

Kvalitetsberättelse för Vårdstyrkans Hemvård & Hemsjukvård 2015

Datum och ansvarig för innehållet

2016 03 01

Jennie Fogelquist, Verksamhetschef

Vårdstyrkans Hemvård & Hemsjukvård

Innehållsförteckning

Sammanfattning	sid 3
Uppföljning av egenkontroll	sid 4
Samverkan	sid 4
Risکانalyser	sid 5
Utredning av avvikelser /Klagomål och synpunkter	sid 5
Personalens medverkan i kvalitetsarbete	sid 5
Samverkan med vårdtagare och närstående	sid 6
Resultat 2015	sid 6
Övergripande mål och strategier inför kommande år	sid 7
Avslutning	sid 7

Sammanfattning

Vårdstyrkan i Stockholm AB arbetar för att vara det naturliga valet i hela vårdkedjan, från den första insatsen till vården i livets slutskede.

Hela företaget, i alla dess delar, ska genomsyras av de fyra hörnstenarna: respekt, delaktighet, insyn och utveckling.

Vi ska arbeta för att vara valbara i alla skeden och alltid ha en tjänst att erbjuda.

För att nå målet att vara det naturliga valet i hela vårdkedjan utifrån de uppsatta hörnstenarna behöver vi arbeta mot följande:

- Att vi alltid förknippas med god kvalitet, flexibilitet och trygghet.
- Att vi kännetecknas av att ha engagerade och kompetenta medarbetare.
- Att arbetsklimatet och alla möten mellan individer präglas av respekt och lojalitet.

Vårdstyrkan startade upp Hemvården 2009 som en del av vårt tänk om att vara en del av hela vårdkedjan. Verksamheten startade blygsamt med en vårdtagare och har idag växt till att utföra god omvårdnad och service till 103 vårdtagare i två kommuner Täby och Vallentuna

Vårdstyrkans har en klar bild om hur vi vill att den framtida Hemvården & Hemsjukvården skall se ut.

Vårt mål är att fortsätta att utveckla omvårdnad i hemmet utförd av omvårdnadspersonal samt hemsjukvård utförd av sjuksköterska och läkare.

Vi startade 2013 ”Projekt hemsjukvård” vars uppdrag och mål var ge hälso och sjukvårdsinsatser i hemmet till de av våra vårdtagare som hade ett medicinskt vårdbehov som låg inom behovskravet för hemsjukvård.

I nuläget är projektet permanentat och Vårdstyrkan har ett pågående samarbete med Husläkarna Roslags-Näsby och deras läkarorganisation. Vårdstyrkan har idag två egna distriktssköterskor som tillsammans med Husläkarna Roslags-Näsby har ansvar för ett 40-tal inskrivna patienter.

Vi fortsätter att utveckla ett redan påbörjat projekt med Hemstöd där vi fortsätter att anställa särskild personal med städkompetens för att på så sätt renodla olika kompetenser.

Vi ser ett framtida vinnande koncept i att erbjuda Hemstöd & Hemvård & Hemsjukvård

Nyckeln till en väl fungerande Hemvård & hemsjukvård är en engagerad, lojal och sammansvetsad medarbetargrupp, som arbetar mot gemensamma mål där utveckling och kvalitet berör och ger var och en en möjlighet till påverkan.

Uppföljning genom egenkontroll

- Jämförelse av verksamhetens egna resultat i öppna jämförelser samt i jämförelse med andra likvärdiga verksamheter.
- Vårdstyrkans enkät 2015
- Kontroll av måluppfyllelse mot avtal
- Livsmedelskontroll
- Kontroll av brandskydd
- Uppföljning av det ekonomiska resultatet
- Kontroll av följsamhet till rutiner och policys

Verksamhetens egenkontroll och uppföljning

- Antal synpunkter och klagomål
- Kontroll att alla har en aktuell genomförande plan
- Kontroll att alla vårdtagare har en namngiven kontaktperson
- Kontroll att alla vårdtagare har en aktuell riskbedömning
- Egenkontroll livsmedel
- Dokumentationskontroll SoL

Samverkan

Samverkan sker inom verksamheten genom:

- Verksamhetens ledningsgrupp
- Obligatorisk terminsmöten
- Arbetsplatsträffar
- Kundmöten
- Samverkan med andra verksamheter
- Samverkan med kommunens handläggare, Äldreheten
- Samverkan med Allégårdens restaurang
- Samverkan med legala företrädare för vårdtagare
- Samverkan med Hälso- och sjukvårds personal, ex distriktssköterskor och rehab-personal
- Samverkan med Vårdstyrkans intern MAS

Risicanalyser

Hemvården och hemsjukvården arbetar systematiskt med förbättringsarbete.

När en ny vårtagare väljer oss som utförare av omvårdnaden och servicen i sitt hem möter alltid arbetsledare upp vid ett uppstartsmöte. Syftet är att lära känna vårdtagaren och dennes behov och önskemål om när och hur han /hon vill ha sina insatser i hemmet utförda.

I samband med detta görs också en riskbedömning kring arbetsmiljön i den enskildes hem, där vi bland annat granska eventuella risker med möblering .mm

Vi gör kontinuerliga riskbedömningar utifrån våra vårdtagares säkerhet och vår arbetsmiljö.

Vid risk att vårdtagaren skall komma till skada eller skada någon annan görs alltid individuella handlingsplaner.

Riskbedömning kan även leda till att vårdtagarens behov synliggör att annat boende är att rekommendera om boende i det egna hemmet utgör en risk för de enskildes liv och hälsa.

Utredning av avvikelser/ synpunkter och klagomål Klagomål och synpunkter

Vårdtagarnas och anhörigas synpunkter och klagomål är en viktig del i det systematiska förbättringsarbetet.

Vi informerar om hur man kan lämna ett klagomål eller en synpunkt vid uppstartsmötet samt vid övriga förekommande samtal.

Vi tar alla klagomål/ synpunkter på största allvar och arbetar förebyggande för att det inte ska upprepas. Vi arbetar dagligen med feedback på våra medarbetares bemötande och vår värdegrund. Vi chefer och arbetsledare gör vad vi kan för att vara förebilder i detta.

Skyldigheten att rapportera missförhållanden eller risk för missförhållanden i verksamheten informeras om vid anställning, påminnelse vid olika samverkansmöten samt vid medarbetarsamtal.

Så fort en avvikelse som skulle ha kunnat innebära en risk för missförhållande inkommer agerar vi direkt och kontrollerar bakomliggande orsak till händelsen.

Verksamhetschef tar hand om avvikelser / synpunkter och klagomål och utreder noggrant dessa samt återkopplar till den som inkommit med synpunkten eller klagomålet enligt gängse rutiner.

Under 2015 har det inkommit nio klagomål / synpunkter av olika karaktärer. Några har handlat om försenade eller uteblivna matleveranser , någon om brits i bemötande , en annan om läkemedel och till sist skada på enskild egendom.

Personalens medverkan i kvalitetsarbetet

Inom hemvården arbetar vi kontinuerligt med värdegrund etik och bemötande. Hemvården har en egen utformad ”runsten” där våra samlade värdebegrepp finns beskrivna utifrån våra hörnstenar insyn, delaktighet, respekt och utveckling. Dessa ledord skall genomsyra alla möten och vårt dagliga arbete.

Under hösten startade ett projektarbete om företaget i framtiden som ledde fram till att vi bland annat har startat ett kvalitetsforum som aktivt skall arbeta med att lyfta frågor som rör kvalitet i såväl stort som smått.

Samverkan med vårdtagare och närstående

Samverkan mellan vårdtagare, närstående och medarbetare samt ledning är mycket viktig för kvalitén i verksamheten.

När vi får en ny vårdtagare inom hemvården har vi ett uppstartssamtal där vi utifrån en checklista går igenom det som är viktigt för vårdtagaren att känna till om våra insatser utifrån de beslut som kommit från myndigheten. Självfallet läggs mycket arbete ner på att utröna hur, var och när vårdtagaren vill ha sina insatser i hemmet utförda. I samband med detta möte skrivs också en samtyckesblankett. Här ges vårdtagaren möjlighet att ange vilka kontakter han / hon vill att vi skall lämna information till och samverka med i vad som gäller honom eller henne. Detta avser information till ex närstående, husläkarmottagning, dagverksamhet eller larmpatrull. I de fall vårdtagare anger att närstående skall få information som rör den enskildes vårdssituation eller andra behov / önskemål är kontaktpersonen den bärande länken.

Vårt absoluta mål är att närstående skall uppleva att det är lätt att komma i kontakt med arbetsledning och verksamhetschef när så behövs.

Resultat

Under 2015 har följande genomförts inom hemvården.

- Fortsatt vårt värdegrundsarbete med att implementera vårt kvalitetledningssystem Full fokus och levandegöra vårt runstens/värdegrundsarbete .
- Workshops för att uppdatera och säkerställa kompetens inom Social dokumentation
- Utbildning i basala hygienrutiner inför förändring 2016
- Tre medarbetare har blivit färdiga med sina studier till undersköterskor under 2015 .
- Ett demensteam bildades och blev godkända med sina utbildningar under 2015
Att vara ett godkänt demensteam innebär att följa de kriterier för demensteam som som kommunen fastställt . Arbetet baseras på Socialstyrelsens nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demens, med fokus på begreppet personcentrerad omvårdnad. I praktiken innebär detta att vara ett särskilt stöd vid arbete med demenshandikappade personer och arbete med att tillsammans med kontaktperson utforma individuella bemötande planer.
- Utbildning för medarbetarna i ”Psykisk ohälsa hos äldre” för samtliga anställda.
Grundläggande kunskaper om psykiska sjukdomar som kan drabba äldre personer
Vanliga diagnoser och symptom – förvirring, ångest, depression
Psykiska sjukdomars utveckling
Förändringar i livssituation och sviktande hälsa som orsak till psykisk ohälsa
Bemötande och förhållningssätt vid olika former av psykisk ohälsa.
- Utbildning för medarbetarna inom nutrition och kost för äldre
- Föreläsningar om förbyggande fall har genomförts.

Övergripande mål och strategier för kommande år

Mål för 2016

- *Miljömål*
- Arbeta med att förankra befintlig miljöpolicy i företag.
- Vi skall under kommande år se över möjligheterna att införa schemaöverföring till app så medarbetarnas scheman kommer att kopplas till respektive mobiltelefon.
- Täby Kommun planerar att under 2015 att lansera Intraphone vilket troligen kommer att ytterligare minska pappersförbrukningen och möjligen underlätta schemaöverföringen direkt till telefonerna.
- Vi har för avsikt att satsa på en ”Eco drivning” utbildning för våra förare för att på så sätt minska utsläpp och därmed även minska belastningen på vår miljö.

Ekonomi

- Självklart fortsatt god balans inom verksamheterna

Kvalitetsmål

- Arbeta med att och systematisera och ytterligare förbättra vår egenkontroll genom att vi skapar en uppföljningsmall för egenkontroll gällande avvikelser synpunkter /klagomål, dokumentation, livsmedel, kontaktmannaskap , genomförandeplaner m.m.
- Upprätthålla och förbättra vårt arbete med kontinuerliga riskbedömningar.
- Fortsätta implementera vårt ledningssystem och levandegöra vårt värdegrundsarbete.
- Säkerställa vårtagarens trygghet genom en tydlig och mer utförlig legitimation

Kommunikation.

- Fortsätta påbörjat arbete med att strukturera, uppdatera och förfina digital information och kommunikation gemensamt för hela företaget och att under 2016 ha ett implementerat intranät tillgängligt för samtliga verksamheter. Samtliga medarbetare skall uppleva sig trygga med intranätet och vårt dokumentationssystem och kunna använda det på ett bra sätt.

Avslutning

Alla medarbetare inom hemvården skall känna att uppdraget i företaget är tydligt och betydelsefullt och att genom insyn och delaktighet har möjlighet till påverkan och egen utveckling. Om man känner stolthet över sitt arbete sprider man glädje och engagemang omkring sig, både till arbetskamrater, närstående och vårdtagare. Allt hänger ihop och vi är alla beroende av varandra.

