



## **Kvalitets- och verksamhetsberättelse 2021**

# 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/kundens 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 kunder, 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 för varje verksamhet
- 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 kunder 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 avvikelssystem, 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 åtgärda de eventuella brister som uppstår i verksamheten.

De grundläggande värderingarna i arbetet är ständiga förbättringar, kundorientering, 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 kvalitetssäkrar 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 arbetssätt 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 t.ex. möjligheten att rekrytera och behålla kompetent personal.

### **Vårt Ledningssystem för kvalitet= Kundfokus**

Vårt Ledningssystem för kvalitet sätter alltid den brukaren/kunden i fokus. Kvalitet innebär att uppfylla kundens 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/informeras 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 bl.a. 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 Socialtjänstlagen.
- Ledningssystemets krav Hälso- och sjukvårdslagen.
- Arbetsmiljölagen.
- Rutiner, Riktlinjer och Policys.
- Personaladministration.
- Personalförsörjning.
- Kontroll av Basal hygien och matleverans/mathållning

**Internkontroll:** genomförs av Verksamhetscontroller 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 överenskommits och kunna följa upp och kvalitetssäkra vår egen verksamhet.

### Extern kontroll:

Offentlig kontroll av efterlevnad av livsmedelslagstiftning utförs av Miljöskyddskontoret Alingsås Kommun

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."

## Covid 19 pandemin.

Några ord om att utföra hemtjänst/hemsjukvård under två år med pandemi. Anställda har visat stort prov på mod, omtanke och kompetens genom att ta fullt ansvar för sina medmänniskors hälsa genom att följa alla restriktioner som getts. Alla har ställt upp efter bästa förmåga och alla har ställt upp och varit engagerade. Det har gjort att HemTrevnad har klarat året med pandemin på ett mycket bra sätt. Vi har gemensamt sett till att alla vet hur och när man använder skyddsutrustning.

Under 2021 har Corona (Covid 19) medfört konsekvenser för verksamheten, både materiellt och personaladministrativt och ekonomiskt. Verksamheten har varit snabb att anpassa sig under rådande pandemi. Ny lagstiftning, rekommendationer från myndigheter har följts löpande under året. Under 2021 valde Folkhälsomyndigheten att införa restriktioner som innebar att anställds skulle stanna hemma om en anhörig var smittad även om man var symptomfri. Det har medfört stora påfrestningar på bemanningen under 2021 eftersom många varit hemma utan symptom. HemTrevnad har även haft inne extra personal alla dagar i veckan. Ingen extra tid har beviljats för vårdtagare som haft covid 19. Mer tid för personalen har krävts att använda smittskyddsutrustning inför/under besöken för att säkerställa att undvika smittspridning.

Personalen har fått vara ytterst flexibla och alla har gjort sitt bästa för att hjälpa till och ställa upp. Självklart medför detta till trots ändå en stor ökning av kostnaderna för att bedriva hemtjänst, med ökade sjukskrivningskostnader, vård av barn, samt kostnader för vikarier. Eftersom alla händer behövs kan ingen besparing göras genom att inte tillsätta vakanser.

Inga statliga bidrag har tilldelats privata utförare 2021. Vilket inneburit att verksamheten haft svårt att täcka kostnader för personal, ökade kostnader för smittskyddsutrustning mm under hela 2021.

I slutet av 2021 fick HemTrevnad besked via Alingsås Tidning att timersättningen till de privata utförarna skulle sänkas med 2,4% under 2022. Det medför att HemTrevnad under 2022 utför alla insatser till lägre ersättning/timme än vad man gjorde 2020.

Prisökningar har skett på nödvändig skyddsutrustning (handskar, munskydd, visir, förkläden) med ca 100-300%, elpriser och bensinkostnader samt priset för kontorsvaror såsom papper och toalettpapper har skjutit i höjden. HemTrevnad är verksam även i Alingsås glesbygd, vilket medför betydligt ökade resekostnader.

HemTrevnad har inte fått ta del av någon statlig kompensation för detta. Alingsås Kommun har i stället sänkt ersättningen per timme.

Det får flera följder för HemTrevnad:

- HemTrevnad kan inte effektivisera sin verksamhet på samma sätt som Alingsås kommuns egen regi. Hemtrevnad kan inte ha lokaler för personalen i varje område där verksamhet finns inga besparingar kan därför göras via lokalkostnader. En möjlig konsekvens som vi kan se är att Hemtrevnad drar sig tillbaka från glesbygdsområden och att medborgarna får en sämre valfrihet.
- Alingsås Kommun effektiviserade egen regi under 2 års tid inför en sänkning av ersättningen, men de privata utförarna fick en månad på sig.
- Anställningar av undersköterskor försvåras eftersom HemTrevnad får svårt att matcha de löner som begärs, utifrån det faktum att ersättningen sänkts och vi ersätts utifrån 2020 års nivåer.

## Kvalitetsmätning

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

Under 2021 gjorde Socialstyrelsen ingen mätning, så vi inväntar nu 2022 års resultat.

## Medarbetarenkät 2021

De frågor som HemTrevnad fick bäst resultat i är:

Jag har förtroende för samordnarna (4,57)  
Jag har tillgång till skyddsutrustning för Covid-19 ( 4,90)  
93% är nöjda med sin arbetssituation.  
96% är stolta över att arbeta på HemTrevnad och  
96 % rekommenderar HemTrevnad som arbetsgivare till andra.

Utvecklingsområden är t.ex:

- Tydliggöra hur man skriver ett tillbud eller arbetsskada.
- 86% har inte utnyttjat friskvårdsbidraget under 2021, här kan vi bli bättre!
- 4 st har svarat att de inte vet hur man anmäler om man blivit utsatt för kränkande särbehandling, diskriminering, sexuella trakasserier eller våld och hot. Vi behöver därför informera tydligt om detta på kommande APT.

## Uppföljning av verksamhetens processer och rutiner

Om verksamheten inte når upp till krav och mål i författningar 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.

**Risikanalys** – 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 t.ex. 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. Framförallt är det bestämmelserna i 3 kap. 5 § patientsäkerhetslagen (2010:659) & HSLF-FS 2017:41 om anmälningskyldighet enligt lex Maria och SOSFS 2011:5 & (SOSFS 2013:6) om lex Sarah som reglerar verksamhetens rapporteringskyldighet

## 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 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 är av största vikt att de 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.

Ett klagomål är inget värt om det bara kommer in. Det måste hanteras och bemötas. Det måste spridas och bidra till verksamhetens utveckling – inte bara på den enheten som klagomålet (eventuellt) gällde.

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.

## 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.

Avvikelser 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 avvikelsehantering.

Arbetet med att hantera rapporterade avvikelser sker i första hand i modulen för avvikelsehantering i Magna Cura.

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.)

## 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 anmälts 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:**

- ⌘ Övergrepp 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 2021 har HemTrevnad haft en Lex Sara, det rörde sig då om en misstänkt stöld som upptäcktes.

## **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.

## Nya och Uppdaterade Riktlinjer med kvalitetsarbetet 2021

- Riktlinje för Vårdhygien – fortlöpande utifrån pandemin.
- Riktlinjer för Covid 19 – fortlöpande utifrån pandemin.
- Riktlinje för Krishantering
- Riktlinje för Dokumentation och Genomförandeplan.
- Riktlinje om att barn far illa
- Riktlinje om våld och hot i nära relationer

## Sammanställning av SoL-avvikelser, synpunkter/klagomål 2020

- Bristande informationsöverföring Antal: 7
- Omvårdnadshändelse Antal: 26
- Bemötande Antal: 0
- Dokumentation Antal: 1
- Fall utan skada (person ej inskriven i hemsjukvården) Antal: 59
- Fall med skada (person ej inskriven i hemsjukvården) Antal: 11
- Lex Sarah Antal: 1
- Synpunkter/Klagomål Antal: 0
- Orosanmälningar till socialtjänsten Antal: 0

## Sammanställning av HSL-avvikelser 2020

- Fall med skada (inskrivna i HSL) Antal: 11
- Fall utan skada (inskrivna i HSL) Antal: 59
- Läkemedel Antal: 60
- Lex Maria Antal: 0
- Medicinsk utrustning Antal: 1

Inga vårdskador har uppkommit som har föranlett en Lex Maria.

## Sammanfattning av myndigheters inspektion/kvalitetsgranskning av verksamheten.

### Tillsyn av myndigheter 2020

Arbetsmiljöverket utförde en inspektion 28/1-2020. HemTrevnad uppfyller dom krav AMV har på verksamheten.

IVO utförde en tillsyn den 23/4-2020 med anledning av Covid 19. Uppgifter som framkom i tillsynen föranledde inte att IVO behöver vidta ytterligare granskning av verksamheten.

Eftersom dessa kontroller utfördes under 2020 har inga ytterligare kontroller utförts under 2021.

### Sammanfattning av inspektion/offentlig kontroll av livsmedelslagstiftningen

Inspektion/kontroll av verksamheten ej utförd på grund av Covid 19. Miljöskyddskontoret bedömning tidigare år är att HemTrevnad uppfyller livsmedelslagstiftningens krav och inga avvikelser noterats.

## 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.

Allt detta fångas upp i vårt Ledningssystem för kvalitet som regelbundet genererar avvikelse och förbättringsområden. Dessa avvikelser och förbättringsområden hanteras lokalt av det lokala kvalitetsteamet och återförs till arbetsgruppen gruppen för reflektioner, diskussioner och framför allt åtgärder.

Genom att hela tiden låta förbättringshjulet verka i våra enheter, kan vi så långt det görs kan 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.

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.

## Fokusområden under 2021 Utbildning och kompetensutveckling:

- Magna Cura-utbildning till samtliga tillsvidareanställda + vikariat
- Introduktion.
- Utbildning har genomförts för samtlig personal inkl. timanställda.  
Via webbaserad utbildning har samtliga (100%) av medarbetarna tagit del av Socialstyrelsens två webbutbildningar: Basala hygienrutiner Introduktion & Basala hygienrutiner samt personlig skyddsutrustning. Intyg på utbildningar har lämnats till arbetsgivaren från samtliga anställda.  
*Krav på all nyanställd personal att man genomför utbildningarna och lämnar kopia på kursintyg.*
- Äldomsorgslyftet: En personal är klar under 2021, och ytterligare två har påbörjat utbildningen.
- Fokus på covid och pandemin i vardagen.
- I november månad genomfördes en utvecklingsdag för all personal. Vi var på Rydals Herrgård och under dagen gick vi igenom lagstiftningen för social dokumentation och genomförandeplaner. Vi övade praktiskt på att intervjua varandra för att kunna ta reda på hur vi vill genomföra våra insatser inför att upprätta en genomförandeplan. Vi lyssnade på digital föreläsning av Christina Stielli om arbetsglädje och vi genomförde en medarbetarenkät samt en arbetsmiljöanalys.

## 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 ses som 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 men också 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 kunden ofta rör sig mellan flera olika vård- och omsorgsgivare.
- Anhörigsamverkan.
- Samverka för att det finns en löpande dialog med anhöriga/närstående.

HemTrevnad har ett gott samarbete med legitimerad personal, varje vecka besöker de HemTrevnads kontor och då kan visst informationsutbyte ske. Kommunikationen sker annars via Magna Cura, men även genom teamträffar. Under 2021 ställdes dessa ofta in på grund av pandemin och för att digitala lösningar inte användes i full utsträckning. Det är betydelsefullt att då ha en fungerande kommunikation via andra kanaler. Under 2022 förväntas träffarna komma i gång som planerat.

## Patientsäkerhet och Hälso- och sjukvårdsfrågor

Under 2021 har flertalet **delegeringsutbildningar** genomförts. Här har Hemtrevnad uppmärksammat ett utrymme för förbättringar av förmedling av tider och samverkan. De privata utförarna släpps inte in i samma kanaler som egenregion, vilket i längden blir kostnadsdrivande och orsakar dubbelarbete för legitimerad personal, samt för Hemtrevnads personal och baspersonal. Vi ser att delegeringsproven är svåra för dem med utländsk härkomst och vissa språksvårigheter. HemTrevnad inför därför extra

utbildningstillfällen för den personal som skall få en delegering. Det är också svårare för privat anställda att hantera signeringslistor, kommunens personal har tillgång till dessa digitalt.

### **Digital signering**

används ej av privata utförare trots att tekniken finns tillgänglig. Det medför extra arbete genom sämre möjligheter att kontrollera att delegerade uppgifter blivit utförda eftersom det då registreras i pappersform på plats i brukarens eget hem. Legitimerad personal får också använda sin arbetstid till logistiska lösningar för att leverera papperslistor till utförarna osv. Här ser vi ett stort förbättringsområde inför kommande år och byte ett byte till ett bättre uppdaterat verksamhetssystem.

### **Verksamhetssystem**

HemTrevnad har noterat att Magna Cura inte följer gällande praxis med tanke på de arbetsmetoder som är tillgängliga, såsom IBIC och livsområden. Det gör att HemTrevnad halkar efter med tanke på brister som uppkommer i att inte kunna upprätta genomförandeplaner på rätt sätt. Vad vi förstår så skall ett nytt verksamhetssystem upphandlas; HemTrevnad välkomnar det.

## **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 vårdtagare, anhöriga och t.ex SSK. Samt att kontakta Verksamhetschef och VD vid krissituationer eller annat som kan uppkomma när chef inte är i tjänst.

Vi följer Alingsås Kommuns rutiner och riktlinjer som tydliggör ansvar för extern samverkan och hur informationsöverföring ska ske. Så långt det är möjligt ska den enskilde 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. Om det inkommer en Hälso- och sjukvårdsinsats finns en vårdplan. Kontroll sker genom att personal schemalägger insatser och att personal signerar utförda insatser. 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. Kontakt med legitimerad personal tas i akuta fall då till exempel sjuksköterska behöver bedöma ett behov eller kontakta PAL.

Under 2021 har HemTrevnad fått tre nya hygienombud som är anmälda till utbildning i April 2022. Deras roll är att hålla sig uppdaterade och informera sina kollegor om hygienrutiner, vara ett kunskapsstöd samt utföra egenkontroller.

### **Trygghet och säkerhet**

Kunden har en utsedd kontaktperson, oftast är det en av dem som går mest frekvent till kunden. Att ha en fast kontakt med en upparbetad relation gör också att hen kan ta upp olika saker som har betydelse för att kunden skall vara nöjd med hur insatserna utförs. Hemtrevnad strävar alltid efter ett öppet klimat och ett professionellt bemötande.

HemTrevnad försöker minimera antalet olika personal som besöker kunderna, det ger en trygg 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 kunderna som förvaras inlåsta i skåp och enbart används vid besök hos kund. Om kunden har larm kommer HemTrevnad att gå in i hemmet med nyckel om larmet har gått och till exempel inget svar kommer när kontakt tas.

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 som talar om att personen arbetar åt Hemtrevnad.

### **Självbestämmande och integritet**

Kunden 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, t.ex. manlig eller kvinnlig. Känsliga omvårdnadssituationer prioriteras i förhållande till larmbesök och inköp t.ex.

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

Under 2021 har tolktjänster inte behövts tillkallas.

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

Personal är utbildade och har kompetens för uppdraget. Under 2021 har HemTrevnad haft 88 % personal som har undersköterskeutbildning. En personal har blivit klar med Äldomsorgslyftet och två personal har påbörjat sin utbildning under 2021.

En Verksamhetscontroller har anställts under hösten-2021

I rollen ligger bland annat följande uppgifter:

- Kontrollera att verksamheten uppfyller de lagar och regler som gäller för verksamheten.
- Egenkontroller- utföra och utvärdera
- Uppmärksamma utbildningsbehov
- Upprätta och följa upp Ledningssystemet
- Upprätta och följa upp Personaladministrativa processer genom en personalhandbok
- Upprätta och följa upp att HemTrevnad följer de AFS:ar som gäller för arbetsmiljön och arbetsmiljölågstiftningen. (Arbetsmiljöhandbok)
- Hålla i introduktionsutbildningar- utvecklingsdagar.
- Vara ett kunskapsstöd för all personal i de frågor som uppkommer.
- Upprätta verksamhetsplaner och kvalitetsberättelser samt patientsäkerhetsberättelse.
- Löpande kvalitetsarbete- årshjul.
- Hålla förberedande utbildning inför delegering.

HemTrevnad skiljer på service och omvårdnadsinsatser genom att ha speciellt utbildad personal för städning och serviceinsatser som arbetar på vardagar. Det ger arbetsmiljövinster på så vis att personalen tar med egen väl utprovad städutrustning.

Medarbetarsamtal utförs i april månad utav verksamhetschef. Här inventeras utbildningsbehov för att medarbetaren skall ges möjlighet att nå upp till HemTrevnads mål.

Alla nyanställda genomgår utbildning i Magna Cura, som nämnts tidigare.

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. Alla semestervikarier får ett avtal tidigt på året, och tanken är att de ska kunna komma in i verksamheten för att vara "varma 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 kunden 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 vid första hembesöket, samt en blankett.

### **Samverkan och samarbete som också resulterat i ett Riskförebyggande arbete 2021.**

- Senior Alert.
- Teammöte -ssk.
- Samordnad individuell planering.
- Samarbete med Närvårdsteamet genom kunder 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 2021**

**2022-02-28**

**HemTrevnad Service & Omsorg AB**

**Katarina Johansson**  
**VD**

**Claes Bergvall**  
**Verksamhetschef**