



**Hässelholms
kommun**

Handläggare
Medicinskt ansvarig sjuksköterska Lotta Tyrberg
Omsorgsförvaltningen
Stab
0451-26 88 21 0709 818821
lotta.tyrberg@hasselholm.se

Patientsäkerhetsberättelse 2013

**Omsorgsförvaltningen
Hässelholm**

Omsorgsförvaltningen / Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässelholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hasselholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hasselholm.se

Innehållsförteckning

Allmänt.....	5
Ansvar.....	5
Vårdgivare	5
Verksamhetschef.....	5
Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)	5
Enhetschef.....	6
Hälsa- och sjukvårdspersonal.....	6
Samverkan för att förebygga vårdskador.....	6
Överenskommelse som reglerar ansvar och samverkan inom hälso- och sjukvårdsområdet mellan Region Skåne och kommunerna i Skåne.....	6
Ledningskraft- så mycket bättre för sjuka äldre.....	7
Beslutsstöd för Sjuksköterskor – ett projekt inom ledningskraft.....	8
Teamarbetet.....	8
Förebyggande hembesök.....	9
Struktur för uppföljning och utvärdering.....	10
Samordnad vårdplanering – SVPL	10
SVPL-IT	10
Förslag till åtgärder	12
Samordnad individuell plan - (SIP).....	12
Läkarmedverkan.....	13
Förslag till åtgärder	13
Samverkan med patienter och närstående.....	14
Socialstyrelsens brukarundersökning 2013 ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen”?.....	14

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

Nationella kvalitetsregister.....	17
Svenskt register för beteendemässiga och psykiska symtom vid demenssjukdom- BPSD	17
Förslag till åtgärder:	18
Svenska Palliativregistret	18
Förslag till åtgärder	19
Senior Alert	19
Förslag till åtgärder:	20
Nationella punktprevalensmätningar(PPM).....	20
Vårdhygien.....	20
Förslag till åtgärder	21
Dokumentation.....	21
Förslag till åtgärder	22
Identifiering, analys, åtgärd och uppföljning av vårdskador och risker	22
Fall och fallskador	23
Förslag till åtgärder	24
Läkemedelshantering	24
Förslag till åtgärder	25
Medicintekniska produkter	25
Förslag till åtgärder	25
Speciell omvårdnad	26
Förslag till åtgärder:	27
Träning/behandling rehabilitering.....	27
Förslag till åtgärder	27
Synpunkter och klagomål.....	28

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

Förslag till åtgärder	28
Lex Maria.....	28
Nutrition.....	28
Förslag till åtgärder	29
Munhälsa	29
Förslag till åtgärder	29
Verksamhetstillsyn.....	30
Förslag till åtgärder	30
Övergripande mål och strategier för 2013.....	30
MÅL 2014	31
Patientsäkerhetsarbetet kommer bedrivas genom att:	31

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

Allmänt

Patientsäkerhetslagen (2010: 659) syftar till att främja hög patientsäkerhet där vårdgivaren är skyldig att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete.

I patientsäkerhetslagen framgår även att vårdgivaren, senast den 1 mars varje år, ska upprätta en patientsäkerhetsberättelse av vilken det ska framgå

1. hur patientsäkerhetsarbetet har bedrivits under föregående kalenderår,
2. vilka åtgärder som har vidtagits för att öka patientsäkerheten, samt
3. beskriva vilka resultat som har uppnåtts.

Ansvar

Vårdgivare

Yttersta ansvaret för patientsäkerhetsarbetet har vårdgivaren som ska planera, leda och kontrollera verksamheten på ett sätt som leder till att kravet på god vård enligt hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) efterföljs.

Verksamhetschef

Verksamhetschefen ansvarar, enligt förordningen (1996:933) om verksamhetschef inom hälso- och sjukvården samt socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 1997:8), för att vården organiseras så att den tillgodoser hög patientsäkerhet av god kvalitet samt främjar kostnadseffektivitet. Vidare ansvarar verksamhetschefen att inom ramen för ledningssystemet beskriva de processer som krävs för att systematiskt och fortlöpande säkra, följa upp och vidareutveckla kvaliteten i verksamheten. Avvikelse rapporteras till medicinskt ansvarig sjuksköterska.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

Enligt hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) ska det i den kommunala hälso- och sjukvården finnas en sjuksköterska som har det övergripande medicinska ansvaret. MAS ansvarar för upprättandet av rutiner för att styra, följa upp samt utveckla verksamhetens kvalitet och säkerhet. Medicinskt ansvarig sjuksköterska ansvarar även för att utöva tillsyn av verksamheten samt för att samverka med

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

verksamhetschef vid frågor som berör hälso- och sjukvården. Avvikelser rapporteras till vårdgivare.

Enhetschef

Enhetschef ansvarar för att leda och utveckla verksamheten och se till att fastställda policys, riktlinjer och rutiner är väl kända i verksamheten. I arbetet ingår att göra personalen delaktiga i patientsäkerhetsarbetet och rapporteringen av avvikelser. Avvikelser rapporteras till verksamhetschef.

Hälso- och sjukvårdspersonal

I patientsäkerhetslagen (2010:659) framgår att hälso- och sjukvårdspersonal ska bidra till en hög patientsäkerhet i det dagliga arbetet samt rapportera risker för vårdskador eller händelser som kunnat medföra eller har medfört skador. Avvikelser rapporteras till enhetschef.

Samverkan för att förebygga vårdskador

En viktig del i patientsäkerhetsarbetet är hur verksamheten för hälso- och sjukvården samverkar med andra vårdgivare. Formerna för samverkan regleras i samverkansdokument. Regelbundna samverkansmöte hålls mellan huvudmännen.

Överenskommelse som reglerar ansvar och samverkan inom hälso- och sjukvårdsområdet mellan Region Skåne och kommunerna i Skåne.

- Överenskommelse om palliativ vård i Skåne.
- Överenskommelse om rehabilitering i Skåne.
- Ramavtal kring personer över 18 år med psykisk funktionsnedsättning/sjukdom.
- Lokalt avtal om läkarmedverkan med Vårdcentralerna i Hässleholms kommun.
- Regelverk för Samordnad vårdplanering
- Riktlinjer för uppsökande tandvård i Skåne

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

- Samarbetsavtal mellan kommunerna och regionens sjukvård i nordöstra Skåne.

Ledningskraft- så mycket bättre för sjuka äldre

En överenskommelse mellan regeringen och Sveriges Kommuner och Landsting(SKL) utformades för att gemensamt skapa ett bättre liv för sjuka äldre. Tanken var att skapa bättre system som passar för multisjuka med komplexa vårdbehov. Syftet med satsningen var att skapa nätverk för erfarenhetsutbyte och gemensamt utvecklingsarbete. Satsningen omfattar bland annat:

- God demensvård
- God vård i livets slutskede
- Preventivt arbetssätt
- God läkemedelsanvändning
- Sammanhållen vård och omsorg

Verksamhetschef för hälso- och sjukvården och MAS arbetar i Ledningskraft, ett chefsteam som samverkar länsvis över verksamhetsgränserna för att tillsammans uppnå en sammanhållen vård och omsorg om mest sjuka äldre. Ledningskraft är ett stöd i det pågående arbetet med att gå från ord till handling.

Under 2013 har kommunerna i nordöst tillsammans med slutenvård på sjukhusen i Hässleholm och Kristianstad, ASIH samt primärvård i Hässleholm och Kristianstad tagit fram en gemensam övergripande handlingsplan för arbetet med de mest sjuka äldre. I handlingsplanen ingår områdena god vård i livets slutskede, preventivt arbetssätt, god vård vid demenssjukdom, god läkemedelsbehandling för äldre, sammanhållen vård och omsorg samt psykisk ohälsa hos äldre.

Förslag till åtgärder:

- Under 2014 involvera samtliga verksamhetschefer i omsorgsförvaltningen i ett lokalt Ledningskraftsteam.
- Under 2014 upprätta lokal handlingsplan utifrån nordost övergripande plan och göra denna känd i verksamheterna.

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

Beslutsstöd för Sjuksköterskor – ett projekt inom ledningskraft

Syftet med beslutsstödet är att patienten skall få en strukturerad bedömning för att vårdas på rätt vårdnivå, att minska andelen undvikbar slutenvård och återinläggningar samt att säkra informationsöverföringen då vårdansvaret skiftar.

Beslutsstödet är tänkt att vara ett verktyg, i form av en checklista, för sjuksköterskor inom den kommunala hälso- och sjukvården, när patienten försämras i sitt allmäntillstånd och sjuksköterskan behöver ta ställning till vilken vårdnivå som är adekvat.

Samtliga sjuksköterskor inom den kommunala hälso- och sjukvården i de nordöstra kommunerna Osby, Bromölla, Hässleholm, Ö. Göinge, Kristianstad och Perstorp, samt representanter från ASIH, kommer genomgå utbildningen. Utbildningen kommer bestå av strukturerad klinisk bedömning samt utbildning i SBAR, en strukturerad kommunikation för att ta emot och ge information. Utbildningen omfattar 1 dag och genomförs under januari 2014.

Förslag till åtgärder:

- Implementering av beslutsstöd till samtliga sjuksköterskor i verksamheten.
- Implementering av överrapportering med SBAR till samtliga sjuksköterskor i verksamheten.

Teamarbetet

Huvudmålet med teamarbete är att kunna ge den enskilde god och säker vård av hög kvalitet utifrån den enskildes behov och förväntningar.

Ett väl fungerande teamarbete ger mervärde såväl för den enskilde patienten som för professionerna genom ökad kontinuitet i vården, bedömningar som kräver flera perspektiv eller kompetenser underlättas och den enskilde ses ur ett helhetsperspektiv.

Omsorgsförvaltningens team består av vårdpersonal, biståndshandläggare, enhetschef, sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut. Professionerna kopplas till teamen efter behov. Som komplement och konsultation finns specialister att tillgå i form av dietist, demenssjuksköterska, silviasystrar samt psykiatrisamordnare.

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

För att få jämnare kvalitet och tydligt mål för teamarbetet fastställer en arbetsgrupp, med representanter från olika professioner, en arbetsbeskrivning för teamarbetet.

Förslag till åtgärder:

- Öka kvaliteten på teamarbetet genom implementering av strukturerad arbetsbeskrivning i samtliga verksamheter.

Förebyggande hembesök

I slutet av året 2013 anställdes en distriktssköterska för att arbeta med förebyggande hembesök som syftar till att bibehålla självständighet och hälsa hos äldre personer som bor kvar i hemmet. Under 2014 kommer alla kommuninvånare som fyller 81 år att erbjudas hembesök av distriktssköterska. Vid besöket diskuteras bland annat fallprevention, kost, motion, vanor och livsstil samt läkemedel. Vidare ges information om kommunens äldreomsorg.

I ett samarbete med hjärtmottagningen i Hässleholm utförs även tum- EKG för att screena personer med förmaksflimmer. Förmaksflimmer ökar risken att insjukna i strokesjukdomar vilket ofta leder till stort lidande för den enskilde. Patienter med hög risk för att insjukna kan, om de identifieras, ges möjlighet till förebyggande behandling.

För dem som inte vill ta emot ett hembesök kommer det finnas möjlighet att komma till informationsträffar som under året kommer hållas runt om i kommunen.

Förslag till åtgärder:

- Sprida information om uppsökande verksamhet
- Få igång informationsträffar runt om i kommunen

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

Struktur för uppföljning och utvärdering

Avvikelse och negativa händelser utreds och följs upp kontinuerligt av MAS via verksamhetssystemet eller inkomna synpunkter till Omsorgsförvaltningen. Beslut om åtgärder tas efter utredning gemensamt av verksamhetschef, enhetschef, berörd vårdpersonal och ansvarig sjuksköterska eller Rehab ansvarig i samverkan med MAS. Sammanställning av vårdskador, tillbud och åtgärder redovisas till Omsorgsnämnd minst en gång per år av MAS.

Händelser som bedömts som Lex Maria och skickats till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) rapporteras direkt till Omsorgsnämndens arbetsutskott och till verksamheten av MAS. Sammanställning redovisas minst en gång om året till Omsorgsnämnd.

Övrig uppföljning och utvärdering sker genom uppföljning av mål enligt ledningssystem, enligt verksamhetsplaner, internkontrollplan, egenkontroll, föreslagna förbättringar från föregående års patientsäkerhetsberättelse samt genom utvärderingar av nationella kvalitetsregister eller brukarundersökningar.

Förslag till åtgärder:

- Under 2014 ska kvalitetskontroller tillsammans med MAS utforma egenkontrollprogram gällande vård och omsorg där verksamheterna efter fastställt års-hjul utför systematiska uppföljningar inom givna område.

Samordnad vårdplanering – SVPL

En vårdplan skall upprättas för en patient som efter att ha skrivits ut från slutenvården bedöms vara i behov av insatser från kommunens socialtjänst och/eller hälso- och sjukvård och/eller regionens primärvård, öppna psykiatriskavård eller annan öppenvård. Syftet med regelverket är att fördela ansvaret/insatserna av patientens vårdbehov mellan enheterna samt att reglera betalningsansvaret mellan kommunen och region. Rutin för detta finns.

SVPL-IT

Ett webbaserat system för samordnad vårdplanering – SVPL-IT har införts mellan primärvården, sjukhusen och kommunerna i Skåne. Systemet är tänkt att

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

förbättra informationsöverföringen mellan vårdgivarna och därmed stärka patientsäkerheten.

Som ett led i kvalitetssäkringen skickas avvikelserapport då det av någon anledning brustit i rutinerna.

Tabell 1. Redovisning av antalet avvikelser mellan kommunen och slutenvården/primärvård

Avvikelser	2012	2013
Centralsjukhuset Kristianstad	6	18
Psykiatri, Kristianstad	1	1
Sjukhuset Hässleholm	14	53
Psykiatri, Hässleholm	1	3
Vårdcentraler, Hässleholm	3	10
Kvalificerad vård i hemmet (KVH)	1	2
Hässleholms kommun	9	9
Ambulans	0	6
Ystad lasarett	0	1
Skånes universitetssjukhus Malmö	0	1

Vid genomgång av negativa händelser vid informationsöverföring framkommer bland annat brister i informationsöverföringen, vårdplaner som inte följts samt felaktiga ordinationsunderlag. Patienter har skickats från slutenvård utan vårdplanering och utan att kommunen blivit informerad, vanligast är detta till patienter som bor på särskilt boende. Vanligt är även att handlingar som enligt överenskommelse ska skickas med hem efter sjukhusvistelse är felaktiga eller inte medföljer enligt gällande överenskommelse.

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

Inkomna avvikelser från slutenvården till kommunen påvisar brister i informationsöverföring genom att ”akutlapp” inte medföljt patienten in till sjukhuset enligt gällande riktlinje eller att patienter som inte kan föra sin talan eller har med person som kan styrka identifiering, skickats in utan id-kontroll och märkning med identitetsband.

Avvikelser mellan ambulans och kommun påvisar brister i bemötande såväl från kommun som från ambulans.

Under 2013 har SVPL-IT systemet av olika tekniska anledningar legat nere. I samverkans avtal i Nordöstra Skåne, dokument 3 Samverkan, informationsöverföring finns reservrutin för SVPL via fax. Denna rutin har fungerat tillfredsställande i kommunen men har inte varit känd och fungerat fullt ut i slutenvården vilket lett till en del brister i informationsöverföring. Dessa brister har bland annat bestått i att sjukhuset haft svårt att nå rätt personer i kommunerna. Vid samverkansmöte med slutenvården tycks problemen uppkommit i de fall reservrutinen inte varit känd i verksamheten. 2013 års åtgärdsförslag har följts.

Multisjuka äldre med komplexa sjukdomar och stora omvårdnadsinsatser har idag kortare vårdtider och mer av den specialiserade vården sköts utanför slutenvårdens inrättningar. Detta ställer höga krav på planeringen och samordningen av vården.

Förslag till åtgärder

- Anställa sjuksköterska specialiserad på vårdplaneringar som även har till uppgift att utbilda övriga verksamheter i SVPL regelverk och gällande samarbetsavtal samt vara ett stöd för biståndshandläggarna.

Samordnad individuell plan - (SIP)

När den enskilde har behov av insatser eller stöd från mer än en huvudman/verksamhet ska en samordnad individuell plan upprättas. Lagen har funnits sedan 2010 som ett stöd för den enskilde med komplexa sjukdomar och behov för samordnade insatser. Planen ska styras av den enskildes behov, önskemål och förutsättningar. I planen ska tydliga mål framgå, en beskrivning för hur målen ska nås samt en tydlig ansvarsfördelning för vem som ansvarar för vad. IT – stöd finns för att utforma SIP i samma webbmiljö som SVPL-IT.

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

Förslag till åtgärder:

- Lokal riktlinje för Samordnad individuell plan upprättas och implementeras i verksamheterna.
- Samverkan med primärvård, ASIH eller andra berörda, där lokala samarbetsavtal upprättas för att få flöde i SIP-arbetet till de patienter som har ett behov.

Läkarmedverkan

Samverkansavtal mellan kommunens regionala vårdcentraler har sedan 2012 funnits för att reglera läkarmedverkan inom de särskilda boendena och kommunens hemsjukvård. Avtalen reglerar samarbetsformer och gemensamma mål för samverkan inom den kommunala hälso- och sjukvården. Vid behov av akuta hembesök under dagtid då vårdcentralerna bedömer att de inte har möjlighet att göra hembesök kan hembesök utföras av läkarbemannade Falck hembesöksbilar.

2013 års åtgärds förslag har delvis följts genom regelbundna träffar med verksamhetschefer samt upprättande av lokala avtal med vårdcentralerna gällande bland annat läkemedelsgenomgångar och att öka antalet samordnade individuella planer(SIP).

Förslag till åtgärder

- Revidering av läkaravtalen bland annat gällande råd, stöd och fortbildning.
- Regelbundna träffar med verksamhetscheferna från samtliga vårdcentraler tillsammans med representant från Omsorgsförvaltningen.

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

Samverkan med patienter och närstående

Vård och behandling ska så långt det är möjligt utformas och genomföras i samråd med patienter och i förekommande fall närstående. De ska få medverka vid upprättande av vård- och omsorgsplaner, informeras vid nationella studier, göras delaktiga vid utredning av vårdskador samt informeras om tillvägagångssätt för att framföra synpunkter och klagomål.

Socialstyrelsens brukarundersökning 2013 "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen"?

Tabell 2: Särskilt boende: Antal svarande, 226 personer vilket motsvarar 53 %				
Fråga	Kommunen(%)		Riket(%)	
F2 Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?	Nej:	43	Nej:	39
	Ja, lätta besvär:	41	Ja, lätta besvär:	48
	Ja, svåra besvär:	16	Ja, svåra besvär:	13
	Total antal svar (%)	100	Total antal svar (%)	100
F11 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	Ja, alltid/ oftast:	48	Ja, alltid/ oftast:	49
	Ibland:	18	Ibland:	20
	Nej, sällan/aldrig:	34	Nej, sällan/aldrig:	31
	Total antal svar (%)	100	Total antal svar (%)	100
F13 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	Ja, alltid/ oftast:	95	Ja, alltid/ oftast:	95
	Ibland:	5	Ibland:	5
	Nej, sällan/aldrig:	0	Nej, sällan/aldrig:	1
	Total antal svar (%)	100	Total antal svar (%)	101
F22 Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?	Mycket /ganska lätt:	75	Mycket /ganska lätt:	78
	Varken lätt el svårt:	14	Varken lätt el svårt:	14
	Ganska/mycket svårt:	11	Ganska/mycket svårt:	7

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm Besöksadress: Löjtnant Granlundsväg 14 Telefon: 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se Bankgiro: 866-3494 Org. nr: 212000-0985 Webb: www.hassleholm.se

	Total antal svar (%)	100	Total antal svar (%)	99
F23 Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	Mycket /ganska lätt:	53	Mycket /ganska lätt:	60
	Varken lätt el svårt:	30	Varken lätt el svårt:	23
	Ganska/mycket svårt:	17	Ganska/mycket svårt:	17
	Total antal svar (%)	100	Total antal svar (%)	100
F26 Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?	Ja:	40	Ja:	45
	Delvis/i vissa frågor:	30	Delvis/i vissa frågor:	29
	Nej:	29	Nej:	27
	Total antal svar (%)	99	Total antal svar (%)	101

Tabell 3: Ordinärt boende: Antal svarande 870 personer vilket motsvarar 67%

Fråga	Kommunen(%)		Riket(%)	
F2 Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?	Nej:	55	Nej:	51
	Ja, lätta besvär:	41	Ja, lätta besvär:	42
	Ja, svåra besvär:	4	Ja, svåra besvär:	7
	Total antal svar (%)	100	Total antal svar (%)	100
F13 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	Ja, alltid/ oftast:	75	Ja, alltid/ oftast:	70
	Ibland:	11	Ibland:	13
	Nej, sällan/aldrig:	14	Nej, sällan/aldrig:	18
	Total antal svar (%)	100	Total antal svar (%)	101
F9 Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?	Ja, alltid/ oftast:	63	Ja, alltid/ oftast:	61
	Ibland:	17	Ibland:	17
	Nej, sällan/aldrig:	21	Nej, sällan/aldrig:	22
	Total antal svar (%)	101	Total antal svar (%)	100

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

F20 Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?	Mycket /ganska lätt:	71	Mycket /ganska lätt:	70
	Varken lätt el svårt:	18	Varken lätt el svårt:	18
	Ganska/mycket svårt:	11	Ganska/mycket svårt:	12
	Total antal svar (%)	100	Total antal svar (%)	100
F21 Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	Mycket /ganska lätt:	55	Mycket /ganska lätt:	57
	Varken lätt el svårt:	24	Varken lätt el svårt:	23
	Ganska/mycket svårt:	21	Ganska/mycket svårt:	20
	Total antal svar (%)	100	Total antal svar (%)	100
F7 Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?	Ja:	58	Ja:	62
	Delvis/i vissa frågor:	23	Delvis/i vissa frågor:	22
	Nej:	18	Nej:	16
	Total antal svar (%)	99	Total antal svar (%)	100

Åtgärdsförslag från 2013 där samtlig legitimerad personal ska ha genomgått förvaltningens utbildning i anhörigstöd är delvis genomfört. Resterande antal är inplanerade första delen av 2014.

Förslag till åtgärder:

- Att samtycke finns dokumenterat i hälso- och sjukvårdsjournalen till samtliga patienter med insats av legitimerad personal.
- Att det i hälso- och sjukvårdens dokumentation går att följa patient eller närståendes medverkan i vården.
- Att legitimerad personal vid första mötet med patienterna samt vid behov lämnar ut broschyren ”hjälp oss att bli bättre”.

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

Nationella kvalitetsregister

För att bibehålla god kvalitet inom vård och omsorg behövs ett ständigt utvecklings- och förbättringsarbete.

Det övergripande syftet med nationella kvalitetsregister är att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra vårdens kvalitet. Registren är verktyg som ger möjligheter till att systematiskt riskbedöma och utveckla kvaliteten i vården genom att ge förslag på åtgärder och förbättringsområde.

Registrering i nationella kvalitetsregister ingår i verksamhetsplan och mål för 2014 vilka är tagna och beslutade i omsorgsnämnd.

Svenskt register för beteendemässiga och psykiska symtom vid demenssjukdom- BPSD

BPSD är symtom som aggressivitet, oro, apati, hallucinationer eller sömnstörningar och drabbar många med demenssjukdom. Syftet med registret är att minska dessa symtom och därmed lidandet för drabbade personer genom ökad kunskap och bra struktur i omvårdnadsarbetet.

Att arbeta med BPSD innebär bland annat:

- Ökad livskvalitet för personer med demenssjukdom.
- Implementering av nationella riktlinjer.
- Personcentrerad omvårdnad och ett gemensamt språk för personalen.
- Teamarbete med tydliga mål.
- Kvalitetssäkring genom fortlöpande uppföljningar.

Två av förvaltningens verksamheter har under 2013 registrerat i BPSD. Demenssjuksköterska har under året genomgått utbildning för att i sin tur kunna utbilda övriga professioner till BPSD-administratörer. Under det gångna året tog omsorgsnämnden beslut om att fastställa riktlinjer för demensvården.

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

Åtgärder för 2013 har delvis följts genom att arbetssättet vid BPSD använts och ökat vid behov utan, att detta har registrerat i registret.

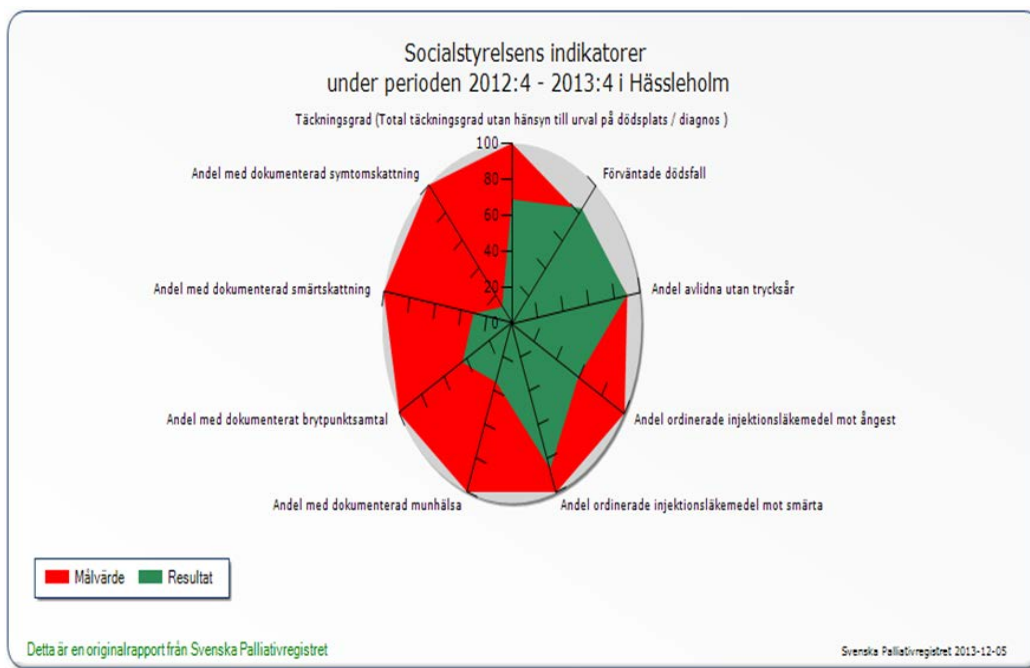
Förslag till åtgärder:

- Tagna demensriktlinjer implementeras i verksamheten.
- Samtliga SÄBO med avdelningar för demenssjuka utbildas och arbetar med registreringar och arbetssätt enligt BPSD registret.

Svenska Palliativregistret

Sjuksköterskorna utför registreringar i Palliativ Registret. Målet med registret är att öka kvaliteten och ge personer i livets slutskede trygghet genom information, lindring av smärta och andra besvärande symtom, relevant läkemedelsbehandling, god omvårdnad samt att stöd ges till närstående.

Bild. Täckningsgrad för registrering i Svenska palliativregistret 2013-12-05



Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

2013 års åtgärder har följts genom att registreringen i registret har ökat samt genom att mål och åtgärdsförslag formulerats efter kvalitetsindikatorerna i

Förslag till åtgärder

- Att öka möjligheten att uppnå en god smärtlindring genom att smärtskattning sker på ett kontinuerligt och strukturerat sätt. Detta med hjälp av smärtskattningsinstrumenten VAS eller Abbey Pain Scale.
- Utbilda vårdpersonal i smärtskattning med VAS och Abbey Pain Scale för strukturerad bedömning av smärta vilket leder till samsyn och god kvalitet för patienterna.

Senior Alert

I registret registreras riskbedömningar, åtgärder och uppföljningar för fall, trycksår, undernäring och munhälsa. Nytt är att bedömning av blåsdysfunktion ingår i registret.

Under året har samtliga verksamheter fått fortbildning genom att enhetschefer, undersköterska samt dietist varit ute i alla verksamheter och informerat om registret samt för att få igång en omstart i det förebyggande arbetet.

2013 års förbättringsåtgärder med att samtliga enheter ska registrera har delvis uppnåtts. Arbetet har tendens att avstanna och är beroende av ett fungerande teamarbete. **Bild.** Registreringar i Senior Alert 2013

	JAN-13	FEB-13	MAR-13	APR-13	MAY-13	JUN-13	JUL-13	AUG-13	SEP-13	OCT-13	NOV-13	DEC-13	Total
	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal
Registrerade riskbedömningar	14	11	22	57	15	15	1	8	58	86	42	4	333
Riskbedömningar där ingen risk kunnat konstateras	5	3	5	12	3	2	0	2	7	7	3	2	51
Riskbedömningar där risk för fall konstaterats	8	5	13	39	11	12	1	5	42	67	29	2	234
Riskbedömningar med risk för fall, som har planerad förebyggande åtgärd	4	3	11	15	7	12	1	2	27	13	4	1	100
Riskbedömningar där risk för trycksår konstaterats	5	1	1	16	2	5	1	2	16	30	16	1	96
Riskbedömningar med risk för trycksår, som har planerad förebyggande åtgärd	4	0	1	4	1	5	1	1	8	2	2	0	29
Riskbedömningar där risk för undernäring konstaterats	7	4	11	30	7	5	1	5	36	44	25	1	176
Riskbedömningar med risk för undernäring, som har planerad förebyggande åtgärd	4	0	7	12	5	5	1	3	25	5	2	0	69
Riskbedömningar där risk för ohälsa i munnen konstaterats	0	0	0	3	8	2	1	2	26	31	21	0	94
Riskbedömningar med risk för ohälsa i munnen, som har planerad förebyggande åtgärd	0	0	0	0	3	2	1	2	8	5	3	0	24

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

Förslag till åtgärder:

- Samtliga enheter i omsorgsförvaltningen ska under 2014 komma igång att registrera riskanalyser, åtgärder och uppföljningar. Målet är 90 % av patienterna i särskilt boende samt patienter med omvårdnads och hemsjukvårdsinsats i ordinärt boende. Alternativt enbart hemsjukvårdsinsatser i ordinärt boende.
- Projektanställd resursperson anställd för att arbeta med Senior Alert finns till hands med implementering av förebyggande arbetssätt.
- Chefer på samtliga nivåer regelbundet på APT informerar verksamheten om statistik från registret.

Nationella punktprevalensmätningar(PPM)

Nationella punktprevalensmätningar utförs för att mäta det systematiska kvalitetsarbetet och genom mätningarna påvisa att preventiva och systematiska arbetssätt ökar kvaliteten på vården.

En punktprevalensmätning är en mätning som genomförs under en viss tid (vid en tidpunkt) och ger på så vis en ögonblicksbild av följsamheten till det som observeras. Syftet är i första hand att ge ett underlag till förbättringsarbetet i den egna verksamheten. Under 2013 har det varit trögt att få medverkan i punktprevalensmätningar.

Förslag till åtgärder:

- Under året delta i PPM för fall och trycksår
- Under året delta i PPM för basala hygienrutiner och klädregler.

Vårdhygien

Vid särskilda boenden och inom hemtjänst finns många äldre personer med multipla sjukdomar som har täta kontakter med hälso- och sjukvården. Det medför en ökad risk för vårdrelaterade infektioner och smittspridning

2013 års förbättringsförslag gällande fortsatt utbildning har delvis genomförts. Fortfarande råder osäkerhet från arbetsledares ansvar att vidta åtgärder när medarbetare inte följer hygienrutiner och klädregler.

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

Förslag till åtgärder

- Fortsatt deltagande i punktprevalensmätningar inom såväl särskilt som ordinärt boende.
- Att samtlig vårdpersonal och legitimerad personal under 2014 får fortsatt utbildning i basala hygienrutiner och gällande klädregler vid patientnära arbete. Viktigt att klargöra arbetsledarens ansvar att vidta åtgärder när en medarbetare inte följer hygienrutiner, klädregler och användande av skyddsutrustning.
- Införa egenkontroll gällande följsamhet till hygienrutiner efter förutbestämt års-hjul.

Dokumentation

Behandling av personuppgifter regleras i patientdatalagen SFS 2008:355 och innefattar bestämmelser om skyldighet att föra patientjournal. Upprättande av patientjournal syftar till att vara ett stöd för den personal som ansvarar för vården. Den utgör ett arbetsverktyg eller underlag för bedömningen av de åtgärder som skall vidtas av någon som inte träffat patienten tidigare. Journalen är även en informationskälla för patienten om erhållen vård. Journalen utgör ett viktigt instrument i kvalitets-, säkerhets-, uppföljnings- och utvärderingsarbetet inom vården samt ett underlagsmaterial vid tillsyn och kontroll av den vård som patienten erhållit.

Under 2013 har arbetet med loggkontroller efter omsorgsnämndensfastställda plan utfört. Samtlig legitimerad personal har genomgått utbildning i dokumentation.

Det har vid utredningar i patientärenden visat sig att kunskaperna i dokumentation är varierande. Omsorgsförvaltningens ledningsgrupp tog därför beslut om att all personal som arbetar i förvaltningen ska få tillgång till och dokumentera i datoriserad journal för att undvika dokumentation i pappersform. Vid slumpmässig granskning av journaler har antalet vårdplaner ökat främst hos arbetsterapeut och sjukgymnast. Förbättringsförslag till att alla patienter ska ha en aktuell vårdplan har inte uppnåtts.

MAS har granskat journaler systematiskt samt vid behov och sett att det krävs ett fortsatt arbete för att öka förståelsen för dokumentation. Femtio journaler har

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

garnskats systematiskt efter fastställd mall. Förbättringsområde är Bakgrundsinformation, hälsohistoria, status, svårighet att följa röd tråd genom journalerna. Få vårdplaner finns. De flesta upprättade av arbetsterapeut eller fysioterapeut.

Förslag till åtgärder

- Befintliga arbetsgrupper för dokumentation får i uppdrag att utforma standardiserade vårdplaner.
- Samtlig legitimerad personal kommer vid APT arbeta med patientfall för att ge öka förståelsen för dokumentationens syfte.
- Journalgranskning av MAS och kvalitetskontroller kommer fortsatt att genomföras årligen och återkopplas till verksamheterna.
- Samtliga patienter med insatser ska ha hälsohistoria, samtycke och aktuellt status i hälso- och sjukvårdsjournalen.
- Alla patienter med omfattande insatser skall ha en aktuell vårdplan.
- Under 2014 ska kvalitetskontroller tillsammans med MAS utforma egenkontrollprogram gällande dokumentation där legitimerad personal efter fastställt års-hjul utför systematiska dokumentationsgranskning.

Identifiering, analys, åtgärd och uppföljning av vårdskador och risker

Avvikelse registreras i datoriserade systemet av den person som identifiera avvikelserna. Avvikelsen skickas till respektive professions chef som har till uppgift att analysera och åtgärda händelsen samt vid behov sammankalla de personer som behövs för att hantera avvikelserna. Arbetet ska fortgå skyndsamt. Översyn för att göra avvikelshantering mer användarvänlig har påbörjats.

Vid allvarliga negativa händelser informeras MAS som tar ställning till om ärendet ska hanteras som en Lex Maria utredning/anmälan.

Synpunkter och klagomål samt Lex Sara ärende hanteras av kvalitetskontroller gällande SoL, LSS. Enhetschef för legitimerad personal utreder synpunkter och klagomål gällande hälso- och sjukvården. Allvarliga ärende i samråd med MAS. Fallrapporter är sjukgymnaster första mottagare till och dessa hanteras ute i teamen på omvårdnads och teamträffar.

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

Tabell 3. Statistik över antalet redovisade avvikelser.

Avvikelse	2011	2012	2013
Fallrapporter	2373	2767	2705
Läkemedelshantering	877	1094	1136
Medicinsk tekniska produkter	12	19	24
Speciell omvårdnad	12	17	22
Träning/behandling, rehab	42	7	12
Synpunkter och klagomål	4	7	5

Vid genomgång av avvikelser syns fortfarande en osäkerhet i hanteringen. Registrering tycks inte utgöra problem och antalet 2013 har ökat något sedan året innan. Osäkerheten ligger i vem som ska ta emot avvikelserna samt utredningsförfarandet. Att arbeta med avvikelser måste ses som ett led i kvalitetssäkerhetsarbetet och i patientsäkerhetslagen(SFS 2010:659) 6 ka. 4§ framgår att hälso- och sjukvårdspersonal är skyldig att bidra till att hög patientsäkerhet upprätthålls genom att rapportera avvikelser som är av betydelse. Vårdgivaren ska följa upp avvikelshantering och bedöma om det inträffade ska hanteras i det lokala patientsäkerhetsarbetet eller rapporteras till IVO enligt Lex Maria (SOSFS 2005:28). För att hanteringen av avvikelser ska vara optimal krävs stor öppenhet och förståelse för arbetet.

Fall och fallskador

Fall är vanligt bland äldre och är de mest förekommande tillbudet inom förvaltningen. Orsakerna till att äldre faller kan vara balans och gångsvårigheter på grund av nedsatt muskelstyrka eller att syn och reaktionsförmåga förändras med stigande ålder. Fallförebyggande åtgärder kan vidtas i form av träning, översyn av miljön, kontroll av att rätt hjälpmedel används samt genomgång av läkemedel. Förvaltningen har skriftliga rutiner för fallprevention. Vidtagna fallförebyggande åtgärder ska dokumenteras i patientjournalen samt diskuteras i teamträffar ute på enheterna.

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

Förslag till åtgärder

- Minska antalet fall genom att öka förebyggande arbete med riskbedömningar, åtgärder och uppföljningar i Senior Alert.

Läkemedelshantering

Riktlinjer gällande läkemedelshantering finns och är kända av legitimerad sjuksköterska. Det ska efter beslut från läkare, klart framgå i patientjournalen om sjuksköterska tagit över ansvaret för läkemedelshantering och vilken del i hanteringen. Läkemedelsanvändningen hos äldre personer ökar kontinuerligt och innebär en påtaglig risk för biverkningar. Enligt Socialstyrelsen bör olämpliga läkemedel för äldre minskas genom att utföra läkemedelsgenomgångar vilka ska syfta till att öka kvaliteten och säkerheten i läkemedelsbehandlingen. I en regionsövergripande modell för läkemedelsgenomgångar den så kallade Skånemodellen har genomgångar utförts i de olika verksamheterna.

All personal som hanterar läkemedel genomgår en internutbildning i läkemedelshantering innan delegering kan utfärdas av ansvarig sjuksköterska. För att få delegering i insulingivning krävs goda kunskaper och erfarenhet i att hantera läkemedel samt ytterligare internutbildning. Delegeringen skall följas upp och förnyas enligt lokal riktlinje och utförs av legitimerad sjuksköterska. Under året har samtliga enhetschefer erbjudits att delta vid delegeringsutbildningarna för personalen för att ge en ökad förståelse för vilka kunskaper och krav som ställs på den delegerade personalen.

Legitimerade sjuksköterskor i förvaltningen arbetar med utbildning i läkemedel och äldre. Utbildningen ges regelbundet till övriga sjuksköterskor samt till samtlig vårdpersonal för att öka kunskapen kring läkemedel och dess påverkan på äldre personer.

Mest frekvent bland registrerade avvikelser gällande läkemedelshantering är att delegerad personal missat att överlämna läkemedel. En tydlig ökning i avvikelser gällande feldelade dosetter har märkts. Förklaringen till detta kan vara ökningen i antalet dosetter då det under en längre tid varit stopp i att få läkemedel dosdispenserade.

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

Åtgärder från 2013 är delvis uppfyllda genom ökat antal utförda läkemedelsgenomgångar. Fortfarande registreras stort antal avvikelser gällande läkemedelshantering vilket gör att arbetet måste fortgå

Förslag till åtgärder

- Komma igång, utföra och föra statistik över läkemedelsgenomgångar enligt ”Skånemodellen” på alla verksamheter.
- Att omvårdnadsansvarig sjuksköterska minst en gång per år tar initiativ till en läkemedelsgenomgång för respektive patient/vårdtagare tillsammans med ansvarig läkare enligt Skåne modellen.
- Att verksamheterna varje månad på teamträff eller liknande, hanterar enhetens läkemedelsavvikelser, diskuterar dessa och tillsammans finner lösningar för att förhindra att de upprepas.

Medicintekniska produkter

Medicintekniska produkter skall användas på rätt sätt, på rätt indikation och av kunnig personal. Produkterna skall vara individuellt utprovade av arbetsterapeut, sjukgymnast eller sjuksköterska och skall dokumenteras i omvårdningsjournalen. Hur produkterna används skall övrig personal instrueras i och det skall finnas bruksanvisningar på svenska. Kontroll skall ske regelbundet av formellt teknisk utbildad personal. Skriftliga rutiner för hur medicintekniska produkter skall upphandlas skall finnas.

Mest frekvent bland registrerade avvikelser gällande medicintekniska produkter har varit handhavande fel, att vårdpersonal använt hjälpmedlet felaktigt eller glömt att använda förskrivna hjälpmedel.

Efter genomgång av avvikelse framkommer att det är bra följsamhet till riktlinjer för hur skadade/söndriga hjälpmedel ska hanteras. Målet att under 2013 säkerställa rutiner för periodiskt underhåll och kontroller har inte genomförts.

Förslag till åtgärder

- Att säkerställa rutiner för periodiskt underhåll och kontroller.
- Att öka kunskapen hos vårdpersonalen kring hjälpmedel och dess hantering.

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

- Implementera delegeringsutbildning till vårdpersonal gällande träning, rehabilitering och viss medicinskteknisk utrustning.

Speciell omvårdnad

Speciell omvårdnad kräver kunskap om människans normala funktioner, aktuella sjukdomar dess förlopp och behandling och knyter an till sjuksköterskans profession och ansvarsområde. 17 avvikelser finns registrerade under året. Av dem kan ses att vårdpersonal påkallat sjuksköterska som inte kommit ut, handhavande fel vid utförande av arbetsuppgifter samt att åtgärder missats att utföras för att de inte skrivits fram i kalendern.

Allt fler äldre multisjuka bor kvar och sköts hemma vilket ställer stora krav på sjuksköterskornas kompetens. Mycket kunskap finns i organisationen och den måste tas tillvara och spridas internt. Sju sköterskor gick utbildning i förskrivningsrätt under året. En sjuksköterska läser specialist sjuksköterskeutbildning med inriktning äldre vilket även enhetschef för sjuksköterskor i särskilt boende genomgått utbildning i under året. Inom sår, läkemedel, palliativ vård, hygien och diabetes finns det sjuksköterskor speciellt riktade som har till uppgift att fördjupa sig och utbilda vidare i organisationen. Samtliga sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster gick gemensam utbildning i teamsamverkan och strokevård/behandling. Samtliga sjuksköterskor erbjöds även under året träning av att utföra olika praktiska handhavande på KTC – kliniskt träningscenter.

Åtgärdsförslag om kompetenshöjning har följts.

- Samtlig legitimerad personal har genomgått utbildning i dokumentation.
- Samtlig legitimerad personal har fått information gällande lokal riktlinje för SVPL-IT
- På MAS-möte har vikten av dokumentation diskuterats efter arbete med fallbeskrivningar från inkomna avvikelser.
- Samtliga sjuksköterskor har genomgått ”Sjuksköterkans Kliniska bedömning steg 1”
- Hälften av legitimerad personal har genomgått förvaltningens anhörigstödsutbildning.

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

- Representanter från sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter har ingått i arbetsgrupp för värdegrundsarbete.
- Fem sjuksköterskor har gått utbildning i förskrivning av inkontinenshjälpmedel.
- En sjuksköterska har gått utbildning i handledning för studenter.
- 18 sjuksköterskor har genomgått utbildning i läkemedelsbehandling för patienter med Parkinsons sjukdom.

Förslag till åtgärder:

- Resterande del legitimerad personal går förvaltningens utbildning för anhörigstöd.
- Fortsatt kompetenshöjning efter behov av såväl intern som extern föreläsare genom förvaltningens satsning på fortbildningsplan.
- Öka legitimerad personals engagemang för teamarbete och registrering i kvalitetsregister.

Träning/behandling rehabilitering

Vid behov av rehabilitering upprättas en rehabjournal. Patient som har behov av bedömning och insatser av arbetsterapeut eller fysioterapeut erbjuds detta. Hjälpmedel utprovas individuellt. Träningen av sjukgymnast ska leda till att bibehålla, återfå eller förbättra de fysiska funktioner som krävs i vardagen. Arbetsterapeut bedömer och tränar förmågor som ska underlätta vid skötsel av vardagliga rutiner. Vid behov utförs träning på delegering eller på instruktion från den legitimerade personalen.

Registrerade avvikelser är samtliga på träningsprogram som inte utförts av delegerad vårdpersonal och som anledning ges hög arbetsbelastning

Förslag till åtgärder

- Genom utbildning ge vårdpersonal ökad förståelse för vikten av att utföra de träningsprogram som legitimerad personal delger.

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

Synpunkter och klagomål

Skriftlig rutin gällande synpunkter och klagomål finns. På kommunens hemsida samt lättillgängligt ute i verksamheterna finns broschyren ”Hjälp oss att bli bättre”. Alla synpunkter och klagomål diarieförs och utreds av Kvalitetskontroller eller MAS i samråd med övriga professioner beroende på innehåll. Klagomålen redovisas löpande för förvaltningschef och en gång per år för omsorgsnämnd.

Under året har riktlinje för synpunkter och klagomål samt avvikelser reviderats för att tydliggöra ansvaret för hanteringen samt för att skynda på handläggningstiden. Övriga åtgärdsförslag har inte slutförts. Fortsatta förbättringar för att förenkla avvikelssystemet behövs.

Förslag till åtgärder

- Implementera nya rutiner för avvikelser/synpunkter och Klagomål.
- En grupp utses och utbildas i risk- och händelseanalys för att bland annat kunna vara kvalitetskontroller och Mas behjälpliga att utreda komplicerade negativa händelser.
- Fortsatt översyn av avvikelssystemet för att göra det mer användarvänligt.

Lex Maria

Vårdgivaren ska anmäla händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Denna regel kallas lex Maria.

Under 2013 anmälde MAS två händelser till IVO enligt denna lag. Båda ärendena gällde stöld av läkemedel. Ivo ansåg att händelserna hade utretts och åtgärdats i tillräcklig omfattning.

Nutrition

För att säkerställa att den enskilde inom särskilda boendet och hemsjukvård skall garanteras en näringsriktig kost är det viktigt att all personal har kunskap kring hur kosten skall anpassas för den enskildes behov.

Livsmedelsverket har skrivit riktlinjer för planering av måltidssammansättning vilka skall följas. Nutrition ingår i riskbedömning enligt Senior Alert. BMI-värdet

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

mäts vid inflyttning och följs regelbundet. För personer med någon form av nutritionsproblematik skall en kostbehandlingsplan upprättas och dokumenteras i omvårdnadsjournalen.

Under året har en kostpolicy arbetats fram där en tydlig ansvarsfördelning gällande kost och nutrition finns med på förvaltningens alla verksamheter. Dietist har tillsvidareanställts för att arbeta med nutritionsfrågor samt för att kunna ge råd, stöd och bidra med sin kompetens ut i verksamheterna. Dietist ansvarar även för mätningar av nattfasta 2 gånger per år samt för uppdatera nutritions-handböcker och arbeta konsulterande ut i verksamheterna.

Förslag till åtgärder

- Utbildning till samtlig vårdpersonal inom kost och näring.
- Att samtliga vårdtagare med risk för undernäring inom de särskilda boendena skall erbjudas ett extra kvällsmål, nattmål eller en förfrukost i syfte att nattfastan inte överstiger 11 timmar.
- Implementera kostpolicyn i samtliga verksamheter.

Munhälsa

En munhälsobedömning bör vid inflyttning till särskilt boende utföras och dokumenteras i omvårdnadsjournalen. Erbjudna uppsökande verksamheter som finns angivet i tandvårdslagen 8 a§ som vänder sig till personer med särskilda behov av vård och omsorg. Tackar personen ja ska personal delta vid den årliga munhälsobedömningen som enligt lag den enskilde vårdtagaren har rätt till för att få information hur munhålan skall skötas. Personalen skall ges möjlighet att delta i utbildning som utföraren av munhälsobedömningen ger. Antalet utförda munhälsobedömningar har ökat under året och betydelsen av munhälsa blivit större.

Förslag till åtgärder

- Fortsätta att öka antalet riskbedömning och åtgärder av munhälsan i Senior Alert på alla enheter.
- Implementera uppdaterad riktlinje för munvård och tandhälsa

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

- Implementera ny riktlinje där biståndshandläggare utfärdar s.k., grönt tandvårdskort

Verksamhetstillsyn

Under 2013 har Kvalitetskontroller och MAS utarbetat ett koncept för årliga verksamhetstillsyner. I detta ingår dokumentationsgranskning enligt fastställd mall vilka kommer ske under våren samt tillsyner av ett visst antal enheter inom alla verksamhetsområdena på hösten. Som ett komplement till verksamhetstillsynerna utarbetas ett egenkontrollprogram efter fastställt årshjul. I egenkontrollen ska vården och omsorgen kvalitetssäkras inom olika område. Utifrån dessa fynd ska sedan förbättringsarbete utformas. Exempel på områden är dokumentation, hygien, bemötande och värdegrund.

Under 2013 har läkemedelshanteringen i samtliga verksamheter på SÄBO och i hemsjukvård samt delar av LSS verksamheten granskats. Utifrån resultatet har apoteket tillsammans med berörd sjuksköterska upprättat åtgärd- och tidsplan vilken skickas till respektive enhetschef samt verksamhetschef för uppföljning.

Förslag till åtgärder

- Samtliga verksamheter inom LSS granskas av extern utförare.
- Egenkontrollprogram startas och följs upp.
- Kvalitetskontroller och MAS utför verksamhetstillsyner med återkoppling i omsorgsnämnd.

Övergripande mål och strategier för 2014

Under 2013 har förvaltningen arbetat med att ta fram ett ledningssystem enligt: *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete* (SOSFS 2011:9).

Med stöd av ledningssystemet ska kvalitetsarbetet ledas, planeras och följas upp. Resultaten ska sedan ligga till grund för att förbättra verksamheten. Arbetet med ledningssystemet fortsätter genom att varje verksamhetsområde utarbetar huvudprocesser tillsammans med medarbetarna i sitt område. Ledningssystemet

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se

kommer även under året att läggas på intranätet som en klickbar mall där processer, riktlinjer och rutiner kommer knytas samman.

Patientsäkerhetsarbetet under 2014 kommer att ha fokus på prevention. Riskanalys är en beprövad metod för säkerhetsarbete i hälso- och sjukvården. Genom en noggrann kartläggning av hur en verksamhet fungerar i praktiken kan risker och brister identifieras och analyseras.

Vidare kommer det systematiska kvalitetsarbetet i större utsträckning innefattas av händelseanalyser. Målet är att Synpunkter och klagomål ska hanteras mer skyndsamt samt att lokal riktlinje för avvikelshantering på ett bättre sätt implementeras som en naturlig del av arbetet.

MÅL 2014

- Antal patienter med en aktuell riskbedömning, åtgärd och uppföljning enligt Senior Alert ska öka.
- Antal patienter med aktuell bedömning och omvårdnadsåtgärder enligt BPSD ska öka.
- Antal patienter med en aktuell ADL-taxonomi ska öka.
- Antalet patienter med upprättad vårdplan och eller rehabplan ska öka.
- Antalet patienter som smärtskattats med VAS eller Abbey Pain Scale ska öka.
- Övriga mål ska följa upprättad verksamhetsplan för 2014 tagen i omsorgsnämnd.

Patientsäkerhetsarbetet kommer bedrivas genom att:

- Genom ökad samverkan med övriga huvudmän öka patientsäkerheten.
- Öka delaktighet i patientsäkerhetsarbetet för patient och närstående.
- Fortsatt systematiskt arbete i nationella kvalitetsregistren.
- Förbättra vårdhygien i verksamheterna.
- Öka kunskaperna i dokumentation.
- Förbättra identifiering, analys, åtgärd och uppföljning av vårdskador och risker.

Omsorgsförvaltningen/ Stab

Postadress: Löjtnant Granlundsväg 14, 281 52 Hässleholm **Besöksadress:** Löjtnant Granlundsväg 14 **Telefon:** 0451-26 70 00
Telefax: 0451-41778
E-post: omsorgsnamnden@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se