

Kvalitetsdeklaration Särskilt boende äldreomsorg

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

Det goda livet på Smedbygården

5566732920 /Redolaris AB

2016

Att arbeta med kvalitet är en självklarhet för offentliga och privata verksamheter inom vård och omsorg. Men fram till idag har det inte funnits en gemensam modell för hur detta ska redovisas.

Branschorganisationen Vårdföretagarna har därför tagit fram en *kvalitetsdeklaration*, där medlemsföretagen tydligt beskriver sitt kvalitetsarbete. Målet är att detta blir en norm för hela branschen.

Det här dokumentet – Kvalitetsdeklaration Särskilt boende äldreomsorg – underlättar ett kunskapsbaserat och välgrundat val av vård och omsorg. Här kan du exempelvis läsa om hur verksamheten arbetar med mat och måltider och om resultaten i enkätundersökningar som de äldre har svarat på. Allt för att göra det enklare för dig att jämföra och välja den verksamhet som passar ditt behov bäst.

Innehållsförteckning

1. Eget kvalitetsarbete

- 1.1 Verksamhetens kvalitetssäkring och ledningssystem för kvalitet
- 1.2 Verksamhetens arbete med riskanalyser, egenkontroll, hantering av avvikelser, förbättringsarbete och samverkan
- 1.3 Verksamhetens arbete med den nationella värdegrunden och/eller värdighetsgarantier
- 1.4 Lex Maria och Lex Sarah

2. Nationella krav

- 2.1 Delaktighet i framtagandet av genomförandeplan
- 2.2 Mat och måltider

3. Nationella riktlinjer

- 3.1 Palliativ vård
- 3.2 Demenssjukdom

4. Nationella enkäter

- 4.1 Verksamhetens resultat i nationella brukarundersökningen
- 4.2 Verksamheten använder nationella brukarundersökningen för att följa upp och utveckla vården och omsorgen
- 4.3 Använder verksamheten egna enkäter för att följa upp och utveckla vården och omsorgen?
- 4.4 Resultat av egna enkäter

1. Eget kvalitetsarbete

För att säkerställa kvaliteten arbetar verksamheten med flera olika verktyg, metoder och utvecklingsarbeten. Här kan du läsa om hur det går till och om resultaten.

1.1 Verksamhetens kvalitetssäkring och ledningssystem för kvalitet <i>Om ledningssystem för att utveckla, följa upp och säkra kvaliteten.</i>	
1.1	Smedbygården arbetar aktivt för att förbättra kvaliteten och säkra omvårdnaden och tryggheten hos de boende. Genom att arbeta strukturerat och systematiskt med att följa upp och utvärdera verksamheten kan vi identifiera förbättringsområden och visa att det vi gör håller god kvalitet. Vårt ledningssystem för kvalitet ses över årligen vid ledningens genomgång och kvalitetsmål fastställs och följs upp två gånger under året. Smedbygården är certifierade för kvalitet och miljö enligt ISO 9001 och 14001. Våra ISO-certifikat granskas och godkänns årligen av ackrediterad revisor.
1.2 Verksamhetens arbete med riskanalyser, egenkontroll, hantering av avvikelser, förbättringsarbete och samverkan <i>Om hur verksamheten säkerställer kvaliteten och att verksamheten ständigt utvecklas och förbättras. Även om samverkan med den äldre, närstående och andra aktörer.</i>	
1.2	Ledningsgruppen gör varje år en genomgång av var nödlägen på företaget kan uppkomma utifrån kvalitets- och miljösynpunkt. Riskanalys genomförs av kvalitetschef och enhetschef för att lokalisera viktiga områden och dess eventuella omfattning. Riskanalysen rapporteras till och granskas av ledningen årligen. Vi utför olika typer av interna granskningar. De områden vi granskar är: • Måltiden och måltidsmiljön • Ledningssystemet - granskas av utbildad intern revisor på uppdrag av VD • Revision av SOL-dokumentation (här ingår även genomförandet av aktiviteter och utevistelse) • Revision av HSL-dokumentation • Egenkontrollprogram för livsmedelshygien • Miljörund • Brandskyddsround • Arbetsmiljö – fysisk och psykosocial Smedbygården granskas även externt avseende kvalitet och miljö, samt särskilt gällande matlagning och livsmedelshygien. De kommuner vi har avtal med följer årligen upp vård och omsorg av de äldre som bor hos oss. Smedbygården arbetar kontinuerligt med avvikelsehantering, detta genom att uppmärksamma händelser som avviker från normal rutin, dvs en negativ händelse eller tillbud. Systemet avser såväl fel och brister enligt Socialtjänstlagen och avvikelser enligt Hälso- och sjukvårdslagen. En avvikelse kan gälla en boendes vård och behandling, omvårdnad, personalens arbetsmiljö, administrativa rutiner, etc. Syftet är att avvikelserna

	ska kunna uppmärksammas, dokumenteras och åtgärdas. Vi följer sedan upp att åtgärderna haft avsedd effekt. Smedbygården arbetar med ständiga förbättringar och uppmuntrar medarbetare att komma med förbättringsförslag. Det står också som ett kriterium vid lönerevision. Statistik förs över dessa och redovisas årligen. Förslagen tas in löpande och diskuteras av ledningsgrupp. Samverkan med den boende sker kontinuerligt med tjänstgörande personal. Kontaktpersonen och omvårdnadsansvarig sjuksköterska har en regelbunden samverkan tillsammans med den boende och dess anhöriga. Omvårdnadsmöten med dessa sker årligen och vid behov. Boende och anhöriga har även möjlighet till kontakt med boendeläkare då önskan eller behov finns. Enhetschef och kvalitetschef har nära kontakt med anhöriga de första veckorna efter inflyttning samt därefter vid behov. Samverkan med berörda kommuner och biståndshandläggare sker årligen och vid behov.
1.3 Verksamhetens arbete med den nationella värdegrunden och/eller värdighetsgarantier <i>Om verksamhetens dokumenterade arbetssätt för den nationella värdegrunden och/eller värdighetsgarantier (Den nationella värdegrunden är den del av Socialtjänstlagen som inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande).</i>	
1.3	Smedbygårdens Värdegrund/Omvårdnadsfilosofi <i>Om vi själva drabbas av demens är det på Smedbygården vi vill bo.</i> <i>Vi anser att alla är värda att leva i en trygg, varm, kärleksfull omgivning. Vi ger en vård som respekterar varje boende som en unik människa och arbetar så att den boende känner sig omtyckt och sedd. Vi erbjuder aktiviteter som är meningsfulla och gör dagen glädjeric. Aktiviteter som stärker självkänslan och lockar till skratt. Vi välkomnar anhöriga och uppmuntrar deras engagemang i det goda livet på Smedbygården.</i> <i>Och vi glömmar aldrig att vår arbetsplats är andras hem.</i> Värdegrunden har skapats tillsammans med personalen och med utgångspunkt från de nationella riktlinjerna för omvårdnad av demenssjuka. Värdegrunden är en viktig utgångspunkt vid rekrytering och sedan vid den introduktionsdel som enhetschefen ansvarar för. Att arbeta enligt värdegrunden är ett av lönekriterierna på Smedbygården. Vi reflekterar ofta i grupparbeten med något i värdegrunden som utgångspunkt för att förbättra och utveckla vårt arbetssätt.
1.4 Lex Maria och Lex Sarah <i>Om statistik kring Lex Maria och Lex Sarah (vardagliga namn för anmälningsskyldighet) samt beslut från Inspektionen för vård och omsorg (IVO).</i>	
1.4	Inga anmälningar enligt Lex Maria eller Lex Sarah under de senaste åren.

2. Nationella krav

Det finns krav som riktar sig till verksamheter som driver särskilda boenden inom äldreomsorg, exempelvis kring mat, måltider och förebyggande av och behandling vid undernäring. Här kan du läsa om hur några viktiga utvalda krav uppfylls.

2.1 Delaktighet i framtagandet av genomförandeplan	
<i>Om hur verksamheten arbetar med genomförandeplaner. Planerna är en tydlig angivelse av vad verksamheten och den äldre har kommit överens om gällande behovet av stöd till den äldre. Här anges även andelen av de äldre som har varit med och tagit fram sin genomförandeplan.</i>	
2.1	Kontaktpersonen upprättar genomförandeplanen vid inflyttning tillsammans med den boende och anhörigas uppgifter. Genomförandeplanen går igenom och uppdateras halvårsvis eller vid behov. Kontaktpersonen och övrig personal är uppmärksam på den boendes behov och önskemål och dokumenterar dessa i genomförandeplanen. Genomförandeplanen utvärderas tre gånger per dag av tjänstgörande personal.
2.2 Mat och måltider	
<i>Om hur verksamheten arbetar med mat och måltider.</i>	
2.2	På Smedbygården serveras god, hemlagad mat som är anpassad efter de boendes nutritionsbehov och önskemål om mat och dryck enligt genomförandeplanen och dagsläge. Maten lagas på plats av tjänstgörande personal och måltiden är en viktig del av dagen. På Smedbygården serveras frukost, lunch och middag, samt mellanmål och kvällsmål. Vid behov och önskemål serveras även extramål. Måltiden är en lustfylld upplevelse i trivsamt miljö. Vi äter värdigt, i lugn och ro. Miljön är densamma från dag till dag. Personalen äter tillsammans med de boende och visar då att det är mat och hur man gör. Måltiden innebär möjligheter till samvaro och matglädje. Den är en viktig aktivitet i vardagen som skapar positiv stämning och goda samtal. Matsedeln anpassas efter årstid och vi gör skillnad mellan vardag och helg, då det är mera fetsligt. Vi firar högtider och födelsedagar tillsammans. Sjuksköterska genomför nutritionsbedömningar två gånger per år eller vid behov. Finns en risk för undernäring upprättas en plan och åtgärder sätts in. Alla boende får väga sig en gång i veckan.

3. Nationella riktlinjer

Socialstyrelsen har tagit fram nationella riktlinjer som riktar sig till verksamheter inom vård och omsorg. Riktlinjerna ger vägledning om vilka behandlingar och metoder som verksamheterna bör använda vid ett visst tillstånd. Målet är att skapa en jämlik vård och omsorg av god kvalitet över hela landet. Här kan du läsa om verksamhetens arbetssätt för

att följa de nationella riktlinjerna.

3.1 Palliativ vård <i>Riktlinjerna för god palliativ vård i livets slutskede innehåller bland annat rekommendationer kring samordning, kommunikation och smärtskattning. Här beskrivs hur riktlinjerna följs för palliativ vård.</i>	
3.1	Inför livets slut gör läkare, sjuksköterska och omvårdnadspersonal en gemensam bedömning efter särskilda kriterier. Sjuksköterskan kontakter därefter anhöriga för att bjuda in till ett omvårdnadsmöte. Vid mötet får anhöriga träffa sjuksköterska, tjänstgörande personal och nattpersonal utöver kontaktpersonen. Anhöriga kan då dels få svar på frågor och dels bidra med information så att omvårdnaden kan utföras på bästa sätt. Efter anhörigas önskemål eller behov erbjuder vi kontakt med boendeläkaren. Under den sista tiden har omvårdnadsansvarig sjuksköterska, kontaktperson och övrig personal nära kontakt med anhöriga enligt individuella önskemål. Kontaktpersonen upprättar en särskild genomförandeplan för vård vid livets slut. Vid konstaterandet av att vård vid livets slut påbörjats, ordinerar de läkemedel som behövs, däribland smärtstillande och ångestdämpande. Under den palliativa fasen kontrolleras den boende löpande för att förebygga smärta och oro, samt för att denne alltid ska ha någon i sin närhet. Sjuksköterska skattar symptom som smärta, oro och ångest regelbundet.
3.2 Demenssjukdom <i>För vård och omsorg vid demenssjukdom finns bland annat rekommendationer om diagnostik, läkemedel och stöd till anhöriga. Här beskrivs hur riktlinjerna följs för demenssjukdom</i>	
3.2	Vid inflyttning till Smedbygården ska den boende ha en diagnostiserad demenssjukdom. Vilken typ av demens kan vara utredd, men kan även undersökas på plats med hjälp av boendeläkare och sjuksköterska. Boendeläkare går igenom varje boendes läkemedelslista och skattar symptom efter särskild lista inför genomgången. Detta görs vid inflyttning, årligen och vid behov. Anhöriga har en första kontakt med enhetschef som berättar om Smedbygården och dess rutiner. Omvårdnadsansvarig sjuksköterska och kontaktperson sköter sedan anhörigkontakt och informerar/kommunicerar efter individuella önskemål. Omvårdnadsmöte med ansvarig sjuksköterska och kontaktperson sker en gång om året eller vid behov. Anhöriga är alltid välkomna att kontakta personal, sjuksköterska eller annan personal på Smedbygården, och kontakt med boendeläkare sker vid önskemål.

4. Nationella enkäter

Nationella brukarundersökningen är en enkätundersökning som genomförs inom äldreomsorgen varje år, i hela Sverige. Från resultaten kan allmänheten få information om de äldres upplevelser av vården och omsorgen. Resultat från Nationella brukarundersökningen sammanställs för merparten av alla äldreboenden i Sverige, men inte för alla. Om verksamheten inte har fått några resultat från Nationella brukarundersökningen presenteras resultat från en egen enkätundersökning.

4.1 Verksamhetens resultat i nationella brukarundersökningen

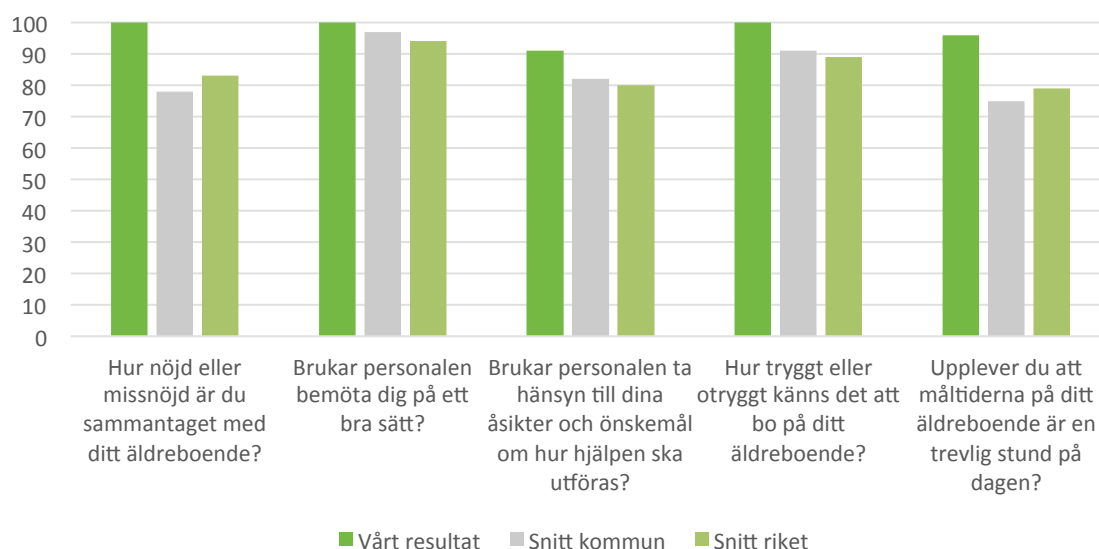
Här visas resultat från den senaste nationella brukarundersökningen. Resultaten anges mellan 0-100, ju högre siffra desto bättre. Nedan presenteras de äldres svar på ett antal viktiga och relevanta frågor. Undersökningen genomförs likadant i hela Sverige, därför kan alla särskilda boende för äldreomsorg jämföras med varandra.

De resultat som presenteras nedan gäller för följande frågor:

- Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?
- Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?
- Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?
- Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?
- Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?

Resultat i Nationella Brukarundersökningen 2015:

Nationella brukarundersökningen - Vårt resultat



4.2 Verksamheten använder nationella brukarundersökningen för att följa upp och utveckla vården

Att ta tillvara på de äldres erfarenheter och synpunkter på vården och omsorgen är viktigt för utvecklings- och förbättringsarbetet. Här beskrivs hur resultaten från den senaste brukarundersökningen används i verksamheten.

- | | |
|-----|--|
| 4.2 | Vi på Smedbygården är stolta över att kunna göra en insats som uppskattas så av våra boende. Vi berömmar och uppmuntrar våra medarbetare och ser samtidigt på våra utvecklingsområden, och vad vi skulle kunna göra ännu bättre. Detta blir en del i vårt förbättringsarbete och kan ligga som grund för att skapa nästa års kvalitetsmål. |
|-----|--|

4.3 Använder verksamheten egna enkätundersökningar för att följa upp och utveckla vården?

4.3	☒ Ja ☐ Nej
4.4 Resultat av egna enkätundersökningar (Om "Ja" på fråga 4.3) <i>Om resultat från verksamhetens egna enkäter och hur de äldres synpunkter tas tillvara och vilka förbättringsområden som finns.</i>	
4.4	Smedbygården skickar ut en enkät till anhöriga årligen, där de får svara på ett antal frågor samt komma med synpunkter och förslag på förbättringar. Det som brukar komma fram som våra styrkor är personalen, maten och aktiviteter. Personalen – här beskrivs personalen ha ett väldigt fint bemötande, både mot boende och anhöriga, atmosfären är lugn och stressfri och omvårdnaden beskrivs som kärleksfull och respektfull. Maten – maten lagas från grunden på varje hus, det smakar och doftar gott på huset, boende bjuds in till att laga mat tillsammans med personalen och anhöriga kan delta i lunch och fika om intresse finns. Aktiviteter – bra och anpassad underhållning under året, att det sker anpassade aktiviteter varje dag och att man gör saker tillsammans såsom promenader, matlagning, bak och att klappa de husdjur som finns här. Resultatet av enkäten analyseras och presenteras för ledningen som sedan sätter in mål och handlingsplaner för att förbättra verksamheten och kommunikationen med anhöriga. Resultatet redovisas även för all berörd personal. Det som efterfrågas av anhöriga är fler utflykter där även anhöriga är välkomna att delta. Mer flexibilitet för anhörighetsträffar – att de kan vara på en helg istället för en vardagkväll. Efterfrågan finns även för att personalen ska kunna tvätta mer fintvätt och önskan om mer "spa-behandlingar" och massage.

Kontaktperson:	Caroline Wållgren
Datum:	2016-12-08
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.smedbygarden.se