

# Kvalitet och hållbarhetsrapport 2022

---

Åsengården

## Innehållsförteckning

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Beskrivning av Humanas kvalitetsarbete.....</b> | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Vision och Värdegrund .....</b>                 | <b>4</b>  |
| 2.1      | Arbetsätt .....                                    | 4         |
| 2.2      | Resultat - undersökningar och kontroller.....      | 5         |
| 2.3      | Vidtagna och planerade förbättringar .....         | 5         |
| <b>3</b> | <b>Kvalitativ verksamhet.....</b>                  | <b>7</b>  |
| 3.1      | Arbetsätt .....                                    | 7         |
| 3.2      | Resultat - undersökningar och kontroller.....      | 8         |
| 3.3      | Vidtagna och planerade förbättringar .....         | 8         |
| <b>4</b> | <b>Attraktiv arbetsgivare.....</b>                 | <b>9</b>  |
| 4.1      | Arbetsätt .....                                    | 9         |
| 4.2      | Resultat - undersökningar och kontroller.....      | 9         |
| 4.3      | Vidtagna och planerade förbättringar .....         | 9         |
| <b>5</b> | <b>Ansvarstagande samhällsaktör .....</b>          | <b>10</b> |
| 5.1      | Systematisk förbättring.....                       | 10        |
| 5.2      | Resultat - undersökningar och kontroller.....      | 11        |
| <b>6</b> | <b>Information och kommunikation.....</b>          | <b>12</b> |
| 6.1      | Arbetsätt .....                                    | 12        |
| 6.2      | Resultat - undersökningar och kontroller.....      | 12        |
| <b>7</b> | <b>Vår livsmedelshantering .....</b>               | <b>13</b> |
| 7.1      | Arbetsätt .....                                    | 13        |
| 7.2      | Resultat - undersökningar och kontroller.....      | 13        |

## **1 Beskrivning av Humanas kvalitetsarbete**

Humanas fyra strategiska målområden, kvalitativ verksamhet, attraktiv arbetsgivare, lönsam tillväxt och ansvarstagande samhällsaktör, tillsammans med vår värdegrund, styr våra verksamheter mot visionen om allas rätt till ett bra liv. Humanas vision och övergripande målsättning handlar om att skapa hållbarhet på individ- och samhällsnivå. Hållbarhet socialt-, ekonomiskt-, och miljömässigt är en integrerad del av allt vi gör i våra verksamheter och genom vårt hållbarhetsarbete bidrar Humana aktivt till FN:s globala mål för en hållbar utveckling.

## 2 Vision och Värdegrund

Vår vision är ”Alla har rätt till ett bra liv”. För att uppnå visionen arbetar vi för att äldre i våra äldreboenden ska uppleva livskvalitet och självbestämmande i vardagen.

Vi efterfrågar de äldres syn på vad som är ett bra liv Alla har sina egna behov, önskingar, intressen och drömmar. Vi arbetar aktivt med reflektion och dialog kring värdegrunden och utvecklar på så sätt vårt bemötande.

### 2.1 Arbetssätt

Utbildning

#### **Omvårdnadspersonal:**

- Inkontinensutbildning
- BPSD utbildning för nya BPSD administratörer
- BPSD temadag för utbildade administratörer - Hur kan vi förbättra vårt BPSD arbete på vår enhet?
- Munvårdsutbildning
- Lyftteknik
- Silviacertifiering grundutbildning tre dagar, Demensutbildning utifrån Silviahemmets vårdfilosofi för nyansätlld personal
- Webbutbildning Basala Hygienrutiner
- Demens ABC och Demens ABC+
- 1 st tidigare vårdbiträde har vidareutbildat sig till Undersköterska
- 1 st undersköterska har påbörjar specialist undersköterska utbildning
- Aktivitetsansvarig har gått NUR naturunderstödd rehabilitering, 3 dgr
- 6 tillfällen med temat högpresterande team som utförts avdelningsvis för att stärka team:et gjorts i olika team:an med fokus personcentrerad vård och det gemensamma målet.

#### **HSL**

- Informationsträff palliativregistret 1 dag
- Sårvård
- BPSD två eftermiddagar
- Vodok handledning tre eftermiddagar
- Dokumentation, en dag (central utbildning),
- Webbutbildning Basala Hygienrutiner
- Risk och händelseanalys
- PKC dagen
- Symtom kontroll palliativ vård

#### **Rehab**

- Webbutbildning Basala Hygienrutiner
- Demens ABC och Demens ABC+
- Risk och händelseanalys
- Infomationsträff om HD rullstolar, nytt på marknaden.
- Lyftteknik
- NUR naturunderstödd rehabilitering, 3 dgr

#### **Gruppledare/aktivitetsansvarig:**

- Webbutbildning Basala Hygienrutiner
- Demens ABC och Demens ABC+
- Risk och händelseanalys
- NUR naturunderstödd rehabilitering, 3 dgr

## Verksamhetschef

- Webbutbildning Basala Hygienrutiner
- Demens ABC och Demens ABC+
- Humana ledarskapsprogram, fortsätter under 2022 avslutad
- NUR naturunderstödd rehabilitering, 3 dgr

## 2.2 Resultat - undersökningar och kontroller

| Kvalitetsmått |
|---------------|
| NKI           |

NKI 2022: 100%

| Frågor   | Utfall 2022 | Utfall 2020 | Utfall 2019 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?                         | 86%         | 100%        | 100%        |
| Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras? |             | 60%         | 91%         |
| Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?                               |             | 80%         | 100%        |

Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

För få svarande

Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?

För få svarande

| Kvalitetsmått |
|---------------|
| WeYouMe       |

WE ME YOU medarbetarundersökning

| Frågor   | Utfall | Kommentar |
|--|--------|-----------|
| Känner du till Humanas vision?   | 100 %  |           |
| På min arbetsplats arbetar vi aktivt och regelbundet med värdegrundsfrågor (till exempel att vi pratar värdegrund på personalmöten, att vi diskuterar värdegrund i situationer som uppstår i det dagliga arbetet eller andra tillfällen då vi arbetar med värdegrundsfrågor) | 4,1    |           |
| På Humana arbetar vi systematiskt med att skapa en mångfaldig och inkluderande miljö   | 4,3    |           |

## 2.3 Vidtagna och planerade förbättringar

Arbetar efter Susan Wheelans metod - Högprestade team. Med det gemensamma

målet och hur grupper kan samarbeta för att nå det gemensamma målet och bli ett högpresterande team.

Vi har gått igenom teori och praktiska övningar.

Använder oss av feedbackstrappan och övar på feedbackövningar i grupp.

Totalt har vi under 2022 haft 6 tillfällen där vi träffats halv och heldagar.

### **3 Kvalitativ verksamhet**

Vi arbetar med personcentrerad omsorg med ett salutogent perspektiv. I vårt uppdrag ingår att se det friska och erbjuda en personligt utformad vård och omsorg. Det innebär att vård och omsorg planeras utifrån de äldres behov och önskemål. Det personcentrerade arbetet görs av teamen och de äldre ses som en viktig del i teamet. I en personcentrerad vård och omsorg ges stödet med hänsyn tagen till de äldres varierande förutsättningar och önskemål om delaktighet. Äldre har rätt till självbestämmande och inflytande över den egna personen och sitt eget liv. Vi erbjuder en vård och omsorg som ger stöd till ett hälsosamt liv

#### **3.1 Arbetssätt**

##### **Samverkan**

Som en del i kvalitetsarbetet ingår identifiering av de områden där samverkan behövs för god omvårdnad. För att vi ska kunna tillgodose den äldre personens olika behov är samverkan med den äldre personen, dennes anhöriga, närstående och externa aktörer som exempelvis frivilligorganisationer av största betydelse. Liksom samverkan mellan vårdgivare eller verksamheter inom socialtjänsten.

På Åsengården tar vi emot omvårdnadspraktikanter från närliggande omvårdnadsskolor. Vi anser det viktigt att morgondagen undersköterskor får en välplanerad praktik och får alltid en utsedd handledare som följer dem genom deras praktik.

Vi samverkar med volontärer i våra aktiviteter, vi ha en volontär, tidigare närstående, som kommer till oss en gång i veckan för högläsning med våra kunder.

Svenska kyrkan kommer en gång i månaden till oss för Andakt. Vi samverkar även med Stockholm stad och tar emot feriepraktikanter under sommar och jul. Ett uppskattat inslag för våra kunder som tycker det är trevlig när ungdomen kommer och umgås med dem.

Vår aktivitetsansvarige samverkar med närstående och bjuder in dem till anhörigråd samt påminner närstående om att de alltid är välkomna att delta på våra aktiviteter med sina anhöriga. Ett närståendebrev skickas ut en gång i månaden med bifogat aktivitetschema där det står hur de kan anmäla sig till våra aktiviteter. Vid större event skickar vi även ut separata inbjudningar till närstående.

##### **Samverkan HSL**

Vi har ett gott samarbete med Örbydokton som kommer till oss en gång i veckan för rond och finns tillgänglig på telefon övrig tid. Anhöriga har möjlighet att boka möte genom SSK.

Omvårdnadsansvarig SSK finns på plats kontorstid måndag till fredag. Övrig tid samverkar vi med Klara kompetens som finns tillgängliga på telefon och fysiskt vid behov. Samarbetet följs upp en gång i termin med ansvarig verksamhetschef från Klara kompetens och verksamhetschef och HSL på Åsengården. Sjukgymnast och fysioterapeut lägger sin ledighet för att backa upp varandras frånvaro. Vi samverkar även med Humanas andra äldreboenden och deras rehab personal för rådgivning över telefon samt fysiskt besök vid behov.

En gång per termin tar vi även emot SSK studenter

Utöver detta samverkar HSL personalen med närstående och bjuder in till vårdplaneringar samt håller i extra vårdplaneringar vid behov/önskemål från närstående.

### 3.2 Resultat - undersökningar och kontroller

| Mått                             | Akkumulerat utfall |
|----------------------------------|--------------------|
| Antal anmälda lex Maria till IVO | högst 0 st         |

| Mått            | Akkumulerat utfall |
|-----------------|--------------------|
| Antal tillsyner | 1st                |

| Kvalitetsmått |
|---------------|
| NKI           |

| Frågor  | Utfall 2022 | Utfall 2020 | Utfall 2019 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?   | 86%         | 82%         | 100%        |
| Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?   |             | 78%         | 75%         |
| Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? T.ex. byte av personal, ändringar av olika aktiviteter etc. |             | 38%         | 71%         |
| Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?  |             | 55%         | 64%         |
| Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp? T.ex. tid för att duscha/bada, gå och lägga dig etc.                      |             | 25%         | 50%         |

### 3.3 Vidtagna och planerade förbättringar

under våren 2023 kommer samtliga omvårdnadspersonal att genomgå kontaktmannaskap certifiering.

certifiering är Humanas egna modell och i paketet ligger:

- webbutbildningar i Humana Academy
- uppgifter som personalen får till sig att genomföra och få godkänt på
- dokumentations genomsyn som granskar veckovis och ges feedback på, både individuellt och i grupp



## 4 Attraktiv arbetsgivare

Vi vill vara en attraktiv arbetsgivare för att attrahera och bibehålla personal. För att kunna leverera kvalitativ vård och behandling behöver vi nöjda medarbetare med rätt kompetens, Vi arbetar systematiskt med arbetsmiljön och inom vår medarbetarprocess, med ett pågående värdegrundsarbete och kompetensutveckling.

### 4.1 Arbetsätt

Under året har vi tilldelats stimulansmedel för återhämtning. Pengarna har använts till att iordningställa personalutrymmen för bättre återhämtning. Våra personalutrymmen har multifunktions syfte och nya möbler och möjligheter att skärma av har satts in.

En enkät gjorde innan projektet drog igång och en efter avslutat projekt.

Vi kunde se på resultatet av enkäten att från att 75% var nöjda innan med personalutrymmena är nu 95% nöjda och upplever bättre möjlighet till återhämtning.

Vi kan också se att sjukfrånvaron har under hösten minskat.

### 4.2 Resultat - undersökningar och kontroller

| Kvalitetsmått |
|---------------|
| WeYouMe       |

| Frågor                                       | Utfall | Kommentar |
|--|--------|-----------|
| Indexvärde arbetsförutsättningar             | 84     |           |
| Indexvärde arbetsklimat                      | 85     |           |
| Indexvärde arbetssituation                   | 79     |           |
| Indexvärde delaktighet                       | 81     |           |
| Indexvärde ledarskap                         | 91     |           |
| Indexvärde nöjd medarbetare                  | 88     |           |
| Indexvärde utvecklings- och medarbetarsamtal | 93     |           |

| Mått  | Antal tillbud | Antal anmälda till AV | Antal tillsyner Arbetsmiljöverket |
|---|---------------|-----------------------|-----------------------------------|
| Antal tillsyner   |               |                       | 0 st                              |
| Antal anmälda arbetsskador/tillbud till arbetsmiljöverket |               |                       |                                   |

### 4.3 Vidtagna och planerade förbättringar

Massage på arbetat har köpts in och varannan torsdag kommer en massör till vårt boende och erbjuder personalen fri massage.

Vi fortsätter med våra önskescheman där personalen själva får möjlighet att påverka sin scheman efter givna regler. Scheman läggs på 6 månaders perioder och HT 2022 var 3:e gången vi gjorde en ny omgång och ändringarna var då små då medarbetare är mer nöjda över sina scheman och inflytande.

Vi fortsätter med vårt arbete med högpresterande team och delaktighet.

## 5 Ansvarstagande samhällsaktör

Vi är en lärande organisation och fokuserar på systematiskt förbättrande arbete. Den vård och omsorg vi erbjuder ska vara säker och hålla en god kvalitet. Personalen är delaktiga i det systematiska förbättrande arbetet som sker i team och verksamhetens kvalitetsledningsgrupp.

### 5.1 Systematisk förbättring

#### Systematiskt förbättringsarbete

Humana Omsorg utför systematiskt förbättringsarbete i form av förbyggande åtgärder, den information som vi får genom riskanalyser, egenkontroller och utredning av klagomål, synpunkter samt rapporter ligger till grund för förbättringar av verksamheten och ledningssystemets processer och rutiner.

#### Egenkontroll

Egenkontroll är en systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem, Parus.

Inom Humana Omsorg har vi dels egenkontroll som utförs av verksamheten/lokalt och dels egenkontroll som utförs av kvalitetsavdelningen/centralt. Den egenkontroll som utförs centralt benämns internkontroll.

Avvikelse dokumenteras av vårdpersonal i Humanas avvikelssystem DF - respons.

Under 2022 har följande Egen kontroller/Intern kontroller gjorts:

- Individuell omvårdnad
- Social dokumentation
- Basal Hygien
- Kultur och värdegrund
- Aktiviteter
- Måltider
- Systematisk förbättringsarbete
- Natttillsyn

Extern kontroll

#### Externa kontroller under 2022:

1. **Miljöförvaltningen: livsmedelskontroll oanmäld inspektion.**  
Inga avvikelser
2. **Apoteksgranskning av Apotekte**

#### Klagomål och synpunkter

Vi försöker göra det så tydligt som möjligt hur anhöriga och närstående kan lämna synpunkter och klagomål. Vi skriver in närståendebrevet att de kan kontakta verksamhetschefen. På varje våning samt i Hisshallen har vi satt upp information om var de kan vända sig med tycka broschyrer "tyck till om oss" finns att tillgå.

Alla synpunkter nå inte alltid verksamhetschefen eller kommer ner i skrift men frågan om synpunkter tas upp på APT för att påminna personalen om hur vi arbetar och återkopplar kring synpunkter och klagomål.

För de synpunkter och klagomål som kommer in ska vi inom 24 timmar återkoppla till avsändaren att vi mottagit synpunkten.

I välkomstmappen som ny kund får när hen flyttar in finns information om synpunkter och klagomål med kontaktuppgifter och till vem de kan vända sig.

## **5.2 Resultat - undersökningar och kontroller**

| Kvalitetsmått |
|---------------|
| NKI           |

| Frågor  | Utfall 2022 | Utfall 2020 | Utfall 2019 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?                             | 100%        | 100%        | 92%         |
| Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet? |             | 55%         | 58%         |

## 6 Information och kommunikation

Vårt arbete med informationssäkerhet bedrivs systematiskt och långsiktigt. Information är en viktig tillgång och kunskapsbärare, den ska hanteras säkert och får inte spridas till obehöriga.

### 6.1 Arbetssätt

### 6.2 Resultat - undersökningar och kontroller

| Mått   | Antal anmälda till IMY | Antal tillsyner IMY |
|--|------------------------|---------------------|
| Antal tillsyner  |                        | Ost                 |
| Antal anmälda personuppgiftsincidenter till integritetsskyddsmyndigheten (IMY) |                        |                     |

| Kvalitetsmått |
|---------------|
| NKI           |

| Frågor  | Utfall 2022 | Utfall 2020 | Utfall 2019 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?                        |             | 89%         | 83%         |
| Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?                               |             | 75%         | 67%         |
| Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov? |             | 80%         | 100%        |

För få svarande

## 7 Vår livsmedelshantering

Måltiderna är mer än maten på tallriken, de bidrar till hälsa och utveckling. Måltiderna främjar hälsa, fysiskt, psykiskt och socialt välbefinnande. Vår livsmedelshantering är hållbar, såväl leverantörer som verksamheter arbetar för en minskad klimat- och miljöpåverkan.

Vi arbetar enligt måltidsmodellen som vi anpassar till det särskilda boendets förutsättningar. De äldres behov kring mat och måltider är utgångspunkten för arbetet. Måltiderna ska utgå från individens önskemål, främja aptit och matglädje och är en tydlig och viktig del av omvårdnaden.

### 7.1 Arbetssätt

### 7.2 Resultat - undersökningar och kontroller

| Mått            | Antal tillsyner Miljö- och hälsa |
|-----------------|----------------------------------|
| Antal tillsyner | Ost                              |

| Kvalitetsmått |
|---------------|
| NKI           |

| Frågor   | Utfall | Utfall 2020 | Utfall 2019 |
|--|--------|-------------|-------------|
| Hur brukar maten smaka?  |        | 70%         | 100%        |
| Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen? |        | 70%         | 91%         |

För få svarande

| Mått  | Utfall |
|---|--------|
| Antal anmälda livsmedelsavvikelser till miljö och hälsa |        |

