

Kvalitetsberättelse för
Attendo Johan Kocksgatan
2020

2021-02-28

Maria Hemåker Apell, verksamhetschef Attendo Johan Kocksgatan

Innehållsförteckning

KVALITETSBERÄTTELSE FÖR	1
Sammanfattning	3
Övergripande mål	4
Ansvarsfördelning	5
Mät- och uppföljningsmetod	7
Hur det systematiska kvalitetsarbetet har bedrivits och vilka åtgärder som genomförts	7
Uppföljning genom lokala och externa kontroller och jämförelser	8
Samverkan	9
Riskanalys	10
Rapporteringsskyldighet	11
Synpunkter och klagomål	12
Resultat	13
Övergripande Mål för kommande år	14

Sammanfattning

Attendo Johan Kocksgatan öppnade den 2 januari 2020 då 36 kunder flyttade in från kommunens verksamhet, Åldermannen. Idag bedrivs vård och omsorg i 38 av de 54 lägenheterna, varav 27 platser är för personer med demenssjukdom och 11 platser är vårdplatser.

Inför uppstarten togs ett lokalt kvalitetsledningssystem fram och det har under året utvecklats utifrån inkomna händelserapporteringar, förbättringsförslag och behov av nya rutiner. Under året har ingen egenkontroll skett eftersom det enligt Attendos rutiner inte sker under ett uppstartsår.

För att säkra kvaliteten har de viktigaste åtgärderna under året varit följande.

- Erbjuder samtliga medarbetare utbildning i Attendos värderingar och arbetssätt, kontaktmannaskap och händelserapportering
- Tillsätta ansvarsområden samt ge ansvarsgrupperna tydliga mål och följa upp dessa
- Implementera planeringssystem Mobil Omsorg
- Implementera två appar för att ge möjlighet till enkel och tydlig kommunikation och information
- Arbeta med händelserapportering och synpunkter för att få värdefull information för utvecklingsarbetet

Under året har verksamheten följts upp externt av Trelleborgs kommun vid två tillfällen och av Miljö och hälsa vid ett tillfälle. Samtliga uppföljningar blev godkända.

Lokal verifiering har genomförts under året gällande

- Jämförelse av Socialstyrelsens brukarenkät med resultat från Trelleborgs kommun och riket
- Jämförelse av närståendeenkäter (maj och december) med resultat från andra verksamheter i regionen, Attendo
- Granskning av SoL-dokumentation
- Analys av hur värderingsarbetet fungerar och om det finns förhållningssätt hos medarbetarna som kan leda till brister i kvaliteten
- Analys av händelser, allvarliga händelser och synpunkter

De viktigaste resultaten som har uppnåtts under 2020 är följande.

- Resultat i Socialstyrelsens brukarenkät 100 %
- Resultat i närståendeeundersökningar 96 % och 94 %
- Implementeringen av apparna Attendo Nära och Appendo gick enligt planering
- Samtliga medarbetare är utbildade i Attendos värderingar och arbetssätt samt i kontaktmannaskap
- Samtliga ansvarsuppdrag är tillsatta och har utvecklats genom analyser och uppföljningar
- Implementering av planeringssystemet Mobil Omsorg gick enligt planering

Övergripande mål SOSFS 2011:9, 3 kap. 1§

Övergripande mål under 2020 var att implementera Attendos värderingar och arbetssätt, och därigenom skapa självbestämmande, delaktighet och nöjdhet hos kunder och närstående. Mål mättes i Socialstyrelsens brukarenkät samt i två närståendeenkäter som skickades ut under året, och målet sattes till 85 % i samtliga enkäter.

För att uppnå det övergripande målet ringades fyra fokusområden in; kontaktmannaskapet, aktiviteter, mat och måltider samt kommunikation och information. Följande aktiviteter genomfördes med syfte att få dessa fokusområden att fungera väl.

Introduktionsutbildning – I samband med uppstarten, i januari månad, utbildades samtliga medarbetare i Attendos vision, värderingar, arbetssätt och händelserapportering. Mål var att samtliga medarbetare skulle gå utbildningen.

Ansvarsområden tillsattes – Efter avslutad introduktionsutbildning tillsattes de olika ansvarsområdena för att utveckla respektive område. Ansvarsområdena är aktiviteter, mat och måltider, kvalitet, marknad, inkontinensskydd, larm samt värderingsarbete. Mål var att samtliga ansvarsområden skulle vara tillsatta i februari och att utbildning till respektive grupp skulle vara klar i april. Aktivitetsgruppen fick i uppgift att erbjuda minst en gemensam aktivitet per dag. Mat och måltidsgruppen fick i uppdrag att genomföra en måltidsobservation per månad per avdelning.

Uppdrag värderingscoach – Värderingscoach blev utsedd i samband med uppstart och fick i ansvar att bedriva värderingsarbetet tillsammans med verksamhetschef. Värderingscoachen skulle bjudas till en utbildning och nätverksträffar med syfte att utvecklas i sin roll. Mål var att genomföra en värderingsövning per apt samt att genomföra en värderingsvecka i november.

Implementering av planeringssystemet Mobil Omsorg – I mars månad påbörjade vi utbildningar i planeringssystemet, Mobil Omsorg. Inledningsvis fick två medarbetare utbildning i att dokumentera och uppdatera i systemet, och dessa två utbildade sedan resterande medarbetare. Det dagliga arbetet med Mobil Omsorg startades därefter enligt målsättningen, den 1 april.

Utbildning i BPSD och bemötande – Under augusti och september genomfördes utbildning i BPSD och bemötande. Mål var att samtliga medarbetare skulle gå utbildningen.

Granskning av SoL-dokumentationen genomfördes under september månad med mål 90 %.

Certifierat kontaktmannaskap – I oktober utbildades samtliga medarbetare i Attendos certifierade utbildning för kontaktmannaskapet. Utbildningen gav kunskap i kontaktmannens uppdrag och ansvar samt i att upprätta och följa upp en

genomförandeplan. Mål var att samtliga medarbetare skulle gå utbildningen, även HSL-personal, för att få kunskap om hur vi arbetar utifrån kontaktmannaskapet.

Implementering av Appendo – I juni månad implementerade vi Attendos nya app för medarbetare, Appendo. Appen syftar till att underlätta kommunikation och informationsflöde, ge lätt tillkomst till utbildningar och på ett enkelt sätt hitta verktyg att använda i arbetet, exempelvis matrecept. Målet var att 100 % av medarbetarna, såväl tillsvidare anställda som timavlönade, skulle ha loggat in i appen och börjat använda sig av den senast den 1 november.

Implementering av Attendo Nära – I oktober implementerade vi ytterligare en ny app, Attendo Nära. Det är en app som syftar till att ge närstående en enkel inblick i vardagen på Attendo Johan Kocksgatan. Genom appen kan övergripande information både från verksamheten och från avdelningarna skickas ut till närstående. Dessutom kan närstående och kunder hålla tät kontakt genom att skicka meddelanden med både text och bilder enskilt till varandra i appen. Mål var att samtliga kontaktmän skulle hjälpa kunderna med att lägga ut minst två enskilda inlägg per vecka till närstående i appen.

Ansvarsfördelning

SOSFS 2011:9, 3 kap. 3 §

Verksamhetschef ansvarar för att

- Verksamheten har ett lokalt anpassat kvalitetsledningssystem som bygger på Attendos centrala kvalitetssystem
- Planera, leda, kontrollera och följa upp verksamheten och dess processer
- Identifiera och aktualisera samverkan
- Formulera mål för verksamheten, kommunicera dem och se till att de uppnås
- Fastställa rutiner för hur det systematiska förbättringsarbetet kontinuerligt ska bedrivas
- Utredda och åtgärda synpunkter, händelser och tillbud
- Följa upp och analysera verksamhetens resultat
- Utföra lokal verifiering årligen
- Dokumentera kvalitetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse årligen
- Ersätter kvalitetssamordnare vid dennes frånvaro

Kvalitetssamordnare ansvarar för att

- Kalla till kvalitetsmöten en gång per månad samt protokollföra dessa
- Utbilda medarbetare i Attendos program för händelserapportering, Add
- Delta i den årliga egenkontrollen

Planeringsledare ansvarar för att

- Bemanna verksamheten och planera för frånvaro
- Lägga in alla omvårdnadsinsatser i planeringssystemet, Mobil Omsorg, samt följa upp att insatserna utförs enligt planering
- Följa upp introduktion av nyanställda

Sjuksköterskor ansvarar för att

- Rapportera risker, händelser och missförhållanden
- Arbeta i enlighet med fastställda processer och rutiner
- Påtala behov av nya eller uppdaterade rutiner
- Vara delaktiga på kvalitetsmöten en gång per månad

Rehab – fysioterapeut och arbetsterapeut – ansvarar för att

- Rapportera risker, händelser och missförhållanden
- Arbeta i enlighet med fastställda processer och rutiner
- Påtala behov av nya eller uppdaterade rutiner

Dokumentationsstöd ansvarar för att

- Följa upp SoL-dokumentation enligt rutin
- Utbilda medarbetare i dokumentation och avvikelserapportering i journalsystemet Procapita

Värderingscoacher ansvarar för att

- Tillsammans med verksamhetschef planera värderingsövningar till varje arbetsplatsträff
- Tillsammans med verksamhetschef planera aktiviteter och övningar till värderingsveckor

Kostombud ansvarar för att

- Tillsammans med måltidsvärdarna anpassa Attendos centrala meny utifrån kundernas önskemål och förslag
- Beställa matvaror
- Kalla till kostmöte med måltidsvärdarna en gång per månad
- Följa upp måltidsobservationer en gång per månad

Måltidsvärdar, fyra omvårdnadspersonal

- Delta på kostmöten
- Följa upp synpunkter och önskemål gällande mat och måltider från kunder och närstående
- Genomföra måltidsobservationer en gång per månad per avdelning

Aktivitetsombud, fyra omvårdnadspersonal

- Planera och genomföra aktiviteter i verksamheten
- Delta på aktivitetsmöten
- Följa upp synpunkter och önskemål gällande aktiviteter från kunder och närstående

Vård- och omsorgspersonal

- Rapportera risker, händelser och missförhållanden
- Arbeta i enlighet med fastställda processer och rutiner
- Påtala behov av nya eller uppdaterade rutiner

Samtliga medarbetare är ansvariga för att dokumentera händelser och avvikelser i såväl Add som Procapita. Verksamhetschef ansvarar för att utreda och åtgärda dokumenterade händelser och avvikelser

Mät- och uppföljningsmetod

SOSFS 2011:9 3 kap. 2 §

Socialstyrelsens brukarenkät skickas till alla kunder en gång per år och Attendos enkät till närstående skickas ut två gånger per år. Enkäternas resultat på följs upp på arbetsplatsträff, på möten för respektive ansvarsgrupp samt på kvalitetsmöten. Resultaten analyseras, åtgärder tas fram och följs sedan upp på nästkommande möte.

Händelser/avvikelser dokumenteras både i journalsystemet Procapita och i Attendos system för avvikelshanteringen, ADD. Uppföljning sker på teammöten, kvalitetsmöten och arbetsplatsträffar.

Teammöten hålls en gång per vecka och omvårdnadspersonal, planeringsledare, verksamhetschef, sjuksköterskor, fysioterapeut och arbetsterapeut deltar. På teammötena följs de negativa händelser, som rapporterats på individnivå i Procapita, upp, analyseras och åtgärdas. Uppföljning sker på nästkommande möte.

Kvalitetsmöten hålls en gång per månad och sjuksköterskor, kvalitetssamordnare och verksamhetschef deltar. I normala fall deltar även omvårdnadspersonal, men under 2020 har pandemin begränsat antal deltagare på möten. På kvalitetsmöten följs händelser upp på verksamhetsnivå upp, och händelserna analyseras och åtgärdas. Ett kvalitetsprotokoll förs och skickas i Attendos system för händelserapportering, ADD.

Möjlighet att hålla arbetsplatsträffar har begränsats under året med anledning av pandemin. De månader som arbetsplatsträffar har kunnat hållas har en sammanställning av månadens händelser och åtgärder presenterats och följts upp. De månader som arbetsplatsträffar inte har kunnat hållas har informationen skickats ut skriftligt per mail och i Appendo.

Hur det systematiska kvalitetsarbetet har bedrivits och vilka åtgärder som genomförts

SOSFS 2011:9 7kap §1

För ett väl fungerande systematiskt kvalitetsarbetet är det grundläggande att händelser, förbättringsförslag och synpunkter rapporteras, utreds och åtgärdas. Under 2020 har fokus lagts på att tydliggöra sätten för att rapportera. Medarbetarna ska rapportera händelser och förbättringsförslag i Procapita och ADD, och genom gemensamma analyser och uppföljningar blir de delaktiga i kvalitetsarbetet. Kunder och närstående har per veckobrev löpande blivit informerade om vart de kan vända sig med synpunkter och blir delaktiga genom att analys, åtgärder och uppföljning delges dem.

Kontaktmannaskapet utvecklades genom utbildning, uppdaterade rutiner och täta uppföljningar av exempelvis uppdaterade genomförandeplaner och egentider (den tid som alla kunder erbjuds tillsammans med sin kontaktman varje vecka).

Rutin för aktivitetserbjudanden till kunderna startades tidigt med mål att dagligen erbjuda en större gemensam aktivitet med fokus på Sport & Spa. Rutinen fick redan i mars anpassas utifrån rådande pandemiläge, och sedan dess har aktiviteter erbjudits antingen utomhus eller inomhus avdelningsvis. Aktivitetsombud har, tillsammans med verksamhetschef, ansvarat för att följa upp och utveckla aktivitetserbjudanden.

Mat och måltider har följts upp och utvecklats genom utbildning till kostombud och måltidsobservationer av måltidsvärdarna en gång per månad per avdelning. Pandemin har begränsat möjligheterna till boenderåd men genom att måltidsvärdarna har genomfört enskilda uppföljningar med kunderna har synpunkter och önskemål kunnat åtgärdas ändå.

En god och väl tillfredsställande kommunikation med kunder och närstående har utvecklats genom att kontaktmännen har uppdaterat samtliga genomförandeplaner med hur och när kunder och närstående önskar att kontaktmannen informerar. Två superusers har tillsammans med verksamhetschef ansvarat för implementeringen av appen Attendo Nära som har förenklats kommunikationen mellan kunder och närstående och medarbetare och närstående. Verksamhetschef har under året skickat information i brev eller per mail varje vecka till närstående. Sociala medier, som instagram, har också varit av värde för att både kommunicera och informera närstående om vad som händer i vardagen. Internt har kommunikation och information utvecklats och förenklats genom implementeringen av appen Appendo.

Uppföljning genom lokala och externa kontroller och jämförelser SOSFS 2011:9, 5 kap. 2§

Lokala kontroller som har genomförts under 2020 för ökad kvalitet är följande.

- Jämförelse av Socialstyrelsens brukarenkät med resultat från Trelleborgs kommun och riket
- Jämförelse av närståendeenkäter (maj och december) med resultat från andra verksamheter i regionen, Attendo
- Granskning av SoL-dokumentation
- Analys av hur värderingsarbetet fungerar och om det finns förhållningssätt hos medarbetarna som kan leda till brister i kvaliteten
- Analys av händelser, allvarliga händelser och synpunkter
- Jämförelser mellan verksamhetens tidigare och nuvarande resultat har inte kunnat genomföras eftersom verksamheten bara har varit öppen ett år
- Egenkontroll kvalitetsledningssystem och lokala rutiner har inte genomförts eftersom verksamheten bara har varit öppen ett år
- Trelleborgs kommun har genomfört två granskningen under året
- Miljö och hälsa har genomfört en granskning under året

Granskning av dokumentationen

Verksamheten dokumenterar utifrån följande lagstöd.

Socialtjänstlagen SOL 2001:453, Lag om behandling av personuppgifter i socialtjänsten 2001:454, Föreskrifter och allmänna råd om Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, SOSFS 2014:5, Personuppgiftslagen 1998:204, Hälso- och sjukvårdslagen HSL 1982:763, Patientdatalagen PdL 2008:355, Patientlagen 2014:821, Socialstyrelsens föreskrifter om informationshantering och journalföring i Hälso- och sjukvården SOSFS 2008:14.

Under 2020 genomfördes SoL-dokumentationen utifrån Attendos framtagna mall för granskning. Resultat i granskningen blev 93 %.

Orsaksanalys

Bristerna bestod i att en del av de granskade journalerna saknade uppdaterade kontaktuppgifter. Anledningen till det är troligen att journalsystemet Procapita var nytt för många av medarbetarna i verksamheten och möjligheterna till utbildning var begränsade på grund av pandemin. Ett dokumentationsstöd finns i verksamheten och hon har gett handledning och stöd till sina kollegor i dokumentation. Under 2021 kommer ytterligare ett dokumentationsstöd att finnas på plats.

Samverkan

SOSFS: 2011:9 4 kap. 5 §

Extern samverkan

- Trelleborgs kommun är uppdragsgivare. Under 2020 har kontakt främst skett via epost och telefon, men även ett par fysiska besök.
- Fagerängens vårdcentral för läkarkonsultation och läkarbesök till verksamheten en gång per vecka.
- Klara kompetens bemannar med sjuksköterskor kvällar, helger och nätter.
- Oral Care gör hembesök till kunderna för att erbjuda tandvård och munhälsa.
- Attends ger handledning till undersköterskor och sjuksköterskor i utprovning av inkontinensskydd.
- Invacare ger service och underhåller samtliga hjälpmedel och sängar.
- Arjo Sverige AB ger service och underhåller bubbelbadkar samt tillhörande lift.
- Samhall erbjuder personal med erfarenhet och kompetens som kan vara annat än vård och omsorg, exempelvis lokalvård.
- Trelleborg citysamverkan erbjuder oss möjlighet att vara med på events som anordnas för kommunens medborgare.
- Föreningen Gamla Trelleborg erbjuder föreläsningar om Trelleborgs historia
- Kulturgarantin, Trelleborgs kommun erbjuder aktiviteter och konserter. Erbjudandena har varit särskilt värdefulla under pandemiåret 2020.

Samverkan med kunder och närstående

Samtliga kunder och närstående erbjuds ett välkomstsamtal vid inflyttning. Vid samtalet deltar kontaktman, verksamhetschef och sjuksköterska samt kund och närstående, och vid samtalet planeras det hur samverkan med närstående ska fungera framåt.

Alla kunder ska bjudas in till boenderåd minst fyra gånger per år och alla närstående ska bjudas till närståendemöte minst två gånger per år, men under 2020 begränsade pandemin möjligheterna att bjuda in till möten. Istället har kunderna fått delge sina önskemål och synpunkter genom att aktivitetsombud och måltidsvärdar har följt upp med kunderna individuellt. Synpunkterna har sedan följts upp på arbetsplatsträffar, aktivitetsmöten och kostmöten.

Närstående har löpande fått information per mail minst en gång per vecka, och i dessa utskick även uppmanats att kontakta verksamhetschef om man har synpunkter eller frågor.

Risakanalys

SOSFS: 2011:9, 5 kap. 1 §

Risakanalys upprättas alltid av verksamhetschef och medarbetare tillsammans inför en förändring eller risk i verksamheten. Riskernas allvarlighetsgrad och sannolikhet analyseras, åtgärder sätts in och följs sedan upp.

Följande riskanalyser har genomförts i verksamheten under 2020.

1. Uppstart av verksamheten – inför uppstarten januari 2020 genomfördes en riskanalys med syfte att säkerställa kundernas trygghet och säkerhet vid inflyttningen från Åldermannen.
2. Implementering av Mobil Omsorg – inför uppstarten av planeringssystemet, Mobil Omsorg, genomfördes en riskanalys med syfte att säkerställa att inga insatser skulle tappas bort under implementeringen.
3. Smittspridning av Covid-19 – vid första utbrottet av Covid-19 utfördes en riskanalys för att minimera risken att få in smitta och smittspridning i verksamheten.
4. Balkongträffar – innan vi började erbjuda närstående och kunder att träffas utomhus under pandemin, genomfördes en riskbedömning för att säkerställa att träffarna kunde utföras säkert och utan risk för smittspridning.
5. Värmebölja – inför sommarvärme varje år utförs en riskanalys för att kundernas hälsa ska säkerställas genom rätt åtgärder.
6. Attendo-bussen under pandemin – en riskanalys genomfördes för att minimera risken för smitta och smittspridning vid utflykter med Attendo-bussen.
7. Implementering av Attendo Nära – inför implementeringen av Attendo Nära utfördes en riskanalys med syfte att säkerställa att samtycke och menprövning skulle genomföras korrekt.

8. Besök till verksamheten – hösten 2020 öppnade verksamheten upp för besök igen och riskanalys genomfördes med syfte att säkerställa att besök kunde utföras säkert och utan risk för smittspridning.
9. Besökshund – under hösten 2020 fick vi besök av en besökshund och en riskanalys gjordes för att säkerställa att besök kunder utföras säkert och utan risk för smitta.

Rapporteringskyldighet

SOSFS 2011:9 6 kap 2 § och 5 kap 4§

Alla händelser/avvikelser rapporteras i Attendos system för händelsehantering, ADD, samt i journalsystem Procapita. Vid nyanställning informeras medarbetare alltid om vikten att rapportera händelser och erbjuds utbildning av kvalitetssamordnare i ADD och av dokumentationsstöd i Procapita.

I ADD dokumenteras händelser på verksamhetsnivå och inga enskilda personuppgifter lämnas. Medarbetaren som upptäcker händelsen beskriver förloppet, trolig orsak till det inträffade samt förslag till åtgärd. Medarbetaren kan även på ett enkelt sätt ange, genom ett kryss, om händelsen anmäls enligt lex Sarah. Händelsen skickas därefter per automatik till verksamhetschef för vidare hantering. Rapporterade händelser analyseras, åtgärdas och följs upp på kvalitetsmöten en gång per månad, och protokoll från kvalitetsmöten presenteras och diskuteras därefter på arbetsplatsträffar. I ADD kan medarbetare även rapportera förbättringsförslag och dessa hanteras på samma sätt som en händelserapport.

I Procapita dokumenteras händelser på individnivå och, liksom vid rapportering i ADD är det likaså i Procapita, medarbetaren som upptäcker händelsen som dokumenterar genom att beskriva förlopp, trolig orsak och förslag på åtgärd. Medarbetaren väljer mottagare av rapporten. Händelser enligt SoL skickas vanligtvis till verksamhetschef. Rapporterade händelser i Procapita analyseras, åtgärdas och följs upp på teammöten varje vecka.

Rapporterade händelser enligt SoL under 2020

Händelse	Antal
Hot och våld mellan kund - medarbetare	11
Hot och våld mellan kund - kund	4
Information internt	5
Omvårdnad - brist i bemötande	1
Omvårdnad - brist i utförande	4
Omvårdnad - Utebliven insats SoL	2
Övrigt - rutiner	6
Sammanlagt rapporterade händelser enligt SoL	32

Orsaksanalys

Hot och våld-händelser kan kopplas till kunder som har en demensdiagnos och BPSD (beteendemässiga och psykiska symtom vid demens). Den viktigaste åtgärden vid dessa fall är att göra en BPSD-skattning och att sätta in åtgärder för att minska BPSD, och den vanligaste åtgärden är en bemötandeplan. Med anledning av de händelser som har rapporterats kring hot och våld har medarbetare fått utbildning i bemötande under året samt genomfört utbildning ”Demens ABC”.

Information internt samt händelser gällande övrigt – rutiner kan kopplas till att verksamheten under året som nystartad till viss del har brustit inom dessa områden, men efter hand som brister uppkommit också hittat åtgärder. Under året implementerades appen Appendo, som är en app för alla medarbetare. Den innehåller utbildningar, arbetsverktyg och en kommunikationssida som underlättar en enkel och tydlig kommunikation internt.

Rapporterade allvarliga händelser enligt SoL under 2020

Under 2020 har fyra allvarliga händelser utretts i verksamheten.

- Två händelser gällande brister i utförandet av insatser enligt SoL
- En händelse gällande bemötande
- En händelse gällande brist i tystnadsplikten

Samtliga händelser har noggrant utretts och åtgärdats, och ingen av dem är skickade till IVO för vidare granskning eftersom åtgärderna som infördes anses vara tillräckliga för att händelsen inte ska ske igen.

Orsaksanalys

I samtliga utredningar framkom det att kunskapsbrister var orsak till det inträffade. Bristerna i kunskap åtgärdades genom utbildning, handledning samt uppföljning.

Synpunkter och klagomål

SOSFS 2011:9 5 kap. 3 §

Synpunkter och klagomål är en värdefull information till förbättrings- och utvecklingsarbetet. Vi har alltid blankett ”Vi vill bli bättre” i entrén för att kunder och närstående på ett enkelt sätt ska kunna lämna synpunkter, antingen helt anonymt eller med namn och kontaktuppgifter. Blanketten lämnas till medarbetare eller till verksamhetschef. Vill någon lämna in en synpunkt anonymt läggs ifylld blankett i postfacket till verksamhetschef. Under besöksförbud under 2020 har det dock varit svårt för närstående att lämna synpunkter på blankett och det går även utmärkt att lämna synpunkter per mail eller telefon till både verksamhetschef och övriga medarbetare. Verksamhetschef skickar veckobrev till närstående varje vecka och i dessa uppmanas närstående alltid att ta kontakt om de har synpunkter eller klagomål.

Kunderna lämnar mestadels synpunkter personligen, antingen till medarbetare på avdelning eller till verksamhetschef.

Synpunkter från myndigheter och andra utförare skickas vanligtvis direkt till verksamhetschef som ansvarar för utredning åtgärder, uppföljning och återkoppling.

Alla synpunkter och klagomål följs upp och eventuella mönster analyseras, både på arbetsplatsträffar och på kvalitetsmöten.

Samtliga synpunkter och klagomål dokumenteras i ADD och återkoppling sker alltid till kund, närstående eller myndighet efter analys samt efter uppföljning av åtgärder.

Sammanställning av rapporterade synpunkter under 2020

Under 2020 inkom tio dokumenterade synpunkter. Synpunkterna gällde följande.

- Fyra synpunkter gällde personliga ägodelar försvann i flytten från Åldermannen (synpunkterna vidarebefordrades till Trelleborgs kommun)
- Hyreshöjning vid flytt från Åldermannen
- Samtycke till byte av vårdcentral
- Missat läkarbesök
- En medarbetare brast i att hålla det som lovats
- Bristande kommunikation från kontaktman till närstående
- En synpunkt ledde till en allvarlig händelseutredning och handlade om dokumentation om O-HLR

Samtliga synpunkter är utredda och återkopplade.

Orsaksanalys

Synpunkterna beror dels på bristande kommunikation och dels på brister i utförandet av insatser. Utbildningsinsatser och enskilda återkopplingar med medarbetare under 2020 har förbättrat och minskat risken för återkommande brister. Utbildningsmöjligheterna har dock varit begränsade under året på grund av pandemin.

Resultat

SFS 2010:659, 3 kap. 10 § p 3

- Mål för resultat i Socialstyrelsens brukarenkät sattes till 85 % och vi nådde resultat 100 %. Genomsnitt i Trelleborg och Skåne var 83 % och i riket var genomsnitt 81 %. Eftersom verksamheten öppnades i januari, och endast hade varit igång i cirka tre månader innan undersökningen skickades ut, kan resultatet därför tolkas som ett lyckat uppstartsarbete. Målet är uppfyllt.
- Mål för resultat i närståendeundersökningar i maj och december sattes till 85 %. I närståendeundersökningarna i maj uppnådde vi resultat 95 %, vilket var det bästa resultatet i den Attendo-region som Johan Kocksgatan tillhör.. I decembers undersökning fick vi resultat 94 % vilket inte var det bästa resultatet i regionen, men över medel som låg på 83 %. Målet är uppfyllt.
- Samtliga medarbetare gick introduktionsutbildningen vid uppstarten och i juni bjöds även nyanställda och sommarvikarier till en introduktionsutbildning. Målet är uppfyllt.

- Samtliga ansvarsområden är tillsatta och har utvecklats genom analyser och uppföljningar under året. Minst en gemensam aktivitet har erbjudits varje dag och en måltidsobservation har genomförts varje månad på varje avdelning. Målet är uppfyllt.
- Värderingscoach blev utsedd men på grund av pandemin kunde inte utbildning och nätverksträffar genomföras. Pandemin ledde även till att arbetsplatsträffar inte kunde hållas och därmed kunde värderingsövningar inte genomföras på dessa möten. Däremot kunde värderingsvecka hållas som planerat, den 30/11-4/12, med pandemianpassade aktiviteter. Målet är delvis uppnått då värderingsveckan genomfördes men inte värderingsövningarna på arbetsplatsträffar.
- Mobil Omsorg blev implementerat enligt plan och målet är uppfyllt.
- Utbildning i BPSD och bemötande genomfördes på sensommaren 2020 i mindre grupper om fem, och målet var att samtliga medarbetare skulle utbildas. På grund av pandemin begränsades möjligheten att samlas för utbildning och endast 10 medarbetare blev utbildade. Målet är inte uppfyllt.
- Samtliga medarbetare utbildades i certifierat kontaktmannaskap och målet är uppfyllt.
- Implementering av medarbetarappen Appendo gick enligt planering och i november månad fick vi motta ett pris för att vi var först med 100 % av medarbetarna som hade laddat ner och börjat använda appen. Målet är uppfyllt.
- Implementering av Attendo Nära gick också enligt planering och mål sattes till att samtliga kontaktmän skulle hjälpa kunderna att lägga ut minst två enskilda inlägg per vecka i appen. I december månad hade 63 % av kunderna, som valt att använda appen, fått hjälp med minst två inlägg per vecka. Målet är inte uppfyllt.
- Granskningarna av Trelleborgs kommun samt granskningen av Miljö och hälsa blev godkända utan anmärkning.

Övergripande Mål för kommande år

- Kundnöjdhet Socialstyrelsens brukarenkät 96 %
- Egenkontroll 96 %
- Granskning dokumentation enligt SoL 100 %
- Närståendeundersökningar 96 %
- Utbildning i BPSD och bemötande till samtliga medarbetare
- Utbildning till värderingscoacher med mål att genomföra en reflektionsövning varje arbetsplatsträff samt två värderingsveckor.
- Öka delaktigheten hos kunder och närstående genom att bjuda till två närståendeträffar och minst fyra boenderåd.
- Nöjda medarbetare med ett resultat, som mäts enligt NPS, >60 % (resultat 2020 var 57 %)