

Handläggare: Marie Bergström

Telefon: 08-508 23 541

## **Verksamhetsplan 2019 för Fruängsgårdens vård- och omsorgsboende**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla .....	5
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort .....	5
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande .....	5
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....	9
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring .....	9
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö .....	9
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden .....	11
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser .....	11
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna .....	11
<b>Uppföljning av ekonomi .....</b>	<b>13</b>
Resursanvändning .....	13
Budget 2019 .....	13
<b>Övrigt .....</b>	<b>13</b>

## Inledning

### Verksamhetsidé och värdegrund

*På Fruängsgårdens vård- och omsorgsboende är trygghet, delaktighet, kontinuitet och boendes individuella behov centrala för arbetet. Alla boende ska känna sig trygga och få fortsätta leva sitt liv utifrån sina förutsättningar. Det är individens behov och självbestämmande som ska respekteras när och hur beviljade insatser ska genomföras.*

### Verksamhetsbeskrivning

Fruängens vård- och omsorgsboende bedriver heldygnsvård och består av 128 lägenheter varav 16 är tillfälligt stängda. 32 lägenheter har inriktning somatik och 80 lägenheter inriktning demens. Lägenheterna är fördelade på åtta våningsplan med 16 boende per våning

Totalt har vi i nuläget 120 anställda och 106,5 årsanställda. Verksamheten leds av en Verksamhetschef/enhetschef som är ansvarig för alla verksamheter på Fruängsgården, två Biträdande enhetschefer och 2 samordnare. Vi har 10 sjuksköterskor varav tre arbetar natt, vilket innebär att enheten är bemannad med sjuksköterska dygnet runt. Det finns en omvårdnadsansvarig sjuksköterska per våning. Vi har nattansvar för Axxgårdens vob samt konsultinsatser/natt till Fruängsgårdens servicehus. Vi har 2 arbetsterapeuter och två sjukgymnaster. 4,0 samt 1 aktivitetsledare/arbetsterapeut 60 %.

På varje våning arbetar det sammanlagt 9 omvårdnadspersonal dag och kvällstid, fem omvårdnadspersonal under dagen och fyra omvårdnadspersonal under kvällen. Det arbetar åtta omvårdnadspersonal per natt fördelat som 1 omvårdnadspersonal per våning och en omvårdnadspersonal som är löpare som ska vara behjälplig med bl.a. förflyttningar där det krävs eller ge förstärkning om en boende är svårt sjuk eller vid vård i livets slut. Löparen är även behjälplig i servicehuset och på Axxgården efter behov.

Vi har läkare från Team Äldredoktorn som kommer till enheten 2 ggr per vecka. Det finns alltid en läkare att nå under jourtid och övrig tid under veckan.

Verksamheten styrs bl.a. av socialtjänstlagen, hälso-och sjukvårdslagen, patientsäkerhetslagen, patientlagen, sekretesslagen, arbetsmiljölagen och kommunstyrelsens inriktningsmål, samt stadsdelsnämndens mål för äldreomsorgen. Vi arbetar även utifrån Socialstyrelsens föreskrifter, stadens riktlinjer och interna riktlinjer bland annat utifrån medicinskt ansvarig sjuksköterska. Vi samarbetar med övriga enheter inom Fruängsgården och i förvaltningen, Stockholms läns landsting, Team Äldredoktorn, Sodexo AB, pensions- och frivilligorganisationer, Svenska kyrkan och andra enheter i staden.

### Resursanvändning

För att kvalitetssäkra den vård och omsorg vi ger och nyttja de ekonomiska resurserna vi har så optimalt som möjligt, är det viktigt att rätt person och profession arbetar med de arbetsuppgifter som stämmer överens med deras kompetens. Vi arbetar i team för att använda de resurser vi har så effektivt som möjligt. Det är viktigt att alla medarbetare är medvetna om det ekonomiska läget, därför tas det upp på varje APT. Vi har en god rutin för beställningar av varor, så att vi slipper lagerhålla dem eller slänga, för att de blivit för gamla för att använda. Vi följer noga den ekonomiska utvecklingen och strävar efter att ha en budget i balans.

## **Kvalitets- och utvecklingsarbete**

Vi kommer att arbeta med att öka kvalitén i dokumentationen och särskilt i genomförandeplanerna, dels genom att följa upp att de blir skrivna inom de tidsramar som finns och att hela dygnet är representerat. Vi ska synliggöra den boendes medverkan och öka antalet genomförandeplaner som är påskrivna av den äldre och det ska också tydligt framgå om den boende varit med eller inte i framtagandet av genomförandeplanen. Vi ska arbeta med att alla boende ska bli erbjudna riskbedömningar för undernäring, fall och trycksår samt en munhälsobedömning i samband med inflytt med uppföljning efter 1 år eller när behov uppstår. Riskbedömningarna är underlag till Hälsoplaner och insatser. Vi satsar på att utveckla det palliativa arbetet där vi nu har utbildade palliativa ombud som tillsammans med ledningen ska stötta medarbetare samt utarbeta förbättringar inom området på enheten. Vi kommer att fortsätta registrera riskbedömningar i Senior Alert samt i kvalitetsregistren Palliativa registret och Bpsd-registret. Vi har gått igenom resultaten i 2018 års brukarundersökning och kommer förutom ovan nämnda fortsatt arbeta med bemötande, mat och måltidsmiljö, anhörigstöd, individualitet och självbestämmande. Vi ingår i en aktivitetsgrupp tillsammans med övriga enheter på Fruängsgården där vi tar fram gemensamma aktiviteter men arbetar också med att förbättra aktiviteter på enheten både individuella och i grupp.

## **Kompetensutveckling**

I medarbetarsamtalet kartläggs individuellt kompetensbehov och kopplat till våra utvecklingsområden använder vi oss av stadens utbud av kompetensutveckling och egna planerade interna kompetenshöjningsinsatser. Vi kommer att använda oss av webbutbildning inom olika områden såsom hygien, anhörigstöd palliativt arbete m.m. För HSL-personal kommer det kompletteras med inriktade webbutbildningar inom HSL-området.

För att öka medarbetarnas delaktighet i förbättringsarbetet kommer vi att fortsätta arbeta med olika ombud och ge dem stöd i deras roll via regelbundna möten, handledning samt utbildning.

Vi har sökt medel för att Silviacertifiera hela Fruängsgården.

## **Sjukfrånvaro**

Vi arbetar aktivt för att höja frisknärvaron och följer upp varje sjukskrivning med samtal.

Vid varje inflytt av ny boende gör vi riskbedömningar för att säkra medarbetarnas arbetsmiljö, sedan följer vi upp dessa minst var 6:e månad samt vid behov för att minska tillbud och arbetsskador.

## **Friskvård**

Fruängsgården erbjuder alla anställda en rad friskvårdsaktiviteter såsom gruppgympa, yoga, styrketräning, friskvårdstimme i mån av tid, friskvårdsbidrag m.m.

## **Medarbetarnas delaktighet**

Alla medarbetare inom Fruängsgårdens vård- och omsorgsboende ska vara delaktiga/informerade i fattade beslut, kvalitetssäkringsarbete och de utveckling- och förbättringsarbeten vi genomför.

Dialogen med medarbetare sker på dagliga möten, arbetsplatsträffar (APT) och i enskilda

samtal som exempel utvecklingsamtal. Vi utgår i vårt arbete från en gemensam värdegrund som återkommande finns med i dialogen på våra möten. Personalgruppen är delaktig i enhetens utveckling och informeras fortlöpande om det ekonomiska läget. Det är av stor vikt att all personal känner ansvar för verksamheten och att målen och verksamhetsidén är tydliga och implementerade hos alla.


Inför färdigställande av verksamhetsplanen har behov och planering av utvecklingen för enheten diskuterats och bearbetats på årets planeringsdagar, APT- möten under hösten där även brukarundersökningens resultat har varit i fokus. Den färdiga verksamhetsplanen kommer att presenteras på APT i februari 2018.

KF:s inriktningsmål:

## 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla






KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	350 st	9 000 st	Tertial

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel boende på vård- och omsorgsboende som upplever att måltiden är en trevlig stund på dagen	70 %	70 %	År
 Andel boende på vård- och omsorgsboende som upplever att möjligheten att komma utomhus är bra	57 %	57 %	År
 Andel omsorgstagare som upplever att de kan påverka hur hjälpen utförs på vård- och omsorgsboende		76 %	År
 Andel trygga omsorgstagare i vård- och omsorgsboende		87 %	År
 Andelen nöjda omsorgstagare i vård- och omsorgsboende		81 %	År

Nämndmål:

## **Äldre får insatser av hög kvalitet som ger trygghet, valfrihet och stärker förmågan att leva ett värdigt och självständigt liv**

### **Beskrivning**

Alla äldre som har biståndsbedömda insatser har genom utförarenheterna en utsedd kontaktman med uppdrag att samordna insatserna kring den äldre. Tillsammans med den äldre upprättar kontaktsmannen en genomförandeplan för att säkerställa hur den äldre vill att insatserna ska utföras. Utgångspunkten är att personalen ska ha ett rehabiliterande synsätt för att så långt som möjligt ta tillvara den äldres egna resurser så att den äldre kan bibehålla sina funktioner.

### **Förväntat resultat**

- Äldre känner sig trygga och är nöjda med äldreomsorgen samt tycker att de är delaktiga och kan påverka planeringen och utformningen av sin äldreomsorg. Att årsmålen uppfylls.
- Äldres förmåga att leva värdigt och självständigt stärks.
- Kvinnor och män har likvärdig äldreomsorg.
- Äldre med insatser har inflytande över insatsernas utförande.
- Äldres välbefinnande och nöjdhet ökar med bättre mat och en trevlig måltid.
- Äldres kunskap om möjligheten att påverka och planera sin boendesituation ska öka.

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Stadens nya mat och måltidspolicy ska implementeras genom utbildningsinsatser för måltidsombuden och medarbetarna.	2019-01-01	2019-12-31
Äldreomsorgens medarbetare ska genomföra webbutbildningarna om demens för "Stjärnmärkning".	2019-01-01	2019-12-31
Äldreomsorgens rutiner för anhörigstödet ska implementeras i alla verksamheter och utgöra basen för utvecklingsarbetet.	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Vi erbjuder insatser av hög kvalitet för att skapa trygghet, valfrihet och möjligheten att leva ett värdigt och självständigt liv

### **Förväntat resultat**

Boende som känner sig trygga, att få välja/bestämma sin omsorg och känna värdighet.

### **Arbetsätt**

Kontaktsmannen skriver tillsammans med brukaren en genomförandeplan där det framkommer hur och när insatserna ska utföras. Hälso- och sjukvårdspersonal riskbedömer och utifrån dessa formulerar hälsoplaner. Vi arbetar med tvärprofessionella teammöten som underlag för planerna. Kontaktsmannen bjuder tillsammans med planeringsansvarig sjuksköterska in till välkomstsamtal.

Kontaktman bjuder inom 4 veckor in till anhörigsamtal.

Kontaktmannen erbjuder regelbunden individuell kontakt med närstående utifrån överenskommelse i samband med välkomstsamtal/anhörigsamtal.  
Vi informerar om att det finns anhörigkonsulenter för stödsamtal eller gruppaktiviteter.

### Resursanvändning

Alla medarbetare men särskilt kontaktman, sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut/sjukgymnast i teamarbete.

Den äldre och dess anhöriga.

Hygienombud, dokumentationshandledare, kostombud, anhörigombud och aktivitetsombud har en viktig nyckelroll i arbetet med internkontroll för uppföljning och verksamhetens utveckling.

### Uppföljning

Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2019.

### Utveckling

Vi fortsätter att utveckla teamarbetet för att säkerställa att varje boende får en individuell anpassad vård och omsorg av god kvalitet.

Anhörigsamverkan öka förståelsen för anhörigas reaktioner efter flytt till särskilt boende.

Öka kontakten med anhöriga.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Projekt för kvalitetsarbete kring mat och måltiden.	2019-03-01	2019-12-31

Nämndmål:

**Äldre som bor på särskilda boendeformer får en god hälso- och sjukvård som är trygg, säker och förebyggande**

### Beskrivning

Teamarbetet med kontaktman, sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut utgör grunden för att säkerställa en trygg och personcentrerad vård och omsorg för den boende.

Alla boende erbjuds riskbedömningar som syftar till att förebygga undernäring, trycksår och fallolyckor samt att den äldre har en god munhälsa.

### Förväntat resultat

- De äldre får en trygg och säker hälso-och sjukvård.
- De boende på servicehus och vård- och omsorgsboende erbjuds individuella riskbedömningar samt att årsmålen uppfylls.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel boende som erbjuds munbedömning, enligt ROAG.	90 %		År
Andel boende som erbjuds riskbedömning för fall.	90 %		År
Andel boende som erbjuds riskbedömning för trycksår.	90 %		År
Andel boende som erbjuds riskbedömning för undernäring.	90 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
De boende på servicehus och vård- och omsorgsboende ska erbjudas bedömning av behov av inkontinenshjälpmedel enligt bedömningsinstrumentet Nikola för att säkerställa individuellt anpassade inkontinenshjälpmedel.	2019-01-01	2019-12-31
Verksamhetschef ska säkerställa att en vårdplan upprättas för vård i livets slut.	2019-01-01	2019-12-31
Verksamhetschef ska säkerställa att registrering genomförs i BPSD-registret. (BPSD) Beteendemässig och Psykiska Symtom vid Demens.	2019-01-01	2019-12-31
Äldreomsorgens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonalen ska inbjudas till inspirationsdagar om yrkesrollernas ansvar och uppdrag.	2019-01-01	2019-02-28

### Enhetsmål:

Vi erbjuder boende en god hälso- och sjukvård som är trygg och säker med förebyggande insatser

### Förväntat resultat

0 vårdrelaterade skador samt att alla äldre som bor hos oss ska erbjudas årlig munhälsobedömning och riskbedömningar enligt de riktlinjer vi följer. Av de som tackat ja till dessa ska 90% vara dokumenterade.

### Arbetsätt

I samband med inflytt tillfrågas den boende om de önskar munhälsobedömning och riskbedömningar. Utifrån den boendes svar påbörjar varje yrkeskategori sin kartläggning för att sedan tillsammans gå igenom sina resultat, för att sjuksköterskan ska kunna beskriva åtgärdsplan i en hälsoplan i Vodok.

Vi ska rapportera förändringar i den boendes tillstånd utifrån vår lokala rutin om kommunikation samt oförutsedda händelser.

### Resursanvändning

Sjuksköterskor, arbetsterapeuter, sjukgymnaster, omvårdnadspersonal och läkare ska samarbeta via ronder samt övriga mötesformer osv.

Att vi arbetar i team och rätt person utför rätt arbetsuppgift utifrån profession och kompetens, för att den äldre ska få en så bra hälso- och sjukvård som möjligt.

### Uppföljning

Synpunkt och klagomålshantering samt via teammöten.

### Utveckling

Tydliggöra de olika professionernas ansvar samt öka följsamheten till enhetens mötesstruktur. Förbättra vår interna kommunikation.

Vi ska fortsatt utveckla och förtydliga hygienombudens ansvar.



KF:s inriktningsmål:

## **2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring**

Nämndmål:

#### **Boende i Hägersten-Liljeholmen har tillgång till ett rikt utbud av kultur och evenemang**

##### **Beskrivning**

Kulturaktiviteter genomförs i nämndens verksamheter samt genom bidragsgivning till lokala föreningar.

##### **Förväntat resultat**

Boende i Hägersten-Liljeholmen har tillgång till ett rikt utbud av kultur och evenemang.

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Genomförande av Trekantens dag tillsammans med samarbetspartners, lokala föreningar och näringsliv.	2019-01-08	2019-07-01
Äldreomsorgen ska genomföra särskilda satsningar på kulturupplevelser i verksamheterna under september månad.	2019-01-08	2019-12-31

Enhetsmål:

Vi erbjuder både kulturella aktiviteter och andra aktiviteter till våra boende

##### **Förväntat resultat**

Nöjda boende.

##### **Arbetsätt**

Vi gör en årsplanering i aktivitetsgruppen som består av aktivitetsombud från samtliga verksamheter på Fruängsgården, enhetschef, bitr. enhetschefer och samordnare.

##### **Resursanvändning**


Aktivitetsombud, chefer och alla medarbetare.

##### **Uppföljning**

Varje månad på aktivitetsmöten samt brukarenkäten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	60 %	50%	År

Nämndmål:

### **Stadsdelsnämndens verksamheter gör medvetna val för att ta ansvar för miljön**

#### **Beskrivning**

Verksamheterna ska arbeta aktivt med att sortera matavfall, minska användningen av plast, förebygga att avfall uppstår, minska energiförbrukningen och göra klimatsmarta tjänsteresor. Förskolorna ska genomföra åtgärder på nivå 2 enligt kemikaliecentrums vägledning för en giftfri förskola.

#### **Förväntat resultat**

Användningen av plast i verksamheterna minskar. Matavfall återvinns i hög grad där det är möjligt. Avfall som uppstår ska tas om hand på ett resurseffektivt sätt enligt avfallshierarkin. Energiförbrukningen i förvaltningen minskar. Alla förskolor uppnår nivå 2 enligt kemikaliecentrums vägledning för en giftfri förskola.

Enhetsmål:

Vi sopsorterar kartonger, wellpapp, tidningar, metall, glas och batterier och köper om möjligt in ekologiska produkter.

#### **Förväntat resultat**

Full sortering av nämnda material.

#### **Arbetsätt**

Vi sorterar allt utom matavfall.

#### **Resursanvändning**

Alla medarbetare.

KF:s inriktningsmål:

### 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Nämndmål:

#### Stadsdelsnämndens verksamheter har en långsiktigt hållbar ekonomi

##### Beskrivning

Verksamheterna ska bedrivas inom beslutad budget. Styrning och uppföljning ska vara tydlig. En tydlig ekonomistyrning och säkerhet i prognoser är en förutsättning för att skapa och behålla stabilitet i verksamheten. Enheterna följer regelbundet upp ekonomin genom kontakter mellan enhetschef, avdelningschef och controller inför månads- och tertialrapporter.



##### Förväntat resultat

Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningens avdelningar ska utifrån sina verksamheter utforma ledningsrapporter i syfte att utveckla arbetet med uppföljning och dialog om verksamheternas resultat.	2019-01-01	2019-12-31
Prognosuppföljning	2019-01-01	2019-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Sjukfrånvaro		tas fram av nämnd	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14		tas fram av nämnd	Tertial

Nämndmål:

#### Stadsdelsnämndens medarbetare är professionella, engagerade och har en hälsosam arbetsmiljö

##### Beskrivning

Arbetsmiljö och rehabiliteringsarbetet sker i samverkan med de fackliga organisationerna samt med företagshälsovården. Förvaltningen arbetar hälsofrämjande genom handlingsplanen ”Hållbart arbetsliv”. Huvuduppdraget för projektet är att skapa en systematik kring hållbar arbetshälsa genom tre perspektiv: hälsofrämjande, förebyggande och efterhjälpande. Målet är

att sänka sjukfrånvaron och höja medarbetarnöjdheten - detta ska öka nytta och kvaliteten för stadsdelens medborgare

**Förväntat resultat**

- Förvaltningen klarar kompetensförsörjningen i växande verksamheter
- Resultaten i medarbetarundersökningen har förbättrats - både avseende medarbetarskap och ledarskap
- Alla verksamheter har utvecklat det systematiska arbetsmiljöarbetet
- Sjukfrånvaron har minskat

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter ska utifrån medarbetarundersökningens resultat göra en handlingsplan, som åtgärdas och följs upp under året	2019-01-01	2019-12-31
Allmän visstidsanställning ska minimeras	2019-01-01	2019-12-31
Förbättra förutsättningarna för att anställa personer med funktionsnedsättning	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Vi arbetar för att höja kompetensen i arbetsgruppen.

**Förväntat resultat**

Kompetenta medarbetare.

**Arbetssätt**

Introduktionsutbildning vid nyanställning.

Validering enligt stadens upphandlade erbjudande.

Riktad utbildning för medarbetare efter individuellt/enhetens behov.

En individuell kompetensutvecklingsplan upprättas för varje medarbetare i samband med medarbetarsamtal.

**Resursanvändning**

Alla medarbetare, utbildningserbjudande, vikarieersättning.

**Uppföljning**

I varje tertial.

Enhetsmål:

Vi arbetar för en hälsosam arbetsmiljö med hög frisknärvaro

**Förväntat resultat**

Bra arbetsmiljö och sänkt sjukfrånvaro.

**Arbetssätt**

Snabb uppföljning vid upprepad sjukfrånvaro, vid sjukanmälan krävs samtal till samordnare på 3e sjukdagen kontaktar samordnare eller chef.

Hälsosamtal vid upprepad korttidsfrånvaro kontakt med företagshälsovård och HR-konsult vid behov.

### Resursanvändning

Alla medarbetare, all ledning, HR- medarbetare och vid behov företagshälsovård.

### Uppföljning

Vi följer upp statistik varje månad och vid varje tertialrapport.

## Uppföljning av ekonomi

### Resursanvändning

### Budget 2019

#### Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Budgetår:	2019
Enhet :	Fruängsgårdens vob
Enhetschef:	Marie Bergström

<b>Beloppen anges i TKr</b>	<b>Budget</b>
<i>Intäkter</i>	
Taxor och avgifter	0
Hysesintäkter	0
Bidrag och ersättningar	0
Försäljning	80 823
Övriga externa intäkter	0
<i>Summa intäkter</i>	80 823
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	70 847
Övriga personalkostnader	250
Lokalkostnader	564
Entreprenader och köp av verksamhet	7 253
Övriga kostnader	1 909
<i>Summa kostnader</i>	80 823
<i>Summa netto</i>	0

## Övrigt

### **Hantering synpunkter, klagomål och förbättringsförslag**

Vi uppmuntrar våra boende och anhöriga att lämna synpunkter och förbättringsförslag så att vi på bästa sätt kan utveckla vår verksamhet utifrån boendes behov. Vi utreder och åtgärdar det som felar så fort som möjligt.

Vi följer förvaltningens rutiner för hantering av synpunkter och klagomål och informerar i olika sammanhang om att verksamheten gärna tar emot synpunkter, tex vid inflyttning, på boende- och anhörigträffar, i vår folder och på jämför service. Vi dokumenterar och sammanställer samt analyserar synpunkter och klagomål för att se om det finns ett mönster eller trender som visar på brister i verksamhetens kvalitet. Synpunkter och klagomål följs upp på APT och redovisas i tertialrapporter och i verksamhetsberättelsen.

### **Analys av resultaten från uppföljningen under 2018 i arbetet med VP 2019**

Personalgruppen är delaktig i enhetens utveckling och informeras fortlöpande om det ekonomiska läget. Inför verksamhetsplanen 2019 diskuterar vi på APT och planeringsdagar våra mål, om vi behöver ändra våra arbetssätt och hur vi ska fortsätta att utveckla verksamheten samt förbättra kvalitén. Vi går igenom resultaten från den årliga brukarundersökningen och medarbetarenkäten(2018) och ser vad vi behöver utveckla och förbättra.

Den information som vi får genom riskanalyser, egenkontroller, förvaltningens verksamhetsuppföljning, granskningar, utredning av avvikelser( inklusive klagomål och synpunkter) ligger också till grund för förbättringar i verksamheten. Vi har haft besök av Äldreförvaltningens inspektörer och tagit till oss deras synpunkter.

Under 2019 ligger fokus fortsatt på nutrition och munhälsovård. Fortbildning inom områdena kommer bl.a. att ske med hjälp av vår dietist och munhälsovården. Anhörigstöd och Palliativt arbete är också prioriterade områden. Vi har utbildade palliativa ombud som tillsammans med chef ska driva utvecklingen men också stödja övriga medarbetare i vården vid livets slut. Fokus kommer också att ligga på de boendes individuella behov samt delaktighet och att utveckla kontaktmannskapet för omvårdnadspersonalen samt hälso- och sjukvårdsansvaret för sjuksköterskor och rehabpersonal. Vi fortsätter även att utveckla både sociala-, hälso- och sjukvårdsdokumentationen. Demens är ytterligare ett prioriterat område och vi söker medel för att Silviacertifiera hela Fruängsgården.

Ett annat fortsatt förbättringsområde är enhetens arbete med riskbedömningar för fall, undernäring och trycksår samt registreringar i de nationella kvalitetsregistren. Vi kommer också att utveckla teamarbetet.

Vi satsar på kompetensutveckling för alla medarbetare.