlig del av vårt arbete. Vi diskuterar värdegrund och har värdegrundsövningar vid samtliga APT.

Vi har haft temaveckor under året där vi haft 4 olika teman. Det har varit ansvarsvecka i mars med fokus på vilka områden vi tar ansvar och även vilket ansvar vi har att bemöta varandra på ett professionellt sätt. Natur- och hälsoveckan i maj bjöd på nyttiga smoothies, mycket frukt, såklart stor mängd utevistelse. Under vår rörelsevecka i september hade vi alternativa gymnastikpass, styrketräning och tipspromenad. Hållbarhetsveckan i november präglades av återvinning, smarta lösningar för minskat svinn och miljövänliga transporter.

## Beskrivning av verksamheten

Sockerstans äldreboende är en verksamhet i egen regi och Pilevallens och Wibergsträffens dagvård drivs på entreprenad av Humana på uppdrag av Staffanstorps kommun. Sockerstans äldreboende ligger i Sockerbruksområdet och togs i drift den 18 mars 2019.



## Humana

Pilevallen ligger centralt i Staffanstorp och Wibergsträffen befinner sig i en lägenhet ca 500 meter från Pilegården.

Socketstans äldreboende riktar sig främst till personer med ett omfattande vård- eller omvårdnadsbehov. Här finns 72 lägenheter varav 36 med inriktning mot somatisk vård och 36 med inriktning mot demensvård. De somatiska enheterna finns på entréplan och plan 3. på plan 1 och 2 befinner sig demensenheterna. Inne i lägenheterna finns tillgång till en trinet för att själv kunna tillreda enklare måltider om boende så önskar. Varje våning är indelad i 2 avdelningar som är benämnda "väst" och "norr". På varje avdelning finns ett stort gemensamt utrymme med kök och vardagsrum. Det finns även en vinterträdgård och en balkong eller uteplats på varje våning, I trädgården har vi en träningstrappa och bra promenadmöjligheter. Ett växthus finns mitt i trädgården och vill någon gå en runda i Sockerbruksparken finns den bara 10 meter från tomtgränsen. På Sockerstan arbetar vi efter att försöka tillgodose varje kunds önskemål efter deras förmågor. Vi arbetar mycket med aktiviteter och med att försöka skapa en hemlik miljö. Pilevallens dagvård finns i Pilegårdens lokaler och är riktad till personer med demenssjukdom som bor i ordinärt boende. Dagvården är biståndsbedömd och det finns plats för upp till 8 gäster varje dag. Pilevallen håller öppet varje dag året runt om behovet finns. På Pilevallen försöker vi skapa meningsfullhet och sysselsättning i vardagen genom att tillgodose varje gästs önskemål. Wibergsträffens dagvård är främst riktad till personer i ordinärt boende som är i början av en demenssjukdom. Wibergsträffen startades 2014 och har plats för 4 gäster dagligen. Denna dagvård håller öppet måndag till fredag men inga helgdagar.

I dagläget arbetar 70 tillsvidareanställd personal och alla utom en har adekvat utbildning. Ca 50 personer arbetar som timanställda. Förra året startade vi upp verksamheten och en hel del personalförändringar blev det, framförallt på våning 1 och 2.

### **Organisation**

På Sockerstans äldreboende har Humana ansvaret för att bedriva verksamheten enligt Socialtjänstlagen (SoL), Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) samt för att verksamheten bedriver kvalitetsarbete samt följer socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Sockerstans ledningsgrupp består av en verksamhetschef, tre gruppledare, HSL-ansvarig sjuksköterska och en aktivitetsansvarig äldrepedagog. I verksamheten arbetar vi med verksamhetsutveckling i samarbete med medarbetare och kunder. Detta görs vid olika råd som kostråd, boenderåd, kvalitetsråd, anhörigråd, skyddskommitté och aktivitetsråd. Vid de olika råden förs minnesanteckningar, vilka sparas i Stratsys som är Humanas webbaserade kvalitetsledningssystem. Genom de olika råden ges medarbetare, kunder och anhöriga möjlighet till inflytande att påverka sin egen eller sina närståendes situation. På avdelningarna finns olika ombud, bland annat kostombud, aktivitetsombud och kvalitetsombud.

### **Ansvarsfördelning**

Verksamhetschefen har det övergripande ansvaret på Pilegården.

Verksamhetschef, gruppledare, HSL-ansvarig sjuksköterska och aktivitetsansvarig bildar Sockerstans äldreboendes ledningsgrupp. Ledningsgruppen ansvarar för övergripande frågor, årsplanering med mera. Gruppledarna, som arbetar mellan 50-100 % som gruppledare, har ansvar för bland annat schemaläggning, bemanning, rekrytering av timvikarier, introduktion av vikarier, bevilja eller avslå semesteransökningar samt att vara medarbetarnas närmsta arbetsledare.

Kostombuden tillsammans med sjuksköterska bildar kostrådet. Kostrådet har som uppgift



Humana

att utveckla måltidsmiljö, hålla sig uppdaterade inom forskning, riktlinjer och nyheter gällande måltider samt har de ett ansvar att livsmedelshygien följs.

Aktivitetsrådet består av aktivitetsansvarig och aktivitetsombud. Rådets huvudsakliga uppgift är att utveckla aktiviteter utifrån kundernas önskemål. Rådet ska arbeta för att upprätthålla övriga medarbetares kunskaper i området samt att stötta dem i uppdrag kring aktiviteter.

Verksamhetschef, sjuksköterska och kvalitetsombud bildar Sockerstans kvalitetsråd. Vid kvalitetsråd tas avvikelser, synpunkter och klagomål, tillsyner, kontroller med mera upp. Genomgång av avvikelser som registrerats under de senaste tre månaderna, vilka åtgärder som är vidtagna samt vad vi kan göra för att händelserna inte ska uppkomma igen.

Borådet håller aktivitetsansvarig i och tillsammans med de boende och får alla boende en möjlighet att tycka till om allt exempelvis aktiviteter, personal och matsedel. Ibland bjuds verksamhetschef in för att diskutera specifika frågor.

## Kvalitetsledningssystem

Ledningssystemet Parus (Process, Aktivitet, Rutin, Uppföljning, Samverkan) är uppbyggt utifrån SOSFS 2011:9. Parus beskriver vår lednings- och kärnprocess samt våra stödprocesser. Varje process har ansvarig processägare. Samtliga processer mäts och övervakas regelbundet genom olika rapporter för att kunna fungera optimalt och följer processmetodiken "Plan, Do, Check, Act".

I det dagliga arbetet fungerar Parus som ett redskap, en konkret handbok. Genom sin tydliga uppbyggnad, med grund i den praktiska verksamheten, är det lätt för personalen att orientera sig i ledningssystemet och hitta den rutin, tillhörande dokument eller uppföljning som de söker.

## Övergripande kvalitetsmål för verksamheten

Kvalitetsmål planeras utifrån resultat på kundenkäter, synpunkter och klagomål, internkontroller, egenkontroller samt utifrån boenderåd, aktivitetsråd och kvalitetsråd.

2019 har vi på Sockerstans äldreboende fortsatt vårt värdegrundsarbete och det har utvecklats till att vara ett naturligt samtalsämne i det dagliga arbetet. Mycket av värdegrundsarbetet mynnar ut i hur vi bemöter varandra och framförallt våra boende. Detta har alla i verksamheten varit delaktiga i.

Sedan vi flyttat verksamheten så har mycket av det dagliga arbetet digitaliserats. Nu har vi vårt kvalitetsledningssystem, PARUS, i digital form och alla avdelningar har fått smartphones så har tillgängligheten ökat för detta. Vi har vårt journalsystem, dörröppning till lägenheterna och HSL-signering digitalt. 2019 var också året då vi ändrade system för att skriva avvikelser vilket gjort det mer tillgängligt att skriva avvikelser.

Arbetet med SoL dokumentationen fortskrider och många kontaktmän är nu certifierade och ny personal som börjar har också målsättningen att bli detta. För att bibehålla samma kvalitet under 2019 genomförs kontroller med ca 6 månaders mellanrum.

## Utveckling som vidtagits för att höja kvaliteten

På Sockerstans äldreboende har vi under 2019 haft introduktionsutbildningar för samtlig



## Humana

personal som började arbeta under vår uppstart mars-juni. Dessa dagar innehöll utbildning i journalsystemet Safedoc, larm- och låshanteringen TES, hjälpmedelsutbildning, värdegrundsbildning och utbildning i kvalitetsledningssystemet PARUS.

Utöver introduktionsutbildningarna har vi under året haft utbildningar i social dokumentation, brandskydd, HLR, BPSD.

Vi har arbetat med registreringarna i BPSD-registret. BPSD står för "Beteendemässiga och Psykiska Symtom vid Demenssjukdom". Syftet med BPSD-registret är att identifiera symtom hos demenssjuka och vilka åtgärder som ska vidtas för att symtomen ska minska eller försvinna helt. De flesta som bor på demensavdelningarna har under 2019 blivit skattade enligt BPSD och de åtgärder som vidtagits har haft effekt genom minskad oro hos våra boende.

Arbetet med Senior Alerts uppföljningar fortskrider där sjuksköterska, undersköterska och rehabpersonal sitter tillsammans och gör registreringarna. Senior alert är ett kvalitetsregister och registreringarna görs i syfte att identifiera risker och vilka åtgärder som tas för att förebygga dessa. Områdena som registreras är risk för fall, undernäring, trycksår och att boende ska drabbas av nedsatt munhälsa. Efter sommaren 2019 kom arbetet med senior alert igång ordentligt och är nu en tydlig del av vårt arbete och riskmedvetenheten har ökat. Under 2019 har vi fortsatt med elektroniska signeringar. Syftet är minimera avvikelserna gällande medicinöverlämning och signering av denna. Sedan vi flyttade till Sockerstan signeras nu även övriga HSL-insatser i detta system.

Vårt kvalitetsledningssystem, PARUS, finns digitalt och är tillgängligt för all personal.

Internkontroll är gjord av Humanas kvalitetsavdelning och några rutiner behövde upprättas eller revideras. I övrigt var det goda resultat i våra internkontroller. Aktivitetsansvarig har genom boråd, närståenderåd och aktivitetsråd utvecklat aktivitetsutbudet på Sockerstan. Exempel på aktiviteter som genomförts efter önskemål från våra kunder är grillkväll, gåsamiddag, kräftskiva, julfirande och bussutflykt till ett lokalt naturområde. Tidigare har vi fått tydliga förbättringsområden utifrån kundenkäten men det har varit svårt under 2019. Anledningen är att kundenkäten skickades ut samtidigt som flytten till Sockerstan gjordes och troligtvis tillhörde de siffrorna inte Sockerstan. För att öka kompetensen för framförallt nyanställda så får de en checklista och en befattningsbeskrivning att gå igenom med chef/gruppleddare/handledare så att så lite som möjligt är oklart efter bredvidgången. Den nyanställda får även se en introduktionsfilm om hur det är att arbeta på Humana. Vi uppmanar och uppmuntrar den nyanställda att ställa frågor så att det blir en kultur att kommunicera med varandra.

Vi ska alltid se våra besökare och hälsa på dem så de känner sig välkomna. På APT och kvalitetsråd har vi gått igenom avvikelser samt hur vi ska öka registreringarna av synpunkter och klagomål. Hanteringen av de synpunkter och klagomål som inkommit har blivit bättre. Anhöriga har informerats om detta via närståenderåd och utskick av nyhetsbrev som skickas ut varannan månad. 2017 var året då vi började använda oss av Humanas lärportal och utbudet har växt och nu finns över 60 webbutbildningar är tillgängliga.

## Utbildning

Omvårdnadspersonal

- Demens ABC 1,2



## Humana

- Palliativ vård'
- Utbildning i dokumentationssystemet safedoc
- Värdegrundsbildning
- Brandskyddsutbildning
- Demensutbildning
- Delegeringsutbildningar
- Social dokumentation
- BPSD - Beteendemässiga och Psykiska Symtom vid Demenssjukdom
- Munhälsobedömning
- Personal från minneskliniken har varit och handlett personal i individärende
- Veckolång utbildning i demenssjukdomar
- Hjärt- och lungräddning

### HSL-personal

- Sårvårdsutbildning
- Utbildning i positionering
- Utbildningsdag med fokus på psykisk ohälsa
- Palliativ vård
- Brandskyddsutbildning
- BPSD - Beteendemässiga och Psykiska Symtom vid Demenssjukdom
- Veckolång utbildning i demenssjukdomar
- Hjärt- och lungräddning
- Brandskyddsutbildning

### Gruppledare

- Arbetsmiljö
- Arbetsrätt
- Händels/Risikanalyser
- Hjärt- och lungräddning
- Brandskyddsutbildning

### Verksamhetschef

- Motiverande samtal
- Händels/Risikanalyser
- 

## Samverkan

Som en del i kvalitetsarbetet ingår identifiering av de områden där samverkan behövs för god omvårdnad. För att vi ska kunna tillgodose den äldre personens olika behov är samverkan med den äldre personen, dennes anhöriga, närstående och externa aktörer som exempelvis frivilligorganisationer av största betydelse. Liksom samverkan mellan vårdgivare eller verksamheter inom socialtjänsten.

Samverkan har skett med Staffanstorps kommun genom samverkansmöte 1 gång, MAS-möte, vårdplaneringar, aktivitetsansvarig samverkar med kommunens träffpunkt. Minneskliniken har varit här och handlett personalen i hur man bemöter några av våra kunder. Vi samverkar med religiösa samfund exempelvis svenska kyrkan för att tillgodose våra kunders andliga och existentiella behov.

Vi samverkar även med Lions och en lokal förskola som kommer på besök för att uppmärksamma våra högtider. Anhöriga samverkar vi med genom anhörigråd, telefon, post



Humana

och mail. Nyhetsbrev skickas ut varannan månad.

Samverkan sker med kunden genom boenderåd, som vi har 4 ggr/år. Tillsammans med kontaktman upprättas en genomförandeplan som följs upp minst varje halvår, då behov uppstår eller då kund önskar. De blir även erbjudna att upprätta en levnadsberättelse tillsammans med anhörig och en aktivitetsanalys där aktivitetsansvarig kan vara behjälplig.

## Systematiskt förbättringsarbete

Humana Omsorg utför systematiskt förbättringsarbete i form av förbyggande åtgärder, den information som vi får genom riskanalyser, egenkontroller och utredning av klagomål, synpunkter samt rapporter ligger till grund för förbättringar av verksamheten och ledningssystemets processer och rutiner.

### Egenkontroll

Egenkontroll är en systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem, Parus.

Inom Humana Omsorg har vi dels egenkontroll som utförs av verksamheten/lokalt och dels egenkontroll som utförs av kvalitetsavdelningen/centralt. Den egenkontroll som utförs centralt benämns internkontroll.

Egenkontroll är en systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem, Parus. Inom Humana Omsorg har vi dels egenkontroll som utförs av verksamheten/lokalt och dels egenkontroll som utförs av kvalitetsavdelningen/centralt. Den egenkontroll som utförs centralt benämns internkontroll.

- Brandkontroll utförs var tredje månad av brandskyddsombud.
- Hygienkontroll görs varje månad av hygienansvarig sjuksköterska.
- Kontroller av social dokumentation görs minst var 6:e månad.
- Kontroll av livsmedelshygien görs och följs upp vid varje APT.
- Kvalitetsavdelningen har gjort kontroller av livsmedel och social dokumentation.

### Extern kontroll

Externa kontroller utförda under 2019:

- Punktprevalensmätning inom hygien
- Brandskydd
- 1 livsmedelshygienkontroll

### Nationella register

På Sockerstan registrerar vi i tre olika kvalitetsregister och det är BPSD (Beteendemässiga och Psykiska Symtom vid Demenssjukdom), palliativa registret och Senior Alert.

Svenska palliativregistret är ett nationellt kvalitetsregister där vårdgivare registrerar hur vården av en person i livets slutskede varit. Syftet är att förbättra vården i livets slut oberoende av diagnos och vem som utför vården. Sjuksköterskan på Sockerstan besvarar en enkät som handlar om hur vården varit sista veckan i livet. Resultaten används för att se vilken kvalitet vården håller och vad som behöver förbättras. Sjuksköterska på Sockerstan har registrerat de kunder som avlidit på boendet i palliativregistret.





## Humana

Under år 2019 har Sockerstans usk, rehab och sjuksköterska påbörjat registrering i Senior Alert och nu är arbetet fullt implementerat och löper på enligt planering. Arbetet med registreringar har gjort att risker upptäcks för att kunna förebyggas.

Syftet med att registrera i BPSD-registret är att öka välbefinnandet och minska lidandet för personer med demenssjukdom genom att minska beteendemässiga och psykiska symtom (BPSD). Arbetet i registret bygger på personcentrerade vårdåtgärder utifrån varje persons behov och resurser.

### NKI

Det är för våra kunder vi finns och verkar. Därför är det viktigt att ta reda på hur de uppfattar kvalitén i den vård och omsorg vi ger. I Socialstyrelsens årliga brukarundersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" får våra kunder möjlighet att tala om vad de tycker om äldreomsorgen. Uppföljning av resultatet är en del i det kontinuerliga förbättringsarbetet inom Humana Äldreomsorg. Det som har varit det största fokusområdet har varit måltiderna och måltidsmiljön.

För 2019 finns det inga siffror att redovisa för Sockerstan då vi flyttade in samtidigt som enkäten besvarades.

Frågor	Resultat 2018	Resultat 2019
Boendemiljö: Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?		
Boendemiljö: Trivs du med ditt rum eller lägenhet?		
Boendemiljö: Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?		
Boendemiljö: Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?		
Mat och måltidsmiljö: Hur brukar maten smaka?		
Mat och måltidsmiljö: Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?		
Hjälpens utförande: Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?		
Hjälpens utförande: Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?		
Hjälpens utförande: Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?		
Bemötande: Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?		
Bemötande: Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?		
Trygghet: Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?		
Trygghet: Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?		
Sociala aktiviteter: Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?		
Sociala aktiviteter: Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?		
Sociala aktiviteter: Händer det att du besväras av ensamhet?		
Tillgänglighet: Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?		
Tillgänglighet: Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?		



Humana

Frågor	Resultat 2018	Resultat 2019
Tillgänglighet: Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?		
Hjälpen i sin helhet: Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?		
Hjälpen i sin helhet: Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?		

## Utredning av avvikelser

### Rapporteringsskyldighet

På Sockerstans äldreboende tas avvikelser emot av tjänstgörande personal, muntligt eller skriftligt. Detta skrivs sedan ner och HSL-avvikelser rapporteras till sjuksköterskan som utreder avvikelserna. I vissa fall tas ärenden över av verksamhetschef eller MAS.SOL-avvikelser, arbetsskador utreds av verksamhetschef som i sin tur kan ta hjälp av Humanas kvalitetsavdelning. Det råder tydlighet att avvikelser är till för att förbättra verksamheten och inte för att peka ut någon individ. En övervägande majoritet av avvikelserna beror på brister i verksamhet eller i rutiner. Alla avvikelser sammanställs och går igenom på kvalitetsråd.

### Sammanställning och analys

Typ av avvikelse	Utfall år 2018	Utfall år 2019
Fall	Inget värde	46
HSL (utom fall)	Inget värde	42
Livsmedelshygien	Inget värde	2
Medicinteknik	Inget värde	11
SoL	Inget värde	14
Tillbud och arbetsskador	Inget värde	28

Fallavvikelsen beror mest på att de på demensheterna reser sig och glömmar bort sina hjälpmedel och då ramlar, dock oftast utan skador eftersom vi vet om risken och har vidtagit åtgärder. Vi har även haft några mer allvarliga fall som lett till sjukhusvistelse men det går inte att se något samband. Övriga HSL-avvikelser beror främst på missade signeringar eller överlämnande av mediciner.

SOL-avvikelsen är utspridda på både avdelningar och tid på året vilket gör det svårt att se något samband.

Tillbud och arbetsskador kommer nästan uteslutande från boende på demensavdelningarna som har utåtagerande beteende. Arbetet med BPSD fortsätter för att förhindra att detta händer.



Humana

Anmälan

Typ av anmälan	Utfall År 2018	Utfall År 2019
Anmälan enligt lex Sarah	Inget värde	0
Anmälan enligt lex Maria	Inget värde	0
Polisanmälan	Inget värde	0

### *Klagomål och synpunkter*

Vi har försökt uppmärksamma de synpunkter och klagomål som kommer verksamheten till känna genom att samtlig personal som tar emot en muntlig synpunkt skriver ner denna så det registreras. Detta registreras i vårt digitala avvikelssystem Df Respons.

### Sammanställning och analys

Klagomål och synpunkter	Utfall År 2018	Utfall År 2019
Klagomål och synpunkter	Inget värde	14

Vi har kommit igång och registrerar synpunkter och klagomål på ett bra sätt. Även om det inkommer telefonledes, via mail eller muntligt så registreras en del. Mörkertalet är säkert fortfarande stort men det är bra att det registreras.

Synpunkterna utreds av verksamhetschef och/eller gruppleddare. Efter att de är avslutade diskuteras de på aktuellt personalmöte.

### **Risakanalys**

Vi har gjort schemaändringar och de riskanalyser som är upprättade i samband med detta har blivit godkända.

Vi har infört digitalt avvikelssystem och riskanalys gjordes inför detta.

Övriga riskanalyser är de som finns inne hos varje boende ur arbetsmiljösynpunkt. Dessa renderar i en ökad riskmedvetenhet så alla vet villka risker som finns när vi går in till våra boende.

## Förbättringsområden framåt

Under 2020 kommer vi fortsätta fokusera på att minska antalet avvikelser gällande signeringar av läkemedel.

För att öka informationsflödet till våra kunder och dess anhöriga så har ett nyhetsblad delas ut varannan månad under 2019. Det har varit uppskattat av anhöriga och boende vilket innebär att vi fortsätter dela ut dessa för att alla som vill ska få ta del vad vi gör och vad som händer på Sockerstans äldreboende.

Vi vill vidareutveckla samverkan mellan anhöriga och Sockerstan genom sociala medier där



Humana

vi kan visa vad mer om vad som händer i "Livet på Sockerstan".

Vi kommer att fortbilda samtlig personal efter vad verksamheten och den enskilde medarbetaren har för önskemål. Det utbildningar som kommer att vara i fokus under 2020 är ergonomi, palliativ vård, BPSD, basala hygienrutiner, dokumentation, munhälsa och värdegrund.

Fortsätta informera på närståendeträffar och boråd att vi gärna tar emot synpunkter och klagomål för att i förlängningen förbättra verksamheten.