

## Patientsäkerhetsberättelse

Version: 2	Gäller för: Attendo Skandinavien Äldreomsorg	Dokumentansvarig: Kvalitetschef ASO	Upprättad: 2016-10-01	Utarbetad av: Maria Ekelund Dannert	Reviderad av: Lena Rosberg
---------------	---	--	--------------------------	---	-------------------------------

Patientsäkerhetsberättelse för

Attendo Solbacken

År 2020

## Innehållsförteckning

Sammanfattning .....	3
Övergripande mål och resultat.....	4
Ansvarsfördelning.....	6
Mät- och uppföljningsmetod.....	7
Hur patientsäkerhetsarbetet har bedrivits och vilka åtgärder som genomförts .....	8
Uppföljning genom lokala och externa kontroller och jämförelser .....	9
Samverkan .....	9
Risikanalys .....	10
Rapporteringskyldighet.....	10
Synpunkter och klagomål .....	11
Sammanställning och analys .....	11
Samverkan med brukare och närstående .....	12
Övergripande mål och strategier för kommande år .....	12

## Sammanfattning

Attendo Solbacken, med inriktning demenssjukdom, drivs på entreprenad av Kungsholmens Stadsdelsförvaltning. På Solbacken arbetar omvårdnadspersonal, sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut i team. Vi arbetar aktivt med kvalitetsarbete för att öka patientsäkerheten. Målet är bland annat att minimera antalet läkemedelsavvikelser, reducera förekomsten av fall samt att utveckla och kvalitetssäkra den vård och omsorg som bedrivs. De viktigaste åtgärderna som vidtagits under år 2020 på Solbacken är:

- Kvalitetsarbetet har generellt förbättrats genom att vi mer systematiskt återrapporterar om händelser till personalen på morgonmöten, arbetsplatsträffar och kvalitets möten. Kvalitetsindex har i snitt varit 84 %. Kvalitetsindexet består av resultat vad gäller; brukarundersökning, egenkontroll, externa granskningar, särskilda händelser, händelsehantering, värderingar, riskanalyser, genomförandeplaner samt projekt.
- Målet har under 2020 också varit att uppnå en godkänd egenkontroll vad gäller lokala rutiner.
- I mars genomfördes en intern egenkontroll av dokumentationen och resultatet blev 91,6 % vilket är ett godkänt resultat. I juni genomfördes ytterligare en intern egenkontroll av dokumentationen och då blev resultatet 92,7 % och i september ytterligare en och då blev resultatet 91,7 % vilket också är ett godkänt resultat. De journaler som blev granskade var slumpmässigt utvalda.
- Verksamheten registrerar i BPSD-registret samt registreringen i Senior Alert.
- Vi har aktivt arbetat med att alla brukare ska ha godkända ADL-bedömningar samt aktuella riskbedömningar. Resultatet i genomsnitt på den interna dokumentationsgranskningen visade att bland annat att andelen godkända ADL-bedömningar var 100 %, andelen godkända riskbedömningar nutrition var 100 %, andelen godkända riskbedömningar trycksår var 100 % samt andelen godkända inkontinensbedömningar var 100 %.
- Ökad delaktighet för närstående i den boendes vård, har bland annat skett genom åtgärder såsom utbildning i värderingar samt förbättring av månadsbrevets innehåll. Socialstyrelsens brukarundersökning från år 2020 visar att 93 % av de som svarat på enkäten är nöjda med Solbacken vilket är ett fint resultat. 100 % av personerna som har svarat på enkäten anser att de får ett bra bemötande från personalen. 100 % känner sig trygga på sitt boende och 100 % tyckte att det var lätt att få kontakt med personalen vid behov på Solbacken.
- Vi har fortsatt arbetet med de regelbundna stickprovsgranskningarna av vår dokumentation utifrån Attendos granskningsmall. SOL-dokumentationen granskas varje kvartal av dokumentationsstödare. HSL-dokumentationen granskas varje kvartal av sjuksköterskorna. Återkoppling av resultatet till medarbetarna sker på arbetsplatsträffar, kvalitets möten, ledningsgruppsmöten samt morgonmöten. I samband med granskningen följer vi också resultatet av HSL-indikatorerna; andelen

aktuella ADL-bedömningar, andelen aktuella riskbedömningar nutrition, trycksår samt andelen aktuella inkontinensutredningar.

- Vi har fortsatt att utveckla vår interna, månatliga egenkontroll utifrån en sedan tidigare framtagen checklista. Kontrollerna genomförs av bland annat av kvalitetssamordnare, aktivitetssamordnare, verksamhetschef samt biträdande verksamhetschef. Resultatet återförs till medarbetarna på kvalitets möte samt arbetsplatsträffar. Egenkontrollsystemet har påverkat kvaliteten positivt och givit verksamhetschefen ett systematiskt sätt att följa upp kvaliteten i verksamheten vad gäller utförandet av olika arbetsuppgifter.
- Vi har fortsatt registreringen av dödsfall som skett på Solbacken i Palliativa registret, under år 2020 registrerades 100 % av de som avled på Solbacken i palliativa registret.
- Vi har fortsatt med den månatliga, interna egenkontroll av följsamheten av de basala hygienrutinerna och vi kan se en förbättring vad gäller följsamheten. Vi har också utbildat två medarbetare till hygienombud som in sin tur har utbildat personalen i samband med arbetsplatsträffar. Personalen har också genomfört Webb-utbildning i basala hygienrutiner samt gått en utbildning i basala hygienrutiner och städrutiner genom hygiensjuksköterska från Vårdhygien.
- Risk för vårdskador identifieras dels genom riskanalys och riskbedömning där förebyggande åtgärder sätts in så snart en risk uppmärksammas. Uppföljning och utvärdering sker kontinuerligt och ny riskanalys utförs regelbundet.
- Medarbetarna bidrar till att förbättra patientsäkerheten genom att rapportera avvikelser i kvalitetssystemet Add samt att HSL-personalen rapporterar avvikelserna i Vodok. Vi har också fortsatt arbetet med att utbilda all personal i att kunna skriva en händelserapport i företagets digitala kvalitetssystem. Detta har inneburit att händelserapporter snabbare kommer till verksamhetschefens/kvalitetssamordnarens kännedom vilket innebär att eventuella åtgärder snabbare kan sättas in vilket också påverkar kvaliteten i en positiv riktning. En gång per månad går vi igenom händelserna på kvalitets möte för att hitta mönster/trender och vidtar lämpliga åtgärder samt skriver riskanalyser.

## Övergripande mål och resultat

SFS 2010:659,3 kap. 1 §, SFS 2010:659,3 kap. 10§, p3 och SOSFS 2011:9, 3 kap. 1§

Strategin har varit höja kompetensen hos våra medarbetare och på så vis tydliggöra uppdraget vi har så att vi kan ge en trygg och säkervård till våra boende. Alla medarbetare skall arbeta aktivt med att förbättra kvaliteten genom att bland annat rapportera avvikelser i ADD, Parasol samt i förekommande fall i Vodok. Vi har under året följt upp att avvikelserna registreras i alla system. Återkoppling av resultat har skett på kvalitets möten i gång per månad. Här har vi inte helt nått målet eftersom antalet registrerade avvikelser ibland skiljer sig åt mellan de olika systemen.

Målet har varit att alla boende skall ha en aktuell och individuell inkontinensutredning. Detta har följts upp vid extern egenkontroll samt vid intern egenkontroll en gång per kvartal. Snittet under 2020 har varit 100 % vilket är ett godkänt resultat.

Målet har varit att alla boende skall ha aktuella riskbedömningar avseende MNA, Norton, Downton samt ROAG. Detta har följts upp vid extern egenkontroll samt vid intern egenkontroll en gång per kvartal. Snittet under 2020 har varit 100 % vilket inte är ett godkänt resultat.

Målet har också varit att alla boende skall ha godkänd ADL-bedömning. Detta har följts upp vid intern egenkontroll en gång per kvartal. Snittet under 2020 har varit 100 %.

Målet under 2020 har varit att fortsätta registrera alla boende i Senior Alert samt att använda registret vid team möte. Riskbedömningar har fortsatt blivit registrerade Senior Alert.

Målet under 2020 har varit att börja registrera i BPSD-registret. Några boende har registrerats och bemötandeplaner har tagits fram.

Målet har under 2020 också varit att uppnå en godkänd egenkontroll vad gäller lokala rutiner. Attendo centralt beslutade att Solbacken inte skulle genomföra en intern egenkontroll under 2020.

Vi har också ökat kompetensen hos våra medarbetare vad gäller att upprätta individuella genomförandeplaner vilket i sin tur ökar patientsäkerheten. Det finns fem dokumentationsstödjare på Solbacken som är behjälpliga vid dokumentation och vid frågor gällande dokumentation i SOL. Genom kontinuerlig uppföljning, granskning och via loggkontroller kontrolleras uppföljning och kvalitet i dokumentationen. Attendos kvalitetsavdelning genomförde en extern granskning av SOL-dokumentationen i mars och september som båda gav resultatet 100 %.

Kompetensen hos våra sjuksköterskor samt fysioterapeut och arbetsterapeut dokumentation har förbättrats. En av våra sjuksköterskor samt en arbetsterapeut är handledare inom dokumentation. Även korta instruktioner, checklistor har tagits fram gällande dokumentation.

Vi har fortsatt att registrera alla personer som avlidit på Solbacken i det palliativa registret. 100 % av de som avlidit på Solbacken har registrerats.

Sjuksköterskorna har utbildat och handledt personalen i användning av smärtskattningsskalan Abbey Pain Scale.

Vi har fortsatt att utbilda personalen i basala hygienrutiner genom Webb-utbildningar, utbildningar av hygiensjuksköterska från Vårdhygien samt att vi har utbildat två medarbetare till hygienombud. Vi kan genom vår egenkontroll se en viss förbättring av följsamheten vad gäller nagellack, ringar, uppsatt hår och långa koftor.

Målet har varit att minska antalet ej givna läkemedel samt minska antalet osignerade läkemedel. Detta har följts upp genom uppföljning av signerade och administrerade läkemedel. Statistik förs varje månad och rapporteras därefter på kvalitets mötet. Antalet osignerade läkemedel har minskat från 349 år 2019 till 270 år 2020. Målet är nått.

## Ansvarsfördelning

SFS 2010:659,3 kap. 9 § och SOSFS 2011:9, 7 kap. 2 §, p 1

Patientsäkerhetsarbetet bedrivs på Solbacken enligt de rutiner och riktlinjer som vi har i Attendo och i samverkan med kommunens medicinskt ansvarig sjuksköterska. Verksamhetschefen har det övergripande ansvaret för patientsäkerhetsarbetet; planering, ledning och egenkontroll. Verksamheten har en biträdande verksamhetschef till sin hjälp. På verksamheten finns sjuksköterska dygnet runt. Varje avdelning har en egen patientansvarig sjuksköterska. Det finns en fysioterapeut på heltid samt en arbetsterapeut som arbetar heltid.

Vi har kvalitets möten en gång per månad. Där deltar dels en kvalitetssamordnare som har till uppgift att skriva protokoll och rapportera om händelserna, dels representanter för omvårdnadspersonalen från varje avdelning, så kallade kvalitetsombud, totalt åtta personer, en sjuksköterska och fysioterapeut och/eller arbetsterapeut samt verksamhetschef eller biträdande verksamhetschef. På kvalitets möte arbetar vi fram nya rutiner utifrån händelser, gör riskanalyser utifrån riskbedömningar, går igenom synpunkter och klagomål. Efter varje kvalitetsmöte skickas protokoll till Attendos kvalitetsavdelning. HSL-avvikelse registreras också i Vodok. Protokoll, åtgärder och riskanalyser/riskbedömningar återförs till övrig personal på team möten, morgonmöten samt arbetsplatsträffar.

### Ansvarsfördelning:

Verksamhetschef har ansvar att det finns kvalitetssystem samt:

- Att dessa är kända av medarbetarna
- Att vi systematiskt arbetar med säkring, uppföljning och utveckling
- Att vi arbetar med riskbedömningar och riskanalyser
- Att alla händelserna diskuteras och återkopplas på arbetsplatsträffar samt kvalitets möten.
- Verksamhetschefen samt biträdande verksamhetschef utreder avvikelser i form av klagomål och synpunkter, händelser, särskilda händelser samt för verksamheten aktuella och rapporterade risker

### Kvalitetssamordnare

- Leder den lokala kvalitetsgruppen
- Sammanställer kvalitetsprotokoll och skickar till kvalitetsavdelnings varje månad
- Är stöd och behjälplig vid riskbedömningar och riskanalyser

### Sjuksköterska

- Gör den första bedömningen samt individuella åtgärder vid händelser
- Beslutar om verksamhetschefen bör informeras omgående vid händelser
- Gör riskbedömningar och riskanalyser
- Dokumenterar i HS- journal (Vodok)

- Deltar i framtagandet och utveckling av rutiner
- Följer upp mål och resultat.

#### Fysioterapeut

- Gör den första bedömningar vid fall samt åtgärder
- Gör riskbedömningar och riskanalyser
- Dokumenterar i HSL-journal (Vodok)
- Deltar i framtagandet och utveckling av rutiner
- Följer upp mål och resultat

#### Arbetsterapeut

- Gör riskbedömningar och riskanalyser
- Dokumenterar i HSL-journal (Vodok)
- Deltar i framtagandet och utveckling av rutiner
- Följer upp mål och resultat

#### Medarbetare

- Alla medarbetare har skyldighet att skriva avvikelser/ händelser, ansvarar att det dokumenteras i SOL- journalen (Parasol) samt att det dokumenteras i kvalitetssystemet Attendo Add.
- Omvårdnadspersonal som genom delegering utövar hälso- och sjukvårdsuppgifter ansvarar för att arbetet utförs enligt de lagar och rutiner som finns i verksamheten.

Varje medarbetare är skyldig att avvikelser och risker identifieras och rapporteras.

## Mät- och uppföljningsmetod

SOSFS 2011:9 3 kap. 2 §

När en patient flyttar in görs riskbedömningar utifrån fall, nutrition, och trycksår. Samma riskbedömningar görs sedan minst 6:e månad och/eller vid förändrat hälsotillstånd.

Vid risk för fall, trycksår eller undernäring upprättas en hälsoplan med problem, mål och åtgärd samt uppföljning.

Avdelningarna har teammöte 1gång/månad där bland annat hälsoplaner och riskbedömningar följs upp. Även vid interna dokumentationsgranskningar granskas om riskbedömningar är gjorda/aktuella samt om hälsoplaner för identifierade risken finns upprättade.

Ett annat forum för identifiering av risker och eventuella vårdskador är det månatliga kvalitets mötet. På kvalitets mötet är samtliga avdelningar representerade samt fysioterapeut, arbetsterapeut, sjuksköterska samt verksamhetschef. Rapportering från kvalitets mötet är en stående punkt på verksamhetens APT- möte.

För att utveckla och säkra kvaliteten och patientsäkerheten i verksamheterna har Attendo ett system, Kvalitetsindex. Indexet är ett instrument som sammanställer ett antal parametrar för att mäta kvaliteten på våra enheter i företagets statistikmall. I kvalitetsindex redovisas varje månad:

- Antal händelser/ allvarliga avvikelser
- Utvecklingsprojekt

- Brukarundersökning
- Externa granskningar
- Egenkontroll
- Riskanalyser
- Värderingsarbete
- Dokumentation

Varje månad följer vi också upp statistik avseende signerade läkemedel, infektioner, antal fall. Statistik hämtas från vårt lokala kvalitetsrapporteringsverktyg ADD, dokumentationssystemet Vodok samt från signeringslistor. Kvartalsvis granskar vi HSL- samt SOL-dokumentationen genom stickprovsgranskning. Resultat, vidtagna åtgärder och orsaker presenteras och diskuteras på kvalitets möten, morgonmöten och arbetsplatsträffar.

## Hur patientsäkerhetsarbetet har bedrivits och vilka åtgärder som genomförts

SFS 2010:659, 3 kap. 10 § p 1-2

Kvalitetsarbetet har förbättrats genom att vi mer systematiskt återrapporterar om händelser till personalen på morgonmöten, arbetsplatsträffar och kvalitets möten. Alla medarbetare som har haft behov har fått individuell handledning i hur man rapporterar händelser i kvalitetssystemet ADD.

En sjuksköterska och vår arbetsterapeut har gått flera utbildningar i ICF/Vodok och är dokumentationshandledare under tidigare år. De har i sin tur vidareutbildat HSL-personal i dokumentation. Även korta dokumentationsinstruktioner har tagits fram. Detta har lett till att vi har kunnat bibehålla en hög kvalitetsnivå på vår dokumentation trots att det skett många förändringar i dokumentationssystemen.

Vi har fortsatt vår regelbundna stickprovsgranskning av vår dokumentation under året utifrån Attendos granskningsmall. SOL-dokumentationen granskas varje kvartal av dokumentationsstödjure. HSL-dokumentationen granskas av sjuksköterskorna. Återkoppling av resultatet till medarbetarna sker på APT, kvalitets möten och morgonmöten. I samband med granskningen följer vi också resultatet av HSL-indikatorerna; andelen aktuella ADL-bedömningar, andelen aktuella riskbedömningar nutrition, trycksår samt andelen aktuella inkontinensutredningar.

Vi har fortsatt att ge stöd i SOL-dokumentation till de medarbetare som har behov med hjälp av dokumentationsstödjure. Det har lett till mer individuella genomförandeplaner, tydligare mål och fler daganteckningar.

Vi arbetar mer aktivt med risk- och händelseanalyser genom att tidigt identifiera eventuella risker och förebygga dessa samt uppmärksamma medarbetare på arbetet med risk-händelseanalys. Fler medarbetare har aktivt deltagit i arbetet med riskanalyser. Detta har lett till fler identifierade risker och åtgärder för att motverka riskerna.



Vi har fortsatt med vår interna, månatlig egenkontroll utifrån en framtagen checklista. Kontrollen genomförs av kvalitetssamordnare samt verksamhetschef och biträdande verksamhetschef. Resultatet återförs till medarbetarna på kvalitets mötet.

Vi har fortsatt registreringen av dödsfall som sker på Solbacken i Palliativa registret. Under år 2019 har 100 % av avlidna brukare registrerats i registret.

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

Fortsatt mål för 2020 är att ytterligare förbättra den palliativa vården avseende efterlevandesamtal, lindrad från smärta och läkarinformation till patienten.

Vad gäller Senior Alert har vi gjort 45 registrerade riskbedömningar under 2020.

Vi har under 2020 fortsatt registrera i BPSD. Målet är att utbilda fler sjuksköterskor samt undersköterskor så att fler avdelningar kan få användning av registret.

Antalet osignerade läkemedel har minskat från 349 år 2019 till 270 år 2020.

Solbackens snittresultat i Attendos kvalitetsindex var år 2020 84 % i jämförelse med resultatet år 2019 som var 96 %.

## Samverkan

SOSFS: 2011:9,4 kap. 6 §, 7 kap 3 § p 3

På Solbacken finns överenskommelse samt rutiner finns för rapportering vid in- och utskrivning av patient mellan kommun och landsting.

Tjänstgörande sjuksköterska ansvarar för att läkare kontaktas vid förändringar i boendes hälsotillstånd. Rond sker en dag per vecka.

Attendos MAS deltar i Solbackens HSL-möten två gånger per år. Samverkan sker även med kommunens MAS när det gäller särskilda händelser, läkemedelsrutiner mm. Under kvällar och helger när verksamhetschefen inte är i tjänst träder den tjänstgörande sjuksköterskan in i den arbetsledande rollen.

På Solbacken har vi team möten med sjuksköterska, rehab-personal och omvårdnadspersonal varje månad.

Verksamhetschef och/eller biträdande verksamhetschef har under året deltagit i samverkansmöten tillsammans med Legevisitten.

## Risikanalys

SOSFS: 2011:9, 5 kap. 1 §

På Solbacken arbetar vi med riskanalyser ur ett brukar- eller ett verksamhetsperspektiv. Vi genomför alltid risk- och händelseanalyser vid allvarliga händelser.

En gång per månad vid kvalitetsmöte där kvalitetssamordnare, rehab-personal, sjuksköterska, kvalitetsombud, verksamhetschef deltar bedöms risker och beslut fattas avseende lämpliga åtgärder. Vid team möte genomför sjuksköterskor, omvårdnadspersonal, arbetsterapeut samt fysioterapeut riskanalyser utifrån enskilda brukare.

Verksamhetschefen samt biträdande verksamhetschefen tar även fram riskanalyser ur ett verksamhetsperspektiv. Verksamhetschefen granskar också arbetsskador och tillbud och bedömer risker ur ett patientperspektiv och vidtar åtgärder. Ledningsgruppen bestående av sjuksköterskor och verksamhetschef träffas regelbundet och i samband med detta samlar verksamhetschefen information från omvårdnadsarbetet, bedömer risker och vidtar åtgärder.

## Rapporteringsskyldighet

SFS 2010:659, 6 kap. 4 § SOSFS 2011:9, 7 kap 2 § p 5

På Solbacken finns sjuksköterska på plats dygnet runt:

- Personal kontaktar alltid sjuksköterskan och talar om vad som hänt.
- All personal som upptäckt en händelse rapporterar den i kvalitetssystemet Add samt i Parasol. HSL-personal dokumenterar avvikelser i Vodok.
- Händelserapporten skickas automatiskt vidare till verksamhetschef samt till kvalitetssamordnare som får en notis om detta via ett mail.
- Rapport som gäller fall eller hjälpmedel skall sjuksköterskorna rapportera vidare till våra paramedicinare.
- Vid fall ska även fysioterapeuten skriva åtgärder och göra en fallanalys.
- En gång i månaden genomförs kvalitetsmöte där vi går igenom alla händelserapporter för att hitta mönster/trender och vidtar lämpliga åtgärder. Riskanalyser genomförs. På mötet deltar kvalitetssamordnare, kvalitetsombud (en personal per avdelning), sjuksköterska, fysioterapeut/arbetsterapeut samt verksamhetschef/biträdande verksamhetschef.
- Kvalitetssamordnaren håller i kvalitets möte och skriver ett protokoll i Attendo Add. Protokollet skickas till Attendos kvalitetsavdelning för granskning.
- Sjuksköterskorna, arbetsterapeut, fysioterapeut samt omvårdnadspersonal diskuterar också händelserapporterna under team möte samt vid rapporten med nattpersonalen. HSL-personal dokumenterar åtgärder i Vodok och Parasol.
- Verksamhetschefen eller biträdande verksamhetschef medverkar alltid vid sammanställning av kvalitetsprotokollet.

- Föregående månads kvalitetsprotokoll går också igenom på kvalitets möte. Resultatet skrivs i protokollet och skickas sedan elektroniskt till kvalitetsavdelningen.
- Kvalitetsombuden ansvarar för att informera sina kollegor på avdelningen vad som sagts på kvalitets möte. Protokollet finns tillgängligt för alla medarbetarna elektroniskt i Add.
- Kvalitetssamordnaren ansvarar för att informera om kvalitets möte på arbetsplatsträffen varje månad.
- Verksamhetschefen informerar om eventuella akuta åtgärder/händelser på de dagliga morgonmötena.
- Allvarliga händelser utreds omedelbart av verksamhetschef eller biträdande verksamhetschef. Även regionchef kontaktas. Resultatet/åtgärden återförs omgående till personalen samt vid arbetsplatsträffen samt kommunens MAS samt Attendos MAS informeras om händelsen.

## Synpunkter och klagomål

SOSFS 2011:9, 5 kap. 3 §, 7 kap 2 § p6

- På Solbacken finns blanketter ”Vi vill bli bättre” i den välkomstmapp som brukare och anhöriga får när de kommer till Solbacken. Blanketten finns även vid entré i verksamheten och på samtliga avdelningar. Vi efterfrågar också synpunkter och goda förslag varje månad när vi skickar ut vårt månadsbrev.
- De flesta anhöriga skickar sina klagomål och synpunkter per mail till verksamhetschefen men även omvårdnadspersonalen samt HSL-personalen tar emot synpunkter och klagomål. Synpunkterna nedtecknas av de som lämnat klagomålet eller av medarbetarna/HSL-personalen. Synpunkterna lämnas omgående till verksamhetschef eller skrivs in i Add direkt av medarbetarna.
- Inom två dagar har verksamhetschefen gjort en första utredning som återförs till närstående och boende. Beroende på klagomålets/synpunktens allvarlighetsgrad kontaktas, regionchef, kvalitetsutvecklaren, Attendos MAS och Kungsholmens Stadsdelsförvaltning. Utredningen beskriver klagomålet/synpunkten, bakgrund, förlopp, orsak och åtgärder på kort och lång sikt. Ansvarig för åtgärden anges. Nytt datum anges för slutlig återkoppling av resultatet av åtgärden.
- Verksamhetschefen går kontinuerligt igenom alla klagomål och synpunkter med medarbetarna på morgonrapporten, kvalitets möte, avdelningsmöte samt på APT en gång i månaden.

## Sammanställning och analys

SOSFS 2011:9 5 kap. 6§

Inkomna klagomål och synpunkter sammanställs, analyseras och återkopplas. Åtgärdsplan upprättas och åtgärderna förankras i verksamheten.

Vår kund, Stockholms stad, och regionchefen informeras alltid omgående vid allvarliga klagomål eller allvarliga händelser.

Sammanställningen av rapporterade händelser sker i företagets egna kvalitetssystem, Attendo Add och ingår i Kvalitetsindexet. Genomgång sker varje månad på enhets möte med

regionchefen. Kvalitetsutvecklaren för regionen sammanställer uppgifterna till Kvalitetsindex och har särskild kompetens för att vara en resurs för verksamhetschefen avseende analys, bedömning och åtgärd.

## Samverkan med brukare och närstående

SFS 2010:659 3 kap. 4 §

Vid varje ny inflyttning genomförs en vårdplanering där den boende och deras närstående deltar tillsammans med omvårdnadsansvarig sjuksköterska och kontaktman samt arbetsterapeut och fysioterapeut. Omvårdnadsansvarig sjuksköterska kontakter närstående vid varje förändring av hälsotillståndet. Kontaktmannen har samtal minst en gång per månad med anhöriga och träffar den boende varje arbetspass. Särskilda informationsmöten för anhöriga/närstående arrangeras minst två gånger per år. Månadsbrev skickas till alla anhöriga/brukare. Närstående bjuds också in till våra löpande aktiviteter såsom fredagsfika, pubaftnar olika uppträdande, sångstunder.

Om en vård skada har inträffat bjuder vi alltid in brukare och dess närstående i att delta i händelseanalysen och få ta del av utredningen.

## Övergripande mål och strategier för kommande år

Attendo kommer ej att driva Solbacken from 1 februari 2021 och därför finns inga mål och strategier inför 2021.