



## **Kvalitets- och verksamhetsberättelse 2023**

# HemTrevnad



S E R V I C E – O M S O R G – R E S P E K T

**Vår verksamhet ska kännetecknas av ett gemensamt förhållningssätt som grundar sig på:**

- Service av hög kvalitet och kontinuitet
- Omsorg med fokus på bemötande och ett professionellt utfört arbete
- Respekt för den enskildes/brukarens behov och önskemål

## **Mål och riktlinjer**

### **HemTrevnads vård och omsorg skall:**

- ☒ Kännetecknas av god kvalitet där individen står i centrum
- ☒ Bygga på en helhetssyn med respekt för den enskildes integritet
- ☒ Tillgodose brukarens behov av service och omvårdnad utifrån individens behov och önskemål
- ☒ Hålla en hög nivå på utbildning av samtlig personal
- ☒ Ett ledarskap på plats som är välutbildad och har god kunskap om lagar, allmänna råd och föreskrifter
- ☒ Ett nära samarbete med brukaren och dennes företrädare samt uppdragsgivaren

### **Grundläggande principer för vårt förhållningssätt, synsätt och bemötande**

- ☒ Verksamheten ska bedrivas utifrån ett professionellt förhållningssätt baserat på kompetens, vetenskap och beprövad erfarenhet.
- ☒ Den enskildes fysiska och psykiska behov skall tillgodoses.
- ☒ Den enskildes initiativförmåga och möjlighet till självbestämmande skall stimuleras
- ☒ Den enskilde skall bemötas med vänlighet, lyhördhet och respekt.
- ☒ Den enskilde skall få stöd att utveckla och ta tillvara det friska och aktiva hos sig som individ med personalens insatser som komplement.
- ☒ Sociala, kulturella och andliga behov skall beaktas.
- ☒ Goda relationer till anhöriga och närstående skall eftersträvas.
- ☒ Den enskilde skall ha rätt till ett värdigt omhändertagande vid livets slut.
- ☒ Den enskilde skall ha rätt att ställa krav och ha synpunkter på hur vården utförs.

### **HemTrevnads kvalitetsmål**

- **minst 95 %** av våra brukare och eller/deras närstående ska vara nöjda med den verksamhet vi bedriver
- att anmälningarna enl. Lex Maria och Lex Sarah ska vara noll

### **Målen når vi genom**

- att alltid sätta brukaren i centrum
- att upprätta kvalitetsmål
- att skapa delaktighet och inflytande hos brukare och närstående

- att skapa delaktighet hos medarbetarna
- att använda rätt kompetens och resurser

## **HemTrevnad Service & Omsorgs AB ledningssystem enligt (SOSFS 2011:09)**

### **Vårt ledningssystem är ett system för att**

- fastställa grundprinciper för ledning av verksamheten
- sätta upp mål i enlighet med kvalitetsområden/kraven
- följa upp och utvärdera dessa mål

Kravet på ledningssystem innebär att det ska finnas en organisatorisk struktur, ett uttalat och tydligt ansvar, dokumenterade rutiner identifierbara processer samt rutiner för uppföljning. Ledningssystemet underlättar ett integrerat arbetssätt när det gäller mål, utförande, resurser och resultat.

Arbetet med Ledningssystem genomsyras alltid av respekt och värdighet för brukaren.

*HemTrevnad har b.l.a.*

- en rak och snabbt förändringsbenägen organisationsstruktur
- ett uttalat och tydligt ansvar som går igen i hela organisationen
- utarbetade rutiner för verksamheten och för måluppföljning.
- ett ingående arbete med kvalitetssäkring

Här bör poängteras att samtliga brukare omfattas av HemTrevnads kvalitetssäkring. Ledningssystemet utgår alltid från den enskildes behov och önskemål och säkerställer att vårdkedjan och arbetsmomenten löper smidigt, att fel elimineras samt att rutiner ständigt utvecklas och förbättras. Det bör klargöras att *samtliga medarbetare på HemTrevnad har en skyldighet att känna till rutinerna i vårt ledningssystem, det är genom dem som systemet hålls levande och ständigt utvecklas.*

### **Så här jobbar vi**

HemTrevnad har alltid fokus på kvalitetssäkring av verksamheten genom att

- Se den som en process i den dagliga driften
- Genomföra/ delta i kontinuerliga undersökningar till medarbetare, brukare och närstående.
- Arbeta med egenkontroll löpande under året genom avvikelsesystem, uppföljning/revidering av rutiner och riktlinjer, stickkontroller, statistik och enkäter samt kompetensutveckling
- Återkoppla resultatet till uppdragsgivare och alla medarbetare
- Ha en ständig återkoppling och genomföra erforderliga förbättringsåtgärder

### **Kvalitetssäkring**

Utgångspunkten i vårt kvalitetsarbete är gällande lagstiftning (Socialtjänstlagen, Hälso- och Sjukvårdslagen, LSS, med flera lagar), kommunens riktlinjer för vård och omsorg. I såväl riktlinjer som lagstiftning hävdas den enskildes behov och önskemål, vilket påverkar vårt sätt att organisera arbetet.

Tanken med ett Ledningssystem för kvalitet är att det på ett enkelt sätt dokumentera och mäta kvaliteten och åtgärdar de eventuella brister som uppstår i verksamheten.

De grundläggande värderingarna i arbetet är ständiga förbättringar, brukar orientering, engagerat ledarskap och allas delaktighet. Det handlar inte bara om att beskriva vad vi gör utan också *hur vi gör det, i vilken omfattning vi gör det och vilka resultat det leder till.*

Kvalitetsarbetet är helt och hållet

- anpassat till vad som krävs avseende inriktning och omfattning för att uppnå verksamhetens mål
- så upplagt att medarbetarna görs delaktiga i arbetet
- uppföljningsbart i alla delar

Hela HemTrevnads system för internkontroll svarar mot gällande lagar, författningar, uppdragsgivarens krav samt våra egna kvalitetsmål. Det viktiga för att kvalitetsarbetet ska fungera är kopplingen mellan planering, genomförande och utvärdering.

Inom HemTrevnad kvalitetssäkras vi fortlöpande vår verksamhet. Vårt Ledningssystem för kvalitet svarar mot gällande lagar, författningar, uppdragsgivarens kvalitetskrav enligt förfrågningsunderlag och avtal samt våra egna kvalitetsmål. Ledningssystem för kvalitet bygger på en **central** del och en **rutin del** med enkla tydliga rutiner.

Ledningssystem för kvalitet hjälper verksamheten med arbetsätt och metoder för att kvalitetssäkra verksamhetens olika delar.

Verksamhetens ledningssystem för kvalitet omfattas endast de delar som omfattas av Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd SOSFS 2011:9. Det innebär att frågor som rör personal och arbetsmiljö inte finns med i ledningssystemet. Trots det anser vi att delar i arbetsmiljön berörs till viss del i kvalitetsberättelsen, eftersom man analyserar kvaliteten i verksamheten och det som berör arbetsmiljön till exempel möjligheten att rekrytera och behålla kompetent personal.

### **Ledningssystem för kvalitet = Brukarfokus**

Ledningssystemet för kvalitet sätter alltid den brukaren/brukaren i fokus. Kvalitet innebär att uppfylla brukarens krav och förväntningar. HemTrevnad fokuserar på följande områden:

- Förhållningssätt och bemötande
- Trivsel
- Inflytande och valfrihet
- Aktiviteter och gemenskap
- Tillgänglighet
- Individuell anpassning
- Trygghet
- Kommunikation
- Kontinuitet
- Säkerhet
- Medarbetarnas kunskap och kompetens

Kvalitetssäkring är en kontinuerlig process integrerad i den dagliga driften och är aldrig en färdig slutprodukt, därför människor med egna tankar och känslor är involverade. Kvalitetssäkring handlar om ständiga förbättringar som leder till verksamhetsutveckling.

### **Praktiskt kvalitetsarbete – och förbättringsarbete**

HemTrevnad har ett Ledningssystem för kvalitet som bygger på övergripande rutiner som är gemensamma för företaget, och fler lokalt verksamhetsanknutna rutiner. Våra kvalitetsrutiner avser ex. vård och omsorg, hemsjukvård, genomförandeplan, vård i livets slutskede, dokumentation, trygghetslarm, personalintroduktion mm.

De lokala rutinerna utgår ifrån det egna Ledningssystem för kvalitet, kommunens riktlinjer och gällande lagstiftning. Lokala anvisningar gäller som vägledning i personalens dagliga arbete. Rutinerna förankras hos personalen genom att vi på våra utvecklingsdagar och arbetsplatsträffar kontinuerligt följer upp, förbättrar och utvecklar vårt Ledningssystem för kvalitet enligt förutbestämt årshjul.

Vid regelbundna personalmöten sker en genomgång av periodens avvikelser och eventuella synpunkter och klagomål. Orsaken till avvikelsen eller synpunkt/klagomålet analyseras och rutiner arbetas fram för att motverka att liknande händelser återupprepas. En sammanställning av avvikelserapporter behandlas av verksamhetschef. Behövliga åtgärder vidtas och rapporteras/informerar vid dessa möten.

### **Syfte:**

Ledningssystemets syfte att hjälpa till att utveckla och säkra kvaliteten i de aktuella verksamheterna ska nås genom att:

- Upprätta mål och planera
- Skapa/ändra/kvalitetssäkra rutiner
- Dokumentera kvalitetsarbetet
- Säkerställa kompetens
- Organisera kvalitetsarbetet
- Systematiskt hantera klagomål och synpunkter
- Analysera och hantera risker i verksamheten

## **Kontinuerliga mätningar sker för att följa upp målen**

### **Kvalitetsrevision**

Kvalitetsansvarig på central nivå ska i sin roll som rådgivande och vägledande funktion genomföra interna revisioner i verksamheten löpande. Följande ingår i revisionen:

- Diskussion, med personal om hur man arbetar med kvalitetsfrågor.
- Avstämning med lokal ledningsgrupp gällande händelserapporter/avvikelser.
- Stickprov görs bland annat på individuell planering, uppföljning och dokumentation.

Efter kontroll, revision/enkäter görs en handlingsplan för att rätta till ev. brister och Förbättringsförslag.

**Intern/egenkontroll** genomförs en gång per år och kontrollerar att alla följer krav utifrån lagar och förordningar samt arbetar efter HemTrevnad Service & Omsorg AB koncept. Följande delar ingår i internkontrollen:

- Ledningssystemets krav utifrån Socialtjänstlagen.
- Ledningssystemets krav utifrån Hälso- och sjukvårdslagen.
- Arbetsmiljölagen.
- Rutiner, Riktlinjer och Policys.
- Personaladministration.
- Personalförsörjning.
- Kontroll av Basal hygien och matleverans/mathållning

### **Internkontroll:**

Genomförs av Kvalitetscontroller och rapporteras till Verksamhetschef samt VD. Resultaten följs upp av HemTrevnad Service & Omsorg AB ledning/styrelse. Utifrån resultat görs en åtgärdsplan för de områden de behövs förbättring/utvecklingsmöjligheter.

**Egenkontroll:** Utförs varje månad genom signeringslistor för utförda insatser. Detta för att vi ska säkerställa att vi utfört insatser hos brukarna som överenskommit och kunna följa upp och kvalitetssäkra vår verksamhet.

**Extern kontroll:**

Extern kontroll (Alingsås Kommun) sker genom Verksamhetsuppföljning 1gång per år, Ex. Dokumentationsgranskning dvs. att Dokumentationen utförs enligt gällande lagar, föreskrifter och Alingsås Kommuns riktlinjer.

Antal genomförandeplaner som upprättats inom 14 dagar.

Intervju med Verksamhetschef samt 5 personal.

Socialstyrelsens Öppna Jämförelser.

Socialstyrelsens undersökning ” Vad tycker de äldre om äldreomsorgen.”

**Kvalitetsmätning**

Årligen genomför Socialstyrelsen enkät ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen” en kvalitetsmätning på samtliga enheter inom företaget.

**De frågor som HemTrevnad fick bäst resultat i för 2023 är:**

- Att personalen har ett bra bemötande
- Att brukarna har stort förtroende för vår personal.

**Utvecklingsområden är till exempel:**

Personalen behöver bli bättre på att meddela förändringar i god tid och en del äldre upplever att de inte vet vem de ska kontakta om att lämna synpunkter.

HemTrevnad har under året som gått arbetat med att de äldre får information om till vem de skall vända sig för att framföra klagomål och synpunkter.

**Uppföljning av verksamhetens processer och rutiner**

Om verksamheten inte når upp till krav och mål som gäller för verksamheten föreligger en avvikelse som verksamheten måste hantera. När en avvikelse uppmärksammas vidtas åtgärder och processer, aktiviteter och rutiner ses över. Åtgärderna ska vara ändamålsenliga och verksamheten ska arbeta systematiskt för att förbättra kvaliteten. Föreskrifterna SOSFS 2011:9 och allmänna råden tydliggör flera olika sätt på vilka verksamheten kan få kännedom om de resultat man uppnår och förekomsten av eventuella avvikelser.

**Egenkontroll** – detta innebär att regelbundet följa upp verksamheten, med den frekvens och i den omfattning som krävs, för att säkra kvaliteten.

**Riskanalys** – innebär att verksamheten fortlöpande bedömer om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i kvaliteten. Genom en riskanalys uppskattas sannolikheten att något inträffar och vilka negativa konsekvenser som kan bli följden av en sådan händelse. Används vid till exempel omorganisering, införande av nya system eller vid risk för hot och våld.

**Klagomål och synpunkter** – ett klagomål är ett uttryck för ett missnöje med en tjänst eller service som inte infriat den klagandes förväntningar. Synpunkt är en uppfattning/åsikt som även kan innehålla beröm och förslag. Klagomål och synpunkter ska tas tillvara och bemötas systematiskt.

**Avvikelse** – en avvikelse är något som avviker från det ”normala” och som, i förlängningen hade kunnat innebära en risk om det upprepats. En avvikelse är alltid knuten till en enskild inom verksamheten.

**Rapporteringskyldighet enligt Lex Maria och Lex Sarah** – i lagstiftningen finns bestämmelser som reglerar skyldigheter att rapportera vård skada respektive missförhållande och risk för missförhållande. Framför allt är det bestämmelserna i 3 kap. 5 § patientsäkerhetslagen (2010:659) & HSLF-FS 2017:41 om anmälningsskyldighet

enligt lex Maria och SOSFS 2011:5 & (SOSFS 2013:6) om lex Sarah som reglerar verksamhetens rapporteringsskyldighet.

## **Klagomål och synpunkter från brukare och närstående**

Klagomål och synpunkter är en underskattad källa till verksamhetsutveckling. Genom att uppmuntra och underlätta för alla inblandade att lämna synpunkter på verksamheten ges det goda möjligheter till förbättring och verksamhetsutveckling. Extra viktigt att uppmärksamma är hur vi arbetar för att undanröja hinder förknippade med att brukare och anhöriga kan känna sig i beroendeställning gentemot verksamheten och dess företrädare.

HemTrevnad ser på synpunkter och klagomål som att vi har fått en GÅVA – det är värdefullt för oss för att kunna utvecklas och bli bättre.

Om brukaren har synpunkter på eller är missnöjd med vårdens utförande, bemötande, sin kontaktman eller liknande finns ett speciellt förfarande som tillämpas enligt Ledningssystemet.

Vid ett nytt ärende informeras den enskilde och anhörig hur de skall gå till väga om de har eller synpunkter/klagomål på något inom verksamheten. En blankett för ändamålet lämnas ut.

Muntliga klagomål av enklare karaktär där vårdtagaren inte anser att ett skriftligt förfarande är nödvändigt bemöts, bedöms och åtgärdas omedelbart på lämpligaste sätt av verksamhetens personal.

Löpande synpunkter och klagomål om saker som inte fungerar som förväntat tas upp med ansvariga av verksamheten. Vår förmåga att ta fatt i detta, samtala med den det berör och vidta nödvändiga åtgärder är väldigt avgörande för brukarnas närståendes upplevelser av att bli tagna på allvar och visas respekt. Det utgör också grunden till att HemTrevnad skall ha ett gott rykte.

Ett klagomål är inget värt om det bara kommer in. Det måste hanteras och bemötas. Det måste spridas och bidra till verksamhetens utveckling.

Det förekommer också att allmänheten kan ha synpunkter på olika saker och att de ringer och framför dessa. De hanteras på samma sätt som alla synpunkter - dvs skyndsamt och korrekt.

Vi på HemTrevnad är mycket angelägna om att fånga upp brukarens synpunkter på verksamheten just denna förmåga är en viktig del i vårt kvalitetsarbete men vi vill framhålla att kvaliteten avgörs i det dagliga mötet mellan medarbetaren och brukaren/brukaren.

Under 2023 har synpunkterna som inkommit till större delen berört frågor om insatsernas omfattning och haft sin grund i olika brister i kommunikation/förväntningar mellan brukare och administration/handläggare. Flertalet synpunkter har inkommit gällande brukarnas möjligheter till att få fysiska inköp i affären, vilket inte längre sker i Alingsås Kommun enligt Alingsås Kommuns riktlinjer. Brukarna efterfrågar möjlighet till fysiska inköp eftersom många inte har tillgång till bank ID, dator, mailadress mm som krävs för att göra inköp digitalt.

## **Avvikelsehantering**

Rapportering av negativa händelser och tillbud, s.k. avvikelserapportering är en skyldighet och ett ansvar för all personal i verksamheten och utgör en av grunderna för förbättrad säkerhet för brukarna.

Det är viktigt att sammanställa och analysera avvikelser och ge återkoppling till medarbetarna liksom att sprida kunskap till verksamheten, vilket görs på APT samt återkoppling till berörd personal vid behov.

Avvikelse är en icke förväntad/ icke önskvärd händelse i verksamheten, som medfört eller skulle kunna medföra risk eller skada för brukare, personal eller verksamheten i övrigt.

Med avvikelserapportering avses alla faser:

- Identifiering
- rapportering
- händelseförlopp
- analys
- bearbetning
- åtgärder
- vidarekoppling samt återföring till verksamheten, vilket syftar till ständiga förbättringar.

Systemet fungerar som en slags temperaturmätare på verksamheten och som en varningsklocka för att förhindra risksituationer. Att göra rätt första gången är målet, att rapportera alla avvikelser är ett medel att nå målet.

All personal är skyldig att rapportera avvikelser.

Kommunens egna riktlinjer följs vad gäller avvikelshantering.

Arbetet med att hantera rapporterade avvikelser sker i första hand i modulen för avvikelshantering i DF Respons.

Anmälan enligt Lex Maria hanteras utifrån avvikelserapportsystemet och rutiner kring anmälan utarbetas efter verksamhetens och kommunens riktlinjer. Vårt ansvar är att agera och medverka i de fall vår personal upptäcker missförhållandet.

Allvarligare händelser då brukaren drabbas eller att det föreligger risk för någon att bli drabbad av skada i vården, anmäls av verksamhetschef till IVO (inspektionen för vård och omsorg.)

Under 2023 ser vi en ökning av antalet avvikelser både i Magna Cura/ DF Respons och i HemTrevnads eget rapporteringssystem. Vi har blivit bättre på att skriva avvikelser och efterfråga dessa, samt påminna om att de skall skrivas. Det kan också förklaras genom att HemTrevnad nu har en Kvalitetskontroller som ansvarar för avvikelshantering.

Exempel på förbättringsområden som vi har arbetat särskilt med under 2023:

- Kvalité i insatsernas utförande som till exempel att ta ut sopor och se så att hjälpmedel är rena.
- Att vara noga med olika individuella önskemål hos brukare om hur insatsen skall utföras.
- Att genomförandeplanen upprättas inom utsatt tid.
- Att avvikelser skrivs korrekt i DF Respons
- Informationsöverföring.

## **Anmälan om missförhållanden Lex Sarah**

### **Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:5) om lex Sarah**

Var och en som i sin yrkesutövning blir vittne till eller får kännedom eller misstanke om ett allvarligt missförhållande i omsorgen om någon enskild skall genast anmäla detta till närmaste verksamhetschef. Verksamhetschefen skall omedelbart utreda den anmälda händelsen, det vill säga samma arbetsdag som anmälan görs samt underrätta VD och kommunens SAS. Om anmälan avser verksamhetschef, skall anmälan göras till dennes chef. Om det finns anledning att anta att en inträffad händelse är brottslig, ska nämnden tillsammans med den enskilde eller dennes ställföreträdare göra en polisanmälan.

SAS skall fortlöpande informeras om anmälda händelser och vilka åtgärder som vidtagits.

Samma dag som missförhållandena anmäls skall åtgärder vidtas för att förhindra att missförhållandena som utgör ett hot mot den enskildes liv, hälsa och säkerhet fortsätter. Allvarligare händelser då brukaren drabbas eller att det föreligger risk för någon att bli drabbad av missförhållande i vården, anmäls till IVO (inspektionen för vård och omsorg.) Lex Sarah är en del av det systematiska kvalitetsarbetet.



**Syfte:**

Med bestämmelserna om lex Sarah är att verksamheten ska utvecklas och att missförhållanden ska rättas till. Det är viktigt att komma till rätta med brister i verksamheten och att förhindra att liknande missförhållanden uppkommer igen. Centrala skyldigheter i bestämmelserna om lex Sarah är rapporteringsskyldigheten, utredningsskyldigheten, skyldigheten att avhjälpa eller undanröja missförhållandet och anmälningsskyldigheten.

**Med allvarliga missförhållanden avses:**

- ⌘ Övergriper och brister som utgör ett hot mot den enskildes liv, hälsa och säkerhet.
- ⌘ Ett bemötande av äldre och funktionshindrade som klart avviker från grundläggande krav på respekt för självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet.

Enligt bestämmelserna om lex Sarah i socialtjänstlagen, och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, ska:

- anställda genast rapportera missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden till den som bedriver verksamheten
- den som bedriver verksamheten utreda och avhjälpa eller undanröja det rapporterade missförhållandet utan dröjsmål
- den som bedriver verksamheten, om det visar sig att missförhållandet är allvarligt, snarast anmäla det till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Under 2023 har HemTrevnad haft en Lex Sara under utredning och återkoppling till IVO har skett. Ärendet är avskrivet och IVO anser att de åtgärder som HemTrevnad har vidtagit är tillräckliga.

**Dokumentation av kvalitetsarbetet**

Dokumentationskravet omfattar alla delar av det systematiska kvalitetsarbetet, såväl ledningssystemets grundläggande uppbyggnad som det systematiska förbättringsarbetet.

Resultaten av kvalitetsarbetet dokumenteras och analyseras. Verksamheten arbetar med ett ständigt förbättringsarbete utifrån resultat och mätningar. God dokumentation är en förutsättning för att möjliggöra spridningseffekter för lärande och kvalitet. Kontinuerligt sammanställs och redovisas resultat i verksamheten från Socialstyrelsens undersökningar, Alingsås Kommuns Verksamhetsuppföljning och andra mätningar och resultat av intern/extern kontroll.

**Exempel på nya och Uppdaterade Riktlinjer med kvalitetsarbetet 2023**

- Riktlinje för Basala Hygienrutiner
- Riktlinjer för arbetskläder, tvätt samt vårdhygien
- Riktlinje för synpunkter och klagomålshantering
- Riktlinje för förflyttning och belastning
- Introduktion av nyanställda
- Inför delegering – gemensam genomgång
- Införande av utbildningsplan för nyanställda
- Nytt verksamhetssystem - ett flertal riktlinjer
- Uppdatering krisplaner

## Sammanställning av SoL-avvikelser, synpunkter/klagomål 2023

- Bristande informationsöverföring Antal: 7
- Omvårdnadshändelse Antal: 19
- Bemötande Antal: 1
- Dokumentation Antal: 3
- Fall utan skada (person ej inskriven i hemsjukvården) Antal: 20
- Fall med skada (person ej inskriven i hemsjukvården) Antal: 15
- Synpunkter/Klagomål Antal: 3
- Orosanmälningar till socialtjänsten Antal: 0

## Sammanställning av HSL-avvikelser 2023

- Fall med skada (inskrivna i HSL) Antal: 20
- Fall utan skada (inskrivna i HSL) Antal: 39
- Läkemedel Antal: 98
- Lex Maria Antal: 0
- Medicinsk utrustning Antal: 3

Inga vårdskador har uppkommit som har föranlett en Lex Maria.

## Sammanfattning av myndigheters inspektion/kvalitetsgranskning av verksamheten.

Under hösten 2023 har Alingsås kommuns projektledare för civilt försvar varit på besök och lämnat information om civil beredskap. Vi inväntar återkoppling.

I april månad genomförde SAS och MAS intervjuer med utförare inom ramen för årets systematiska kvalitetsgranskning. Fokus låg på det område i kvalitetskraven som handlar om *"Trygghet och säkerhet"*.

De områden som berördes under intervjun var följande;

- Sekretess
- Rutin för kontanta medel
- Rutin för nyckelhantering och andra låssystem
- Rutin för larmhantering
- Den enskildes rätt till rörelsefrihet
- Synpunkter och klagomål
- Avvikelsehantering
- Lex Sarah, Lex Maria, Lex Maja
- Kvalitetsarbete

Under våren 2023 kontrollerades följsamheten till basala hygienrutiner på HemTrevnad. Vid besöket av MAS och SAS konstaterades några förbättringsområden vilka åtgärdades omgående.

## Kraven i lagar, allmänna råd och föreskrifter skall uppnås.

HemTrevnad har god kännedom om de lagar, allmänna råd och föreskrifter som gäller för detta verksamhetsområde.

Samtliga våra verksamhetschefer får kontinuerlig utbildning och uppdatering på detta i vår organisation. Vi har tolkat det så att vår vision samt synen på ledarskap, kvalitetsfrågor kompetensutvecklingsfrågor samt kontinuerlig utbildning av personalen är en garanti för att vi med gott mod skall kunna säga till vår uppdragsgivare att vi uppnår de krav som finns angivna i förfrågningsunderlag, avtal samt regelverk.

För att ytterligare poängtera detta har vi ett Ledningssystem för kvalitet som utgår från att kvalitetssäkra att den enskilde garanteras de rättigheter som anges i lagar allmänna råd

och föreskrifter samt följer de krav som uppdragsgivaren har på oss samt HemTrevnads vision, mål och krav.

Det fångas upp genom att hela tiden låta förbättringshjulet verka kan vi garantera uppdragsgivaren att vi uppnår de krav som lagstiftningen allmänna råd samt föreskrifter anger för verksamheten.

## **Kartläggning och säkerställning av personal och kompetensförsörjning**

Enskilda som använder sig av de tjänster som verksamheten tillhandahåller befinner sig ofta i ett utsatt läge när det gäller till exempel hälsa, ekonomi och/eller egen förmåga att tillvarata sina intressen. Det är således viktigt att den personal som anställs har adekvat utbildning och att medarbetarna kontinuerligt erbjuds kompetensutveckling.

Den personal som arbetar inom verksamheten ska ha, för tjänsten, lämplig utbildning och/eller erfarenhet. Utdrag från belastningsregister vid nyanställning är obligatoriskt.

Att personal har rätt kompetens är en förutsättning för att de ska kunna medverka i kvalitetsarbetet och ge en god vård och omsorg. Utan rätt kompetens har personalen inte förutsättningar för att fullgöra sin rapporteringsskyldighet eller i övrigt delta i kvalitetsarbetet till exempel genom att lämna in klagomål och synpunkter. För att verksamheten ska kunna utveckla och säkra kvaliteten behöver vi därför planera för personalförsörjning och kompetensutveckling.

Hemtjänstersättningen till privata utförare har under dom senaste åren inte höjts alls, eller inte höjts med den nivå som vi drabbats av med kraftigt höga kostnader för löner, lokalhyror, el, drivmedel och andra övriga kostnader beroende på inflationen mm.

Alingsås kommuns egenregi går med underskott i sin hemtjänst. Underskottet kompenseras med statliga bidrag som privata utförare ej får ta del av.

Det gör att dom privata företagen påverkas negativt med kompetensförsörjningen och möjligheten att kompetensutveckla sin personal. Personal är vår viktigaste tillgång.

Föreskrifterna innehåller bestämmelser som påminner om personalens lagreglerade skyldigheter att delta i verksamhetens kvalitetsarbete. För att uppnå god kvalitet och hög patientsäkerhet är personalens engagemang och delaktighet nödvändig. Genom att den som bedriver verksamhet får in rapporter, klagomål och synpunkter avseende verksamhetens kvalitet från personalen skapas förutsättningar för verksamheten att kunna fullgöra sin skyldighet att utveckla och säkra kvaliteten. Därmed kan vårdskador, missförhållanden eller andra avvikelser förhindras. Vi ser därför att det är viktigt att uppmuntra personalen att delta i kvalitetsarbetet genom ett öppet klimat. Det gäller att inte se på inkomna rapporter, klagomål och synpunkter som något negativt utan i stället som en möjlighet för att utveckla verksamhetens kvalitet.

### **Varje chef med personalansvar**

Ansvarar för att verksamheten har tillräcklig bemanning för att utföra verksamhetens uppdrag. Chefen har ansvar för att personalen har den kompetens som krävs och att innan anställning kontrollera eventuell legitimering och adekvat utbildning för yrkesfunktionen. Chefen är vidare ansvarig för att det finns adekvata kompetensbeskrivningar som anger personalens ansvar och befogenheter.

Vid nyrekrytering skall sökanden ha såväl god formell kompetens som personlig lämplighet för arbetet. Vi lägger stor vikt vid att personalens synsätt överensstämmer med vår verksamhetsidé och värdegrund.

Ett grundläggande krav är goda kunskaper i svenska språket, medarbetarna skall kunna uttrycka sig väl i tal och skrift. Övriga språkkunskaper kan vara värdefulla.

HemTrevnad Service och omsorg AB fastställer i det årliga medarbetarsamtalet en individuell utvecklings- och fortbildningsplan för de anställda som bygger på de faktiska behoven av utbildning och vidareutveckling. Vi lägger stor vikt vid kompetensutveckling i

det dagliga arbetet. En plan för verksamhetens totala utbildning ingår i den årliga verksamhetsplanen Där görs en årlig planering så långt det går att överblicka.

### **Utbildning och kompetensutveckling 2023:**

- Magna Cura-utbildning till samtliga tillsvidareanställda + vikariat.
- Införandet av nytt verksamhetssystem Combine/DF Respons och Digital signering, samt Mobil-App
- Alla skall få en bra och tillräcklig introduktion.
- Krav på all personal att man genomfört utbildningarna som finns angivna i introduktionspaketet, och att intyg på utbildningar har lämnats till arbetsgivaren från samtliga anställda.
- Äldreomsorgslyftet: Under 2023 har 3 personal genomfört Äldreomsorgslyftet till undersköterska.
- Utbildade Hygienombud som deltar på planerade utbildningsträffar.
- Utbildning i God & Nära Vård- Trycksår
- Utbildning i munhälsa.

### **Verksamhetssystem**

Under året har mycket kraft lagts på införandet av ett nytt verksamhetssystem med tillhörande utbildningspaket för all personal, även timvikarier. Alla skall kunna hantera det nya systemet och för att kunna förstå systemet måste kunskaper finnas i IBIC-arbetsmetod individens behov i centrum.

Utbildningar för all personal har skett enligt nedan:

6/4, 13/4, 20/4, 31/9, 28/9, 5/10, 19/10, 26/10, 2/11, 9/11, 4/12.

Deltagande i projektgrupp för IBIC av två anställda sedan våren 2023.

Utbildningstid har även avsatts extra för varje anställd för att göra övningsuppgifter och kontrollera att inloggning fungerar via OTP kort.

Väldigt mycket tid och engagemang har krävts för att genomföra Migreringen av alla brukare under november månad inför start av Combine 1 dec.

HemTrevnad var klar med Migreringen den 1 dec.

### **Munhälsa**

Under året har fokus varit på munhälsa. Alingsås Folk tandvård har varit och utbildat all personal.

### **God och Nära vård**

Som ett led i att arbeta med god och nära vård samt patientsäkerhet har utbildning skett gällande trycksår och trycksårsprevention.

### **Samverkan och samarbete**

Samverkan med anhöriga, uppdragsgivaren, verksamheter inom kommunen som helhet och med andra aktörer etableras i olika samverkansformer med berörda personer och instanser.

Det är viktigt att verksamheten kan följas fortlöpande från kommunens sida. Vår erfarenhet är att ett öppet förhållningssätt skapar ömsesidigt förtroende.

Samverkan med kommunens sjuksköterskor är en naturlig del i verksamheten.

Bland enskilda inom verksamheten finns det personer som har komplexa behov som kräver samarbete och samverkan både inom verksamheten, med den enskildes anhöriga, med kommunen och med andra myndigheter och med andra aktörer.

- Samverkan och samarbete är nödvändigt för att på bästa och mest effektiva sätt kunna ge den enskilde det stöd och den service som motsvarar den enskildes behov.
- Samverkan ska alltid ske med hänsyn till offentlighets- och sekretesslagstiftning samt med den enskildes integritet i åtanke.
- Samverkan såväl internt som externt är en förutsättning för att säkra kvaliteten på de insatser som ges.
- Samverkan ska bedrivas, till exempel mellan olika enheter eller andra organisatoriska delar och mellan olika personalgrupper.
- Samverkan ska möjliggöras med externa aktörer då brukaren ofta rör sig mellan flera olika vård- och omsorgsgivare.
- Anhörigsamverkan - möjliggöra en löpande dialog med anhöriga/närstående.

HemTrevnad har ett gott samarbete med legitimerad personal, varje vecka besöker de HemTrevnad och informationsutbyte sker. Kommunikationen sker annars via telefon och till viss del i Combine, men även genom planerade teamträffar. HemTrevnad har vid dessa tillfällen personal som planerat delta, men av olika anledningar har kommunens legitimerade personal uteblivit på grund av tidsbrist.

Det är betydelsefullt att då ha en fungerande kommunikation via andra kanaler. Under 2024 förväntas träffarna komma i gång som planerat. HemTrevnad upplever ändå att samarbetet fungerar bra med de olika yrkeskategorierna via meddelandefunktionen och telefon.

Önskemål finns om att alla fallavvikelser framöver skall tas upp gemensamt på teamträffar för att säkerställa att brukaren får adekvata åtgärder insatta.

HemTrevnad anser att fler yrkeskategorier bör närvara på teamträffar, förutom sköterskor och Fysioterapeut/Arbetsterapeut behöver även representant från biståndshandläggarna delta.

### **Patientsäkerhet och Hälso- och sjukvårdsfrågor**

Under 2023 har flertalet **delgeringsutbildningar** genomförts. Här har HemTrevnad tidigare uppmärksammat ett utrymme för förbättringar av förmedling av tider och samverkan.

Vi ser ändå att delegeringsproven är svåra för dem med utländsk härkomst och vissa språksvårigheter eftersom frågeställningarna innebär att man ska ange vad som är fel och inte vad som är rätt. HemTrevnad inför därför extra utbildningstillfällen för den personal som skall få en delegering-

### **Digital signering**

Under december månad 2023 har privata utförare äntligen fått tillgång till och kan registrera läkemedelsgivning digitalt precis som egenregion. Vilket kommer att effektivisera arbetet betydligt både för hemsjukvården som för privata utförare med ökad patientsäkerhet som mål.

HemTrevnads personal har ej haft digital signering förut vilket gör att det ställdes stora krav från Alingsås Kommun om att utbilda vår personal. På projektgruppen IBIC framkom att det inte varit allmänt känt i projektgruppen för Combine att privata utförare inte haft tillgång till digital signering i Magna Cura. Ingen extra tid hade avsatts i projektplaneringen för att tillgodose det. Det medförde också att informationsunderskott uppstod eftersom vår personal inte haft förståelsen för digital signering eller den samverkan med hemsjukvården som krävts.

Inga rutiner för informationsöverföring om till exempel avböjda besök, brukare som blir inlagd osv, har kommit till vår verksamhets kännedom inför driftstart.

### **Verksamhetssystem**

Under 2023 har Alingsås kommun bytt verksamhetssystem från Magna Cura till Combine och DF Respons. Detta har genomstrukturerat hela 2023 med tanke på planering och

genomförande av alla utbildningar på plats. HemTrevnad har fått ställa om till digital signering av hsl insatser, att ta emot och verkställa beslut enligt IBIC metoden samt utarbeta rutiner som säkerställer att alla beslut tas emot och planeras ut till omvårdnadspersonal/undersköterskor.

Beställningarna från hemsjukvården är svårlästa i systemet och för de verksamheter som saknar koppling från Combine till ett planeringsprogram kan det medföra stora problem med att utläsa vilka hemsjukvårdsinsatser som skall planeras in och på vilken tid. Insatserna kommer upp i Appen för digital signering men det säkerställer tyvärr inte att besök planeras in på rätt tid eller att rätt antal besök finns utplacerade på dygnet. Projektgruppen för Combine har inte tagit med det i beräkningen. Man har således utgått från att alla verksamheter har ett planeringsprogram (som till exempel Plan Act).

Personalen har fått tänka om gällande avvikelser och lära sig att registrera dessa i ytterligare ett nytt system- DF Respons. DF Respons och Combine är inte synkroniserade med varandra gällande automatiska anteckningar vid till exempel fallavvikelser. Det medför en stor risk att enbart chef ser att en fallavvikelse inträffat. Under helger påverkar det patientsäkerheten negativt. Positiva reflektioner hittills är att det är lättare för chefen att hålla reda på avvikelserna i systemet samt att utredningen blir systematisk. Bristen sedan föregående år gällande hemsjukvårdens engagemang i utredningsförfarandet kvarstår tyvärr.

## **Anhöriga / Socialt nätverk / Tillgänglighet**

För oss är ett nära samarbete och en god relation till anhöriga otroligt värdefullt i vårt arbete.

Kunskapen som den närstående har om den enskilde är viktig för att vi ska kunna ge en god och säker vård och omsorg. Vi inbjuder närstående att delta vid hembesök, vårdplaneringar och uppförande av genomförandeplan om den enskilde så önskar. Vi ska stimulera till att bibehålla det sociala nätverket. Att ha goda relationer med anhöriga skapar trygghet för den enskilde. HemTrevnad delar ut informationsblad med kontaktuppgifter och meddelar alltid under vilka tider som kontorspersonal går att nå, baspersonal går alltid att nå 07,00–22,00. Det finns alltid en eller två samordnare på plats för att kunna ta tag i det dagliga som uppkommer och svara i telefon och ta emot besökare och frågor från anhöriga eller legitimerad personal mm. HemTrevnad har anställda teamledare som arbetar under kvällar och helger. Deras uppdrag att ringa in vikarier vid någons frånvaro, ta emot samtal som inkommer från brukare/brukare, anhöriga och till exempel legitimerad personal. De kontaktar också verksamhetschef och VD vid krissituationer som kan uppkomma under och utanför kontorstid.

Vi följer Alingsås Kommuns rutiner och riktlinjer som tydliggör ansvar för extern samverkan och hur informationsöverföring ska ske. Den enskilde ska ge samtycke vid överföring av information. Rutiner för att upprätthålla sekretessen finns och all personal skriver under en kvalificerad tystnadsplikt.

## **Säker vård och omsorg**

Personalen har alltid tillgång till de beställningar som inkommer till HemTrevnad och utför dessa enligt genomförandeplan. När en Hälso- och sjukvårdsinsats inkommer schemaläggs denna insats av våra samordnare. Kontroll sker sedan att insatserna blir utförda genom att personal signerar efter utförandet. Kontroll av signeringslistor sker månadsvis av verksamhetschef. Personalen har gällande delegeringar för de uppgifter de skall utföra.

Avvikelsehanteringen fungerar och personalen rapporterar de avvikelser som uppkommer. Verksamhetschef talar omgående med berörd personal och återkoppling sker på APT och enskilt. Kontakt med legitimerad personal tas i akuta fall då till exempel sjuksköterska behöver bedöma ett behov eller kontaktas patientansvarig läkare.

Under 2023 har HemTrevnad haft ett hygienombud vars roll är att hålla sig uppdaterad och informera sina kollegor om hygienrutiner, vara ett kunskapsstöd samt utföra egenkontroller av följsamhet till de basala hygienrutinerna. Egenkontroll har genomförts under året och följsamheten till de basala hygienrutinerna får sägas vara god. Återkoppling gjorts omgående till den personal vars följsamhet varit mindre god.

### **Genomförandeplaner**

Under 2023 upplevde HemTrevnad fortfarande en brist gällande vårdplaner som inte delges utföraren och brukare i den omfattning som krävs för att patientsäkerheten skall kunna anses som god. Under 2023 i och med införandet av Combine har vårdplanerna inte blivit bättre, utan snarare svårare att ta del av, även om syftet med vårdplanerna verkar ha tydliggjorts för sköterskorna. Combine säkerställer att en ny beställning gjord vid varje förändring ökar rättssäkerheten för den enskilde.

När det gäller biståndsenheten så får utförarna nu beslut som är uppdaterade enligt senaste samtal med brukaren och texten i besluten stämmer mer överens. Det medför att genomförandeplanerna blir av bättre kvalitet och kommer den enskilde till stor nytta. Med IBIC metoden blir det tydligare vad som avses med insatserna, det välkomnar vi. Dock ser vi brister med att handläggare sänker tider för insatser utan att kommunicera detta med utföraren eller den enskilde. Detta görs även om behovet av insatser inte är förändrat.

### **Trygghet och säkerhet**

Brukaren har en utsedd kontaktperson/omsorgskontakt. Att ha en fast kontakt med en upparbetad relation gör att den enskilde kan ta upp olika saker som har betydelse för att hen skall vara nöjd med hur insatserna utförs. Hemtrevnad strävar alltid efter ett öppet klimat och ett professionellt bemötande. Sedan 2023 arbetar HemTrevnad med fasta omsorgskontakter som är undersköterskor. Alla våra brukare blir erbjudna en fast omsorgskontakt. I vissa fall tackar brukaren nej eller endast har endast insats med digitala inköp eller trygghetslarm. I de fallen dokumenteras brukarens beslut om att tacka nej.

HemTrevnad försöker minimera antalet personal som besöker brukarna, det ger en trygghet tillvaro och en säker omvårdnad. Genomförandeplaner upprättas inom 14 dagar vid ett nytt beslut. All personal omfattas av kvalificerad tystnadsplikt vilket gör att den enskilde kan vara säker på att känslig information inte sprids till obehöriga.

HemTrevnad har nyckel till brukaren som förvaras inlåsta i skåp och enbart används vid besök hos brukare. Nyckel kvitteras alltid av personal. Om brukaren har larm kommer HemTrevnad att gå in i hemmet med nyckel om brukaren larmat och om vi till exempel inte får något svar från den enskilde.

Personalen känner till hur man anmäler om barn far illa, och hur man upprättar Lex Sara och Lex Maria. All personal vet hur man kan göra en orosanmälan till socialtjänsten i Alingsås.

All personal har ett ID-kort – med namn och titel som talar om att personen arbetar på HemTrevnad.

En god grundbemanning finns som säkerställer att HemTrevnad klarar både uppgångar och nedgångar i arbetsbelastning. Extra personalkapacitet finns för att klara tillfälliga och snabba arbetsanhopningar.

### **Självbestämmande och integritet**

Brukaren har en central roll när insatserna skall planeras och ska kunna påverka innehållet till största delen om hur insatserna skall utföras. Viktigt är att HemTrevnad

erbjuder samtal och bjuder in till dialog. Alla önskemål kanske inte kan uppfyllas men andra går bra. I största möjliga mån har stor hänsyn tagits till vem den äldre vill ska komma och utföra insatserna är, till exempel om manlig eller kvinnlig personal önskas. Känsliga omvårdnadssituationer prioriteras högre i förhållande till larmsbesök och inköp.

Vid upprättande av genomförandeplan skrivs speciella önskemål in, individanpassning sker. Insatserna ges så långt som möjligt på de tider som efterfrågas av brukare.

Under 2023 har tolktjänster inte behövts tillkallas.

### **Personalkompetens och bemötande (Kunskapsbaserad verksamhet)**

Personal är utbildade och har kompetens för uppdraget. Under 2023 har HemTrevnad 82% av personalen godkänd undersköterskeutbildning. Tre av personal har genomgått Äldreomsorgslyftet och blivit undersköterskor under 2023. Dock täcker inte ersättningen (50%) = 15500kr 2023 personalkostnaden. HemTrevnad kommer därför inte ha ekonomisk möjlighet att skicka fler på Äldreomsorgslyftet.

En Kvalitetscontroller arbetar på 100%.

I rollen ligger bland annat följande uppgifter:

- Kontrollera att verksamheten uppfyller kraven i de lagar och regler som gäller för verksamheten.
- Egenkontroller
- Upprätta och följa upp Ledningssystemets alla delar
- Upprätta och följa upp Personaladministrativa processer
- Upprätta rutiner för— samt följa upp att HemTrevnad följer gällande regelverk för arbetsmiljön.
- Löpande kvalitetsarbete- årshjul.
- Upprätta kvalitets- verksamhets- och patientsäkerhetsberättelse.
- Utredda avvikelser
- Utredda tillbud/olyckor samt medverka på skyddsronder.

HemTrevnad skiljer på service och omvårdnadsinsatser genom att ha speciellt utbildad personal för städning och serviceinsatser som arbetar på vardagar. Det höjer kvalitén på utförandet av serviceinsatser och underlättar för undersköterskor i deras omvårdnadsarbete.

Medarbetarsamtal har utförts under året med verksamhetschef. Här inventeras utbildningsbehov för att medarbetaren skall ges möjlighet att nå upp till HemTrevnads mål.

Alla nyanställda har genomgått en utbildning i Magna Cura och social dokumentation, som nämnts tidigare. Fr.o.m. december 2023 sker utbildning i IBIC, Combine, DF Respons och Mobilappen.

Vid rekrytering värdesätts personlig lämplighet och utbildning. HemTrevnad påbörjade sin sommarrekrytering redan i januari månad. Sommarperioderna har löst sig fint, trots en del sena lösningar har vi haft en viss överkapacitet under sommarmånaderna. Alla semestervikarier får ett avtal tidigt på året, och tanken är att man ska kunna komma in tidigare i verksamheten som timanställd för att vara "varm i kläderna" när semesterperioden kommer i gång. På så vis får vi en säker och god omvårdnad.

### **Information och kommunikation**

Information om förändringar ges utan dröjsmål och i samråd med den enskilde, i de fall som brukaren av olika skäl inte har förmåga att föra talan i egen sak skall närstående eller god man informeras. Information om till vem och hur man inkommer med synpunkter och klagomål lämnas information och en blankett vid första hembesöket.



**Samverkan och samarbete som också resulterat i ett Riskförebyggande arbete 2023.**

- Senior Alert.
- Teammöten med legitimerad personal samt omvårdnadspersonal.
- Samordnad individuell planering.
- Samarbete med Närvårdsteamet genom brukare som varit inskrivna i Närvårdsteamet.
- Hembesök av verksamhetschef vid ny brukare, omprövning av beslut där anhörig alltid bjuds in, om den enskilde så önskar.

*” Eftersom kvaliteten ständigt ska utvecklas och säkras blir ett ledningssystem aldrig färdigt ”*

**Vi tackar Alingsås Kommun för ett gott samarbete 2023**

**HemTrevnad Service & Omsorg AB**

***Katarina Johansson***  
***VD***

***Claes Bergvall***  
***Verksamhetschef***

***Elisabeth Augustsson***  
***Verksamhetskontroller***