

Kvalitetsdeklaration Särskilt boende äldreomsorg

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

Humana Omsorg AB

556749-0007

År 2023

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

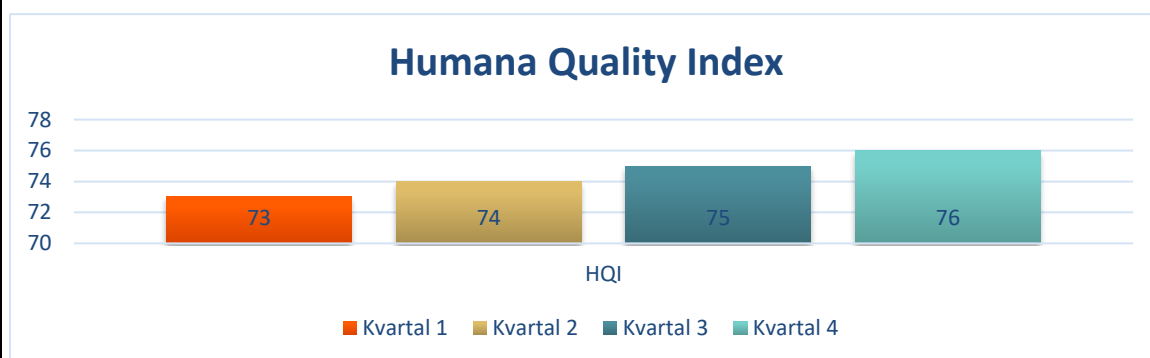
1. Eget kvalitetsarbete

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

1.1 Vi har vid starten av 2023 arbetat med att kvalitetssäkra vår organisation. Vi har i vårt förbättrande arbete utarbetat en styrstrategi för äldreomsorgens systematiska förbättringsarbete med hänsyn tagen till vårt uppdrag. Fokus för uppföljningen behöver i första hand vara uppdraget, att förutsättningar finns för en god förmåga att uppfylla organisationen syfte. Vi behöver en mer kvalitetssäkrad uppföljning som har fokus på vården och omsorgen som erbjuds, vi behöver mäta utfallsmått. Vi har av denna anledning förändrat och minskat ner vår kontrollplan för 2024.

Resultatet för HQI som mäts per kvartal har ökar under året och är fördelat enligt följande;



De 73 granskningar som gjorts under 2023 av myndigheter såsom Inspektionen för vård och omsorg (IVO), Arbetsmiljöverket (AMV), Miljö och hälsa etc. har inte medfört någon kritik. Resultatet av genomförd myndigheternas tillsyn och kommunens avtalsuppföljning visar att verksamheternas kvalitet och säkerhet i våra särskilda boenden är tillräcklig.

Under 2023 har vi upprättat en sårbarhetsanalys för kris och krig och arbetet med beredskapsplaner i alla särskilda boenden har startat och väntas fortsätta under 2024. De styrande dokumenten i ledningssystemet uppdateras och revideras löpande.

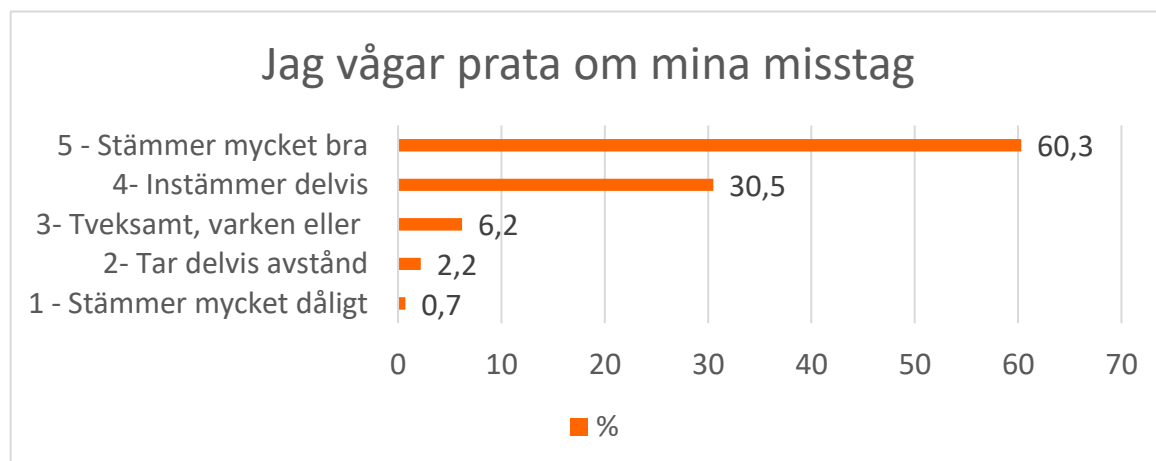
Humans äldreomsorg har under 2023, som ett komplement till medicinskt ansvarig sjuksköterska, (MAS), även fått en medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) som kommer att arbeta nära den operativa verksamheten. I uppdraget för MAS och MAR ingår att utveckla sjukvården, särskilt då teamarbetet med fokus på de äldres vård och omsorg. En analys av hälso- och sjukvården har också påbörjats som utgår från den nationella handlingsplanen för hälso- och sjukvården.

Uppföljning och analys av hälso- och sjukvården i särskilda boenden görs minst årligen, då data från använda nationella kvalitetsregister inhämtas och analyseras. I verksamheterna används Senior Alert, Palliativregistret och BPSD. Varje verksamhet redovisar sina register i sin patientsäkerhetsberättelse. Vi har under 2023 utarbetat en egenkontroll för arbetet i

Nationella kvalitetsregister och stabsfunktionerna kommer under 2024 att följa upp arbetet.

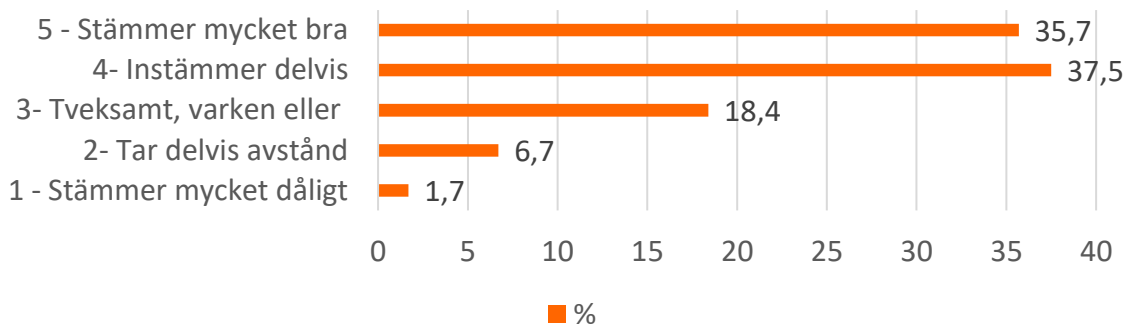
1.2 Verksamhetens arbete med riskanalyser, egenkontroll, hantering av avvikelser, förbättringsarbete och samverkan

- 1.2 Det finns inom äldreomsorgen processer som följs upp via internrevisioner, här ingår riskanalyser, egenkontroller och internkontroller, med fokus på förutsättningarna, organisationens strukturer och processer. Egenkontroller görs av verksamheten och internkontroll görs av från verksamheten fristående funktioner t.ex. kvalitetsavdelningen.
- Vi vill utveckla ett styrsystem som är mer holistiskt, så att vi kan arbeta mer proaktivt än reaktivt, med ett tydligt hälsofrämjande syfte. Det kan vi göra genom att applicera ett hållbarhetstänk i hela organisationen, och genom att följa upp medarbetares engagemang för uppdraget som är en personcentrerad vård men även för ett systematiskt säkerhetsarbete.
- Vi har för första gången 2023 kontrollerat säkerhetsengagemanget via enkäten Hållbart Säkerhets Engagemang (HSE) som tillhandahålls av Lööf. Vi vill mäta mindre men mäta rätt saker, därför väljer vi att så långt möjligt använda validerade enkäter och mätverktyg.
- Svarsfrekvensen för undersökningen var 39,2% vilket är lite för lågt men resultatet visar att vi är på rätt väg. Resultatet från Internkontrollen indikerar att det finns en acceptans och ett bra säkerhetsengagemang hos våra medarbetare.



Kontrollen visar att en hög andel 90,8 % vågar prata om sina misstag och att många 86,9 % av medarbetare inom Humana vågar påtala avvikelser.

Vi agerar utifrån risker vi ser



En relativt stor andel, 73,2 % av medarbetarna instämmer i att de agerar på risker i verksamheten och 65,8 % anser att förbättringar genomförs efter negativa händelser. Vidare upplevde huvuddelen, 75,5% ett bra bemötande när de efterfrågade hjälp, vilket är positivt. 68,5 % instämmer i att de har förutsättningar för att bedriva en säker vård och omsorg vilket är ett förbättringsområde. Fler förbättringsområden finns, bland annat medarbetarnas delaktighet, där 55,1% upplevde att de erbjöds att vara delaktiga i säkerhetsarbetet, samt samarbetet, där 57,8 % upplevde att samarbete med andra verksamheter fungerade bra.

Uppföljningen under 2023 av riskanalyserna och egenkontrollernas genomförande visar att efterlevnaden till äldreomsorgens egenkontrollplan inte fungerat som tänkt. Orsaken att vi mäter för mycket och att kontrollerna är administrativt betungande. Vi har därför under 2023 omarbetat vår kontrollplan. Fokus för kontroll och uppföljning ska vara den vård och omsorg som verksamheten levererar.

1.3 Verksamhetens arbete med den nationella värdegrunden

1.3 De äldre ska känna sig trygga i våra boenden. Vi erbjuder en personcentrerad vård och omsorg, insatser som gör det möjligt att leva ett gott liv oavsett funktionsnivå.

Vi har en nationell värdegrund och företagets vision som vägleder oss och styr vårt arbete. Våra ledord i arbetet är Glädje, Engagemang och Ansvar.

Medarbetarundersökningen för 2023 visar att 94% av våra medarbetare känner till Humanas vision. Av dem upplever 73% att värderingarna är styrande i arbetet och 71% anser att arbetsplatsen regelbundet och aktivt arbetar med värdegrundsfrågor.

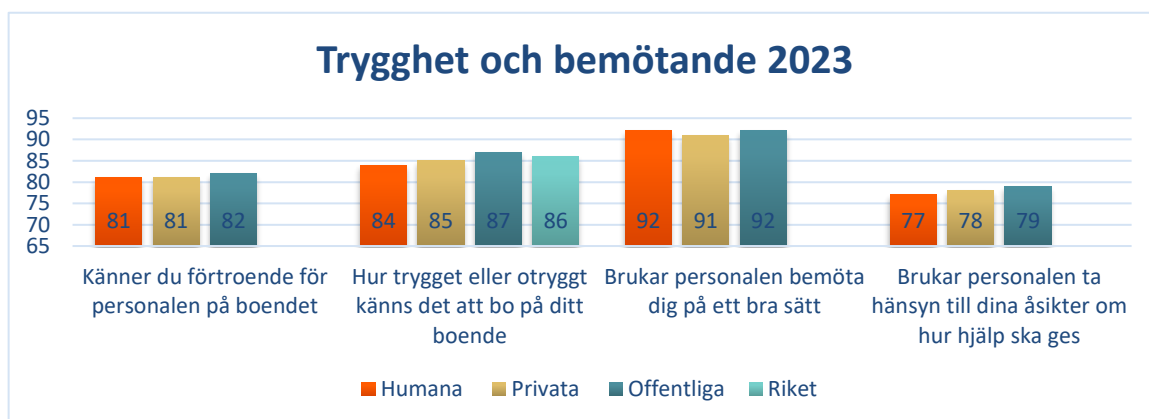
Den nationella värdegrundens syfte är att äldre personer ska

- Ges inflytande över omsorgens innehåll



- Få sin integritet och sitt privatliv respekterad
- Få en meningsfull tillvaro
- Få sitt behov av trygghet beaktad
- Ha rätt till sin rörelsefrihet
- Ha inflytande över sin måltidssituation
- Få förutsättningar för ett värdigt liv och välbefinnande

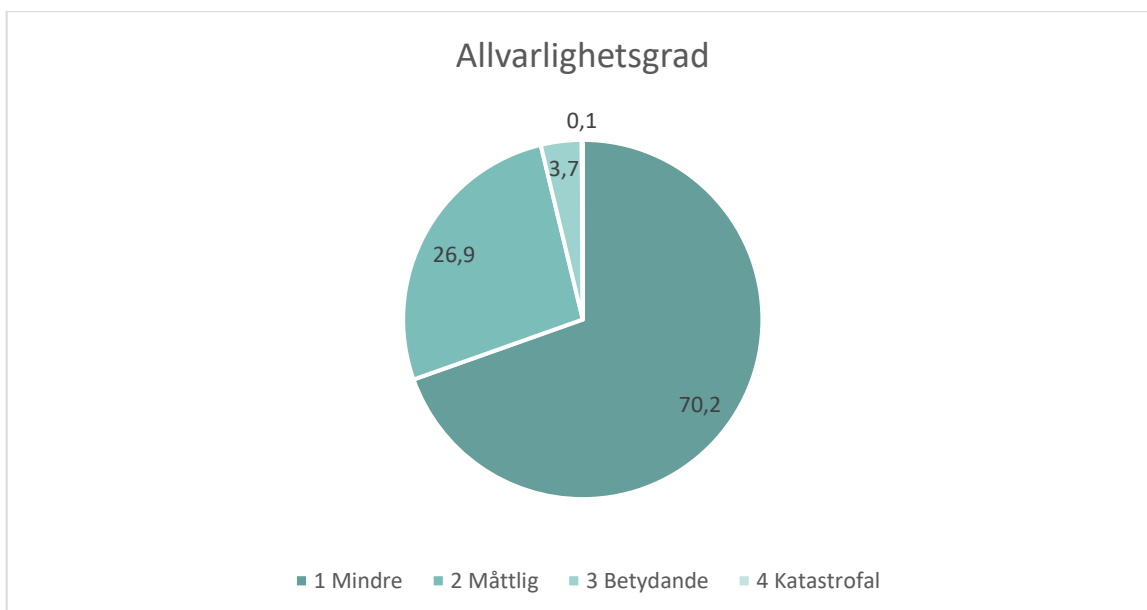
En inkluderande kultur ur den äldres perspektiv är en miljö där de äldre bemöts med respekt för den egna personen, där de känner sig trygga och är nöjda med hjälpen de får.



Brukarundersökningen för 2023 visar att de äldre upplever en hög grad av trygghet på sitt äldreboende. Förtroendet för medarbetare har ökat från 77% 2022 till 81% 2023. Så gott som alla tycker att medarbetarna bemöter dem på ett bra sätt. Glädjande är också att en högre andel 77% upplever att hänsyn tas till deras åsikter jämfört med 75% 2022.

1.4 Lex Maria och Lex Sarah

: *Risk- och avvikelshantering:* Inom äldreomsorgen har under 2023 risker och avvikelser rapporterats i vårt avvikelssystem Digital Fox Respons. De har sedan utretts och åtgärder vidtagits.



De områden där vi har mest avvikelser är fall med 33,3 %, läkemedelshantering med 28,4 % samt utförande av vård och omsorg med 13,2%. Av avvikelserna är ca 40% upprepade, något som vi behöver arbeta med. Läkemedelsavvikelserna behöver minskas medan fallavvikelserna mer behöver rapporteras på rätt sätt. Nu rapporteras alla fall, och i många fall sätts risken för upprepning inte med hänsyn till avvikelsen i sig utan för fortsatt fallrisk. Vi behöver vidare fortsatt förbättra dokumentation, särskilt då orsaksanalyserna så att vi vet att vidta rätt åtgärder så att vi kan förhindra upprepning.

De allvarliga avvikelserna är få för 2023 och en klar förbättring kan ses jämfört med 2022. Förbättringen avser både risk för och allvarliga missförhållanden samt risk för och allvarlig vårdskada. Resultatet beror sannolikt på att arbetet med vårdavvikelser har intensifierats. Fler fördjupade utredningar har genomförts men färre har anmälts till IVO.



Lex Sarah: För 2023 har det rapporterats 33 risker för missförhållanden/missförhållanden som sedan har utretts och bedömts. Av dessa har ingen anmälts till IVO.

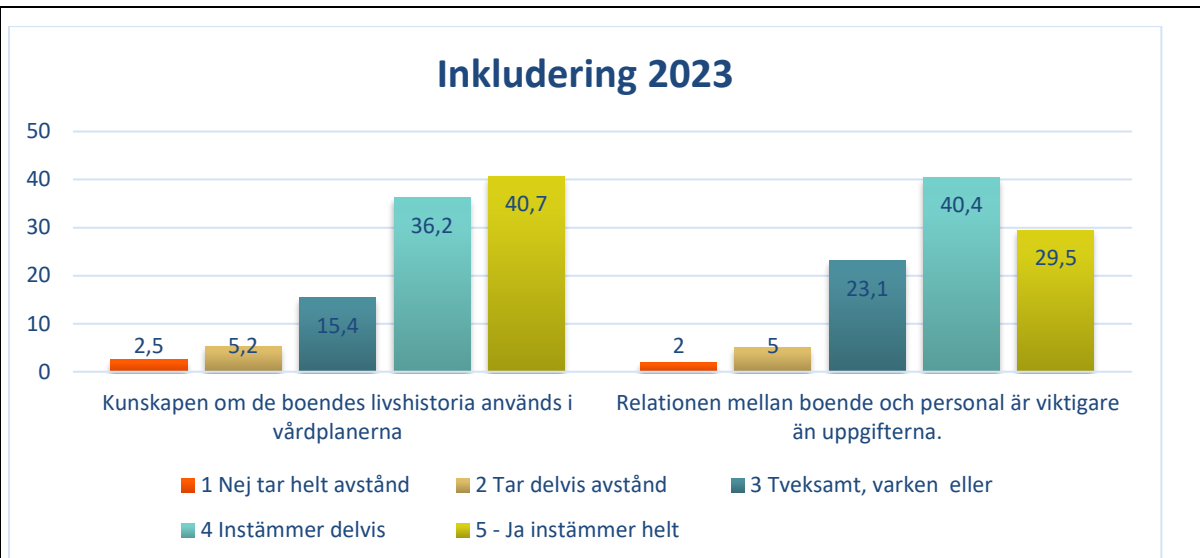
Lex Maria: För 2023 har det flertalet fördjupade utredningar för att utreda risk för allvarlig vårdskada eller allvarlig vårdskada. Av de fördjupade utredningarna har 3 anmälts till IVO, varav 2 som risk för allvarlig vårdskada och 1 som allvarlig vårdskada.

	<p>Vi behöver ha ett aktivt förbättrande arbete med risker och avvikelser. Uppföljningen av vidtagna åtgärder är ett annat område som behöver förbättras. Om vår uppföljning av vidtagna åtgärders resultat inte görs finns en risk att vi inte åtgärdar rätt saker. Vi hanterar då avvikelserna men åtgärdar inte bristerna. Ett fortsatt fokus och en tydlig uppföljning behövs av det systematiska förbättrande arbetet.</p>
--	---

2. Nationella krav

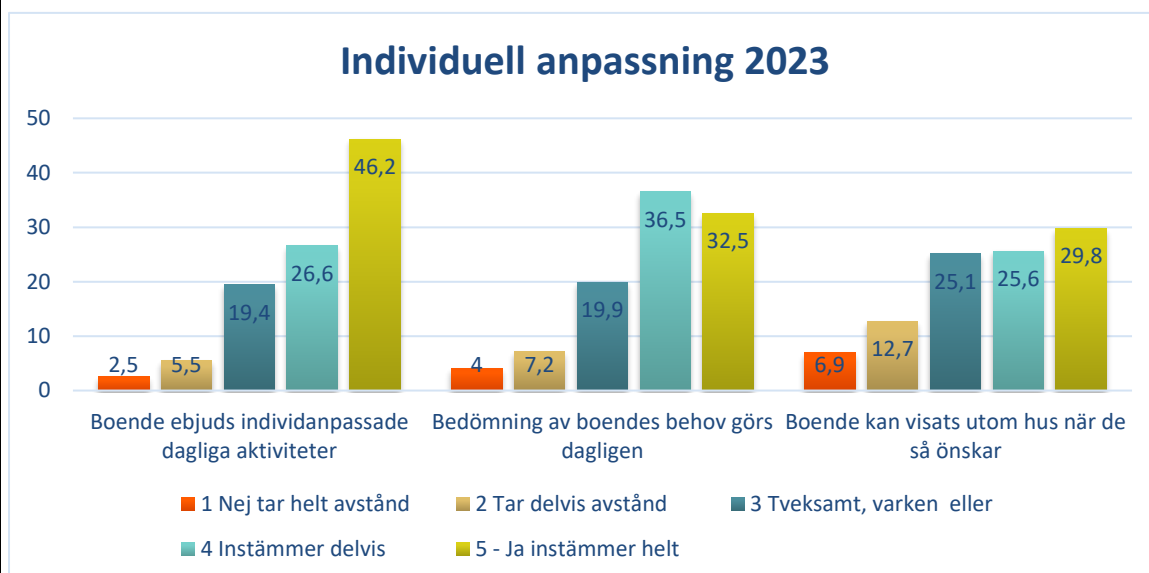
Det finns krav som riktar sig till verksamheter som driver särskilda boenden inom äldreomsorg, exempelvis kring mat, måltider och förebyggande av och behandling vid undernäring. Här kan du läsa om hur några viktiga utvalda krav uppfylls.

2.1 Delaktighet i framtagandet av genomförandeplan	
2.1	<p>Vi har under 2023 undersökt våra medarbetares engagemang för en personcentrerad vård med hjälp av ett validerat verktyg, Person-Centered Care Assessment Tool, (P-CAT) som tillhandahålls av Demensförbundet.</p> <p>En personcentrerad vård och omsorg sett ur den äldres perspektiv omfattar delarna inkludering, systematisk uppföljning och helhetsperspektiv. Ett bra liv för alla- en personcentrerad vård och omsorg</p> <p><i>Helhetssyn:</i> Den äldre är delaktig i planeringen av vården och omsorgen som planeras i samråd med viktiga aktörer för den äldre. Arbetet sker i tvärprofessionella team och den äldre personen ingår i teamet. I vårt uppdrag ingår att se det friska och erbjuda personligt utformad vård och omsorg.</p> <p>Internkontrollen av engagemanget för en personcentrerad vård visar att 80,9 % av medarbetarna uppger att de har formella teammöten där boendes behov diskuteras. Internkontrollen för HSE visar att 57,8 % av medarbetarna anser att det finns ett välfungerande samarbete med andra verksamheter.</p> <p><i>Inkludering:</i> De äldre personerna har rätt till självbestämmande och inflytande över den egna personen, sin hälsa och sitt eget liv. I en personcentrerad vård och omsorg ges stödet med hänsyn tagen till de äldres varierande förutsättningar och önskemål om delaktighet.</p>



Internkontrollen av engagemanget för en personcentrerad vård visar att 76,9 anser att kunskapen om de boendes livshistoria används i vårdplanerna. Vidare anser 69,9 % att relationen mellan boende och personal är viktigare än uppgifterna.

Individuellt anpassade insatser. De insatser som erbjuds behöver svara mot de äldres behov. I vårt arbete utgår vi från kommunens beslut och vi följer regelbundet upp med de äldre och anhöriga. Det gör att vi sedan kan anpassa insatserna till de äldres behov och önskemål.



Internkontrollen av engagemanget för en personcentrerad vård visar att 72,8 % av medarbetarna anser att boende erbjuds individuellt anpassade aktiviteter. En lägre andel 69% anser att bedömning av boendes behov görs dagligen och 55,4 % att de boende kan vistas utomhus när de så önskar.

Vi har under 2023 deltagit i Socialstyrelsens projekt: Individuell Systematisk Uppföljning (ISU). Syftet var att utveckla verktyg för en individbaserad systematisk uppföljning av de äldres insatser i ett särskilt boende. En rätt genomförd uppföljning kan ge kunskap om hur

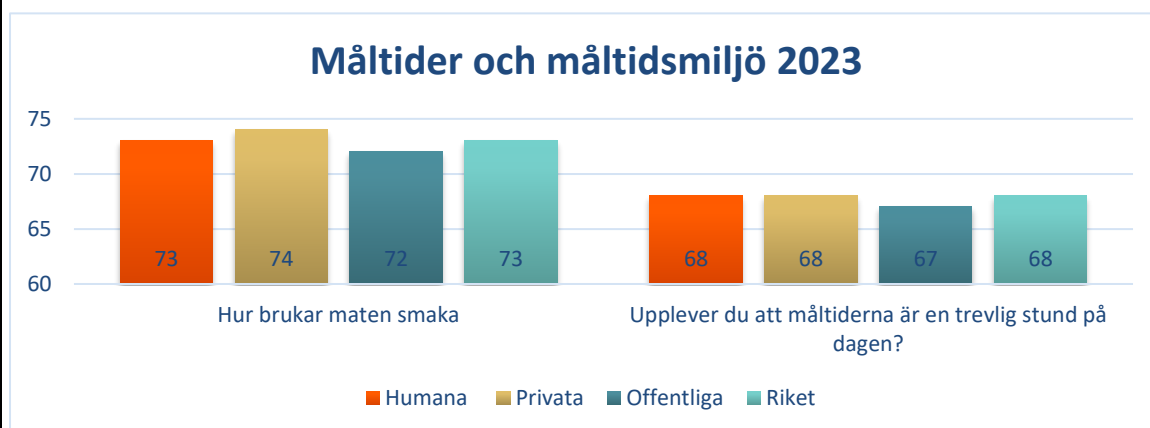
verksamheten ska utvecklas för att bättre tillgodose de äldres behov. Målet är en personcentrerad dokumentation och en evidensbaserad praktik i det särskilda boendet.

Projektaktiviteterna som ingått är utbildning i individbaserad systematisk uppföljning, samt att utforma verktyg för individuell systematisk uppföljning för äldre. Vi har under 2023 utformat ett granskningsverktyg för dokumentationen rörande nutrition och måltider så att de äldres behov kan följas upp och säkerställas. Fokus var om insatserna som erbjuds förebygger undernäring genom riskbedömning och nutitionsbehandling samt ett individuellt och samordnat måltidsstöd.

2.2 Mat och måltider.

2.2

Humanas äldreboenden arbetar efter Måltidsmodellen, den ger ett helhetsperspektiv på måltider och används vid planering och uppföljning av måltidsverksamheten. Modellen anpassas efter måltidsverksamhetens förutsättningar i det aktuella boendet.



Humana har ett förbättrat resultat för 2023 gällande mat och måltidsmiljö. De äldre är mer positiva till att måltiderna är en trevlig stund på dagen, jämfört med 64% 2022. Högst resultat har även i år Norrgårdshöjden med 90%. Vidare kan noteras en liten ökning 66% för nöjdhet med maten, att den smakar bra, jämfört med 65% 2022. Högst resultat har Furugården med 91% nöjda, en höjning med 10% från 2022.

Förbättrande åtgärder: En delaktivitet i projektet Individuell Systematisk Uppföljning var att utveckla måltidsarbetet med fokus på uppföljning tillsammans med de äldre. Inom projektet har utvecklats och testats ett intervjuformulär i ett särskilt boende med vars hjälp våra medarbetare kan följa upp de äldres måltider och måltidssituation. Fokus för intervjun var de äldres upplevelse av matens kvalitet, måltidssituationen och måltidsstödet. Resultatet återfördes till de äldre som överlag var mycket positiva till undersökningen.

3. Nationella riktlinjer

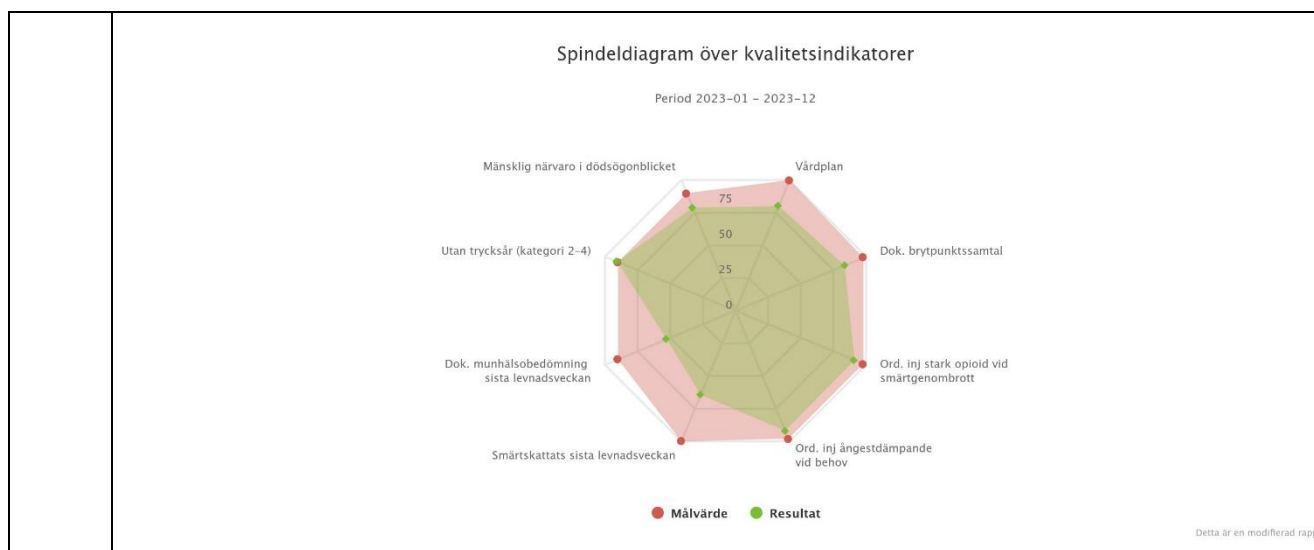
Socialstyrelsen har tagit fram nationella riktlinjer som riktar sig till verksamheter inom vård och omsorg. Riktlinjerna ger vägledning om vilka behandlingar och metoder som verksamheterna bör använda vid ett visst tillstånd. Målet är att skapa en jämlik vård och omsorg av god kvalitet över hela landet.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

3.1 Palliativ vård

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.

3.1 Den äldre personens vård registreras och följs regelbundet upp i palliativa registret. Nedanstående statistik är det samlade resultatet från de 17 verksamheter där Humana har ansvaret för hälso- och sjukvården. Data inkluderar även nystartade verksamheter som varit i Humanas drift del av 2023. Jämförelse med motsvarande data endast för de verksamheter som drivits av Humana under hela 2023 ger inte någon avvikande bild i resultatet. Under 2023 har 171 dödfall registrerats i Palliativa registret.

Kvalitetsindikator	Resultat % 2021	Resultat % 2023	Målvärde %
Vårdplan	-	80,1	100
Dokumenterat brytpunktssamtal	79,4	83,6	98
Ord. inj stark opioid vid smärtgenombrott	96	91,2	98
Smärtskattats sista levnadsveckan	46	64,3	100
Ord. inj ångestdämpande vid behov	96,8	91,8	98
Dok. munhälsobedömning sista levnadsveckan	58,7	52,6	90
Utan trycksår (kategori 2–4)	85,7	90,6	90
Mänsklig närvaro i dödsögonblicket	82,5	78,9	90



3.2 Demenssjukdom

För vård och omsorg vid demenssjukdom finns bland annat rekommendationer om diagnostik, läkemedel och stöd till anhöriga. Här beskrivs hur riktlinjerna följs för demenssjukdom

3.2

Vi har under 2023 fortsatt arbetet med att utbilda medarbetare i arbetet med BPSD-registret i våra särskilda boenden för ett bra stöd till personer med kognitiv svikt. En organisation med medarbetare som har kunskap och kan bemöta de äldre som har demenssjukdomar är viktig för att kunna erbjuda en säker vård av god kvalitet. Vi arbetar med skyddsåtgärder men vården ska alltid utgå från den äldres behov och respekt för självbestämmandet. Beteendemässiga och psykiska symptom vid demens identifieras, tolkas och ses i sitt sammanhang innan åtgärder sätts in där den äldre personen har kognitiv svikt. Den vård och omsorg vi erbjuder ska vara fri från tvång och begränsande åtgärder.

Den egenkontroll som utformats för arbetet i Nationella kvalitetsregister omfattar även arbetet med kognitiv svikt i BPSD, där stabsfunktionerna under 2024 kommer att följa upp arbetet.

4. Nationella enkäter

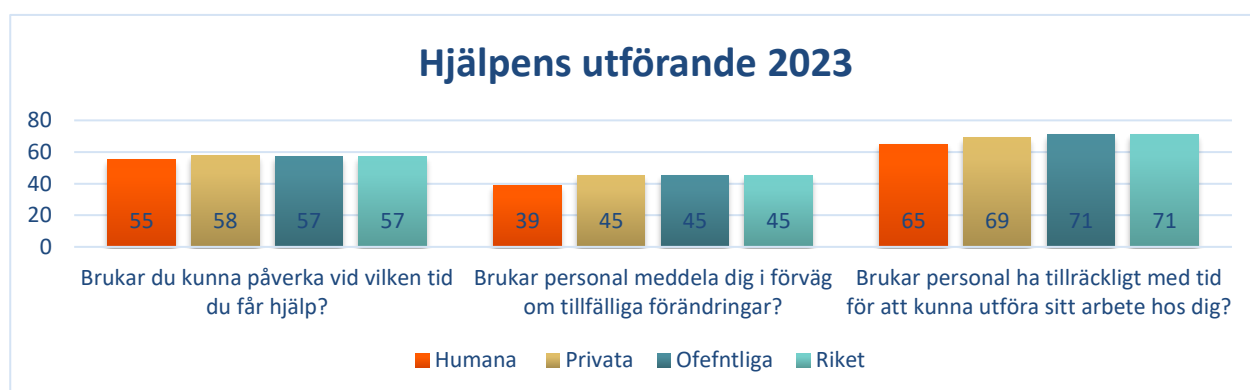
Nationella brukarundersökningen är en enkätundersökning som genomförs inom äldreomsorgen varje år, i hela Sverige. Från resultaten kan allmänheten få information om de äldres upplevelser av vården och omsorgen. Resultat från Nationella brukarundersökningen sammanställs för merparten av alla äldreboenden 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

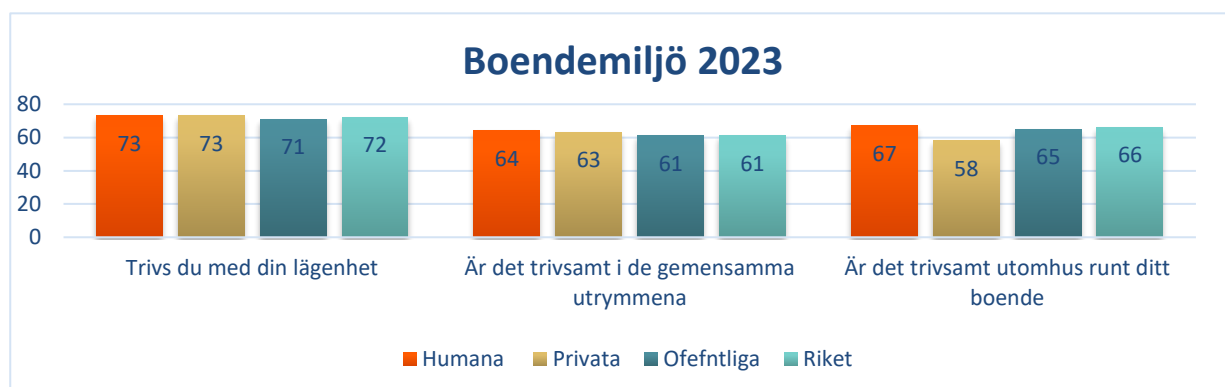
Resultat i Nationella Brukarundersökningen 2023:

Resultatet för sammantagen nöjdhet med äldreboendena är 74% och ligger i nivå med 2022 och något lägre än riksgenomsnittet (78%). Humana uppvisar i år förbättrade resultat för sin tillgänglighet, bland annat gällande möjligheten att få tag i personalen på äldreboendet. Det är även allt fler kunder som känner förtroende för personalen och är positiva till att måltiderna på äldreboendet är en trevlig stund på dagen.

Resultatet har dock försämrats något sedan 2022 gällande trivsamt utomhus runt boendet. I år är det även något färre kunder som upplever att personalen brukar meddela kunden i förväg om tillfälliga förändringar. Andelen kunder som inte besvärar sig av ensamhet har ökat tydligt, både för Humana och i riket som helhet, vilket lär vara en effekt av att pandemin Covid-19 klingat av.



Områden att prioritera där det är viktigt att fortsätta prestera högt är personalens tillgänglighet och hänsyn, att kunden fortsatt känner sig trygg samt förtroende för personalen då dessa faktorer har stor inverkan på kundernas helhetsintryck.



Humana har ett något bättre resultat än riket på frågorna; trivsamt i gemensamma utrymmen, trivsamt utomhus, aktiviteter, möjlighet att komma utomhus, samt möjlighet träffa läkare vid behov.

Det som bör förbättras är främst trivsamma gemensamma utrymmen, personalens tid samt att kunna påverka vilken tid kunden får hjälp då dessa delar har särskilt stor inverkan på totalnöjdheten. Även information om tillfälliga förändringar, aktiviteter samt möjligheten att komma utomhus är områden som bör förbättras.



En majoritet av de boende är nöjda med aktiviteterna som erbjuds, nöjdheten är i nivå med riket men är lägre jämfört med 2023. Att erbjuda individuellt anpassade aktiviteter är en viktig del av stödet som erbjuds i särskilda boenden. Högst resultat har Riddarstengården med 78 % positiva.

De områden som vi behöver vårda är personalens tid, bemötande och hänsyn, så att de boende fortsatt känner sig trygga, har förtroende för personalen samt att personalen är tillgängliga.

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

4.2

Vi har analyserat resultatet från brukarundersökningen och utifrån analysen upprättat aktivitetsplaner i våra särskilda boenden. Framöver prioriterar och förbättras arbetet med trivsamma gemensamma utrymmen, information om tillfälliga förändringar samt aktiviteterna, att kunna påverka tiden för hjälpen samt möjligheterna att komma utomhus.

Detta Intervjuformulär som utarbetades i projektet ISU kommer under 2024 att användas för genomförandet av en egenkontroll av de äldres nöjdhet med måltider och måltidssituationen i verksamheten.

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

4.3

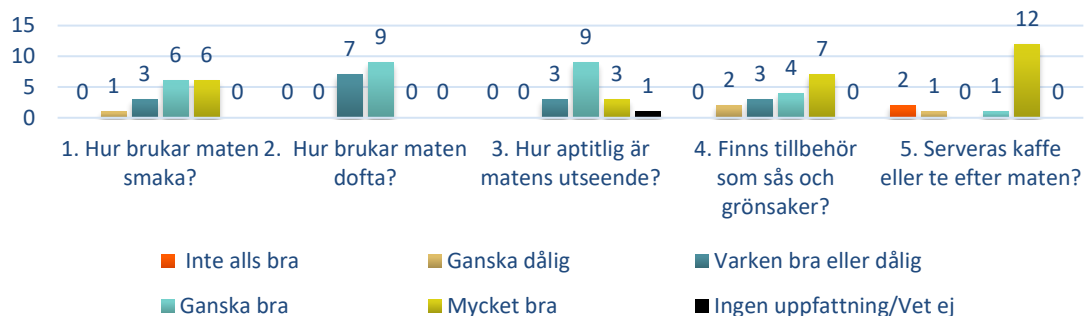
Ja Nej

4.4 Resultat av egna enkätundersökningar

4.4

Humana har genomfört en uppföljning av de äldres nöjdhet med måltider, matsituation och måltidsstöd. Uppföljningen är genomförd på Humana Södra Järnvägsgatan i Växjö.

Matens kvalitet



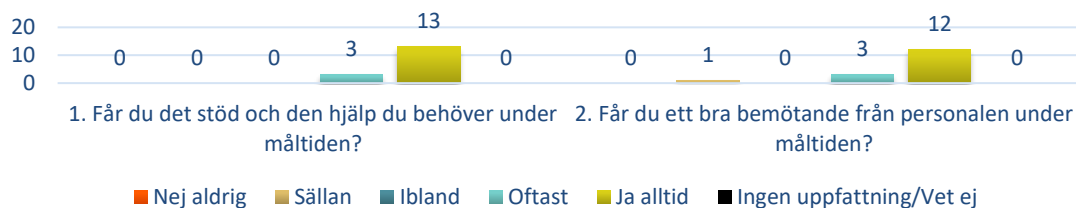
Matens kvalitet är ett förbättringsområde, där det ofta är relativt enkelt att åstadkomma förbättringar relativt omgående.

Måltidssituationen



Resultatet vad gäller måltidssituationen kan också förbättras och är relativt enkel att åtgärda. Noteras kan här att för de personer som åt i den egna lägenheten blev svaret nej på valet av plats, och därför har intervjuformuläret reviderats.

Måltidsstödet



Undersökningen visar att de äldre anser att måltidsstödet är fullt tillräckligt.

Kontaktperson:	Kirsi Kirpislidis
Datum:	2024-04-05
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.humana.se