

Patientsäkerhetsberättelse 2011 för Lingberga, verksamhetsår 2010, Carema Care

Qualimax är Carema Cares ledningssystem för kvalitet, miljö och arbetsmiljö. Carema Cares ledning fastställer kvalitets- miljö och arbetsmiljöpolicy, övergripande mål, beskriver roller och ansvar, säkrar resurser och kompetens samt följer upp och utvärderar målen.

Carema Care ger direktiv och säkerställer så att ledningssystemet för varje verksamhet är ändamålsenligt med mål, organisation, rutiner, metoder och vård- och omsorgsprocesser som säkerställer kvaliteten.

Beskrivning av hur patientsäkerhetsarbetet har bedrivits under 2010

Ansvarsfördelning för att säkerställa patientsäkerhetsarbetet

VD på Carema Care har ett övergripande ansvar för styrning av företaget samt att kommunicera kvalitetspolicy.

Affärsområdesdirektören ansvarar för att följa upp varje enskild verksamhets kvalitetsarbete månadsvis.

Regiondirektören har ett övergripande ansvar i regionen att kommunicera krav och rutiner samt att följa upp arbetet i verksamheten och säkra verksamhetschefens kompetens. Regiondirektören ansvarar för att vid behov vidta kvalitets- miljö och arbetsmiljörelaterade åtgärder inom regionen.

MAS/kvalitetsutvecklaren ansvarar för att patienterna får en säker och ändamålsenlig vård och behandling av god kvalitet. Det innebär att MAS/ kvalitetsutvecklaren ser till att det medicinska omhändertagandet tillgodoser kraven på hög patientsäkerhet och god kvalitet. MAS/ kvalitetsutvecklaren utarbetar och beslutar om riktlinjer och följer upp att de efterlevs.

MAS/ kvalitetsutvecklaren upprättar och utvärderar kvalitetssystemet för hälso- och sjukvården. MAS/kvalitetsutvecklaren arbetar fortlöpande med att upprätthålla, utveckla, planera, styra, kontrollera, dokumentera och redovisa arbetet med verksamhetens kvalitet och säkerhet.

Verksamhetschefen ansvarar för att verksamheten tillgodoser hög patientsäkerhet, god kvalitet och kostnadseffektivitet. Verksamhetschefen har det löpande ansvaret för att verksamheten uppfyller de krav MAS/kvalitetsutvecklaren ställer utifrån att den enskilde ska tillförsäkras en god och säker vård. Verksamhetschefen ansvarar för att legitimerad personal har rätt kompetens.

Legitimerad personal följer kontinuerligt upp sitt dagliga arbete. Legitimerad personal ansvarar för att utföra risk- och preventionsbedömningar för respektive patient. De ansvarar också för att omvårdnadsåtgärder utförs och måluppfyllelse fortlöpande utvärderas.

Beskrivning av hur patientsäkerhetsarbetet följs upp och utvecklas genom egenkontroll

Egenkontroll har genomförts tre gånger under 2010, januari, maj och november.

Egenkontrollen består av ett stort antal frågor som besvaras av verksamhetschefen tillsammans med legitimerad personal. Frågorna besvaras i Q-maxit, Carema Cares IT-stöd för ledningssystemet Qualimax.

Syftet med egenkontrollen är att identifiera områden för förbättringsarbete i verksamheten. Utifrån egenkontrollen dokumenteras allt förbättringsarbete löpande i Förbättringsloggen i Q-maxit. Egenkontrollen utgör ett underlag för MAS/kvalitetsutvecklaren inför kvalitetstillsyn.

Kvalitetstillsyn genomförs årligen av MAS/kvalitetsutvecklaren. Kvalitetstillsynen är en kontroll av efterlevnaden av riktlinjer, rutiner och en uppföljning av vidtagna åtgärder utifrån identifierade risker och händelser.

Under 2010 har metoden och verktyget för egenkontroll och kvalitetstillsyn utvecklats och kvalitetssäkrats av kvalitetsavdelningen.

Beskrivning av hur samverkan har möjliggjorts för att tillgodose patienters behov av säkra åtgärder

Läkarsamverkan och samverkansöverenskommelse

Enligt gällande regelverk finns samverkansöverenskommelse upprättad med berörd läkarorganisation. Överenskommelsen reglerar insatsernas omfattning och innehåll bland annat avseende tillgänglighet, uppföljning av behandlingsinsatser, läkemedelsanvändning, medicinsk vårdplanering samt utbildningsinsatser till medarbetarna. Överenskommelse om läkarsamverkan ger förutsättning för tydlighet och ömsesidig förståelse.

Under 2010 har MAS/kvalitetsutvecklaren haft regelbundna samverkansmöten med berörd läkarorganisation.

På Lingberga gruppbostad har det under 2010 skett kontinuerliga samverkansmöten med läkare från psykiatri samt vårdcentralens läkare. Vid dessa möten har Caremas verksamhetschef, gruppchef, psykiatrijuksköterska samt omvårdnadspersonal närvarat. Dessa möten har varit upplagda som en sedvanlig rond och man har gått igenom samtliga boendes medicinlistor samt diskuterar aktuellt somatiskt och psykiatriskt status.

Samverkan med patient och närstående

Carema Care har etablerat samverkan med pensionärsorganisationer samt andra intresseorganisationer.

Carema Care arbetar med närståenderåd på varje verksamhet. Närståenderådet leds av verksamhetschefen och rådet träffas minst två gånger per år. Dessutom sker kontinuerligt närståendeträffar.

Carema Cares kundvägledare finns tillgänglig för råd och stöd.

För att förebygga och identifiera eventuella risker sker kontinuerligt individuella planeringar och uppföljningar tillsammans med patient och närstående.

På Lingberga gruppbostad har det genomförts kontinuerliga kvalitetsråd/samverkansmöten. Närvarande på dessa möten är Lingbergas personal, gruppchef, verksamhetschef, anhöriga och representanter från Farsta Stadsdelsförvaltning. Kvalitetsråden/samverkansmötena är ett forum där man fritt kan ta upp förbättringsmöjligheter, tex. tips och idéer på nya aktiviteter. Anhöriga har varit varmt välkomna att lämna synpunkter på hur vårdarbetet utförs.

Samverkan med uppdragsgivare

MAS/kvalitetsutvecklaren har under 2010 haft regelbundna samverkansmöten med uppdragsgivarens MAS då man följt upp hälso- och sjukvården när det gäller avvikelser, händelser och risker samt genomförda kvalitetsuppföljningar. Det har skett en omedelbar återkoppling då händelser inträffat och synpunkter/klagomål från kunder och/eller närstående har inkommit.

Under 2010 har det genomförts en kvalitetstillsyn på Lingberga. Närvarande var representanter från Farsta Stadsdelsförvaltning, Caremas verksamhetschef, gruppchef samt omvårdnadspersonal. Ett antal förbättringsmöjligheter framkom och Carema har skriftligen redovisat på vilket sätt man ska komma fram till en förbättring.

Samverkan mellan yrkesgrupper runt patienten

Legitimerad personal har tillsammans med omsorgsmedarbetare kontinuerliga uppföljningar utifrån patientens pågående hälso- och sjukvårdsinsatser, aktuella instruktioner och ordinationer.

På Lingberga gruppboende har det genomförts boendegenomgångar 1g/månad. Strukturen på dessa genomgångar bestäms av personalen, dvs, det som är av störst vikt/mest akut för tillfället diskuteras först osv. Om åtgärder behöver vidtas kontakter Lingbergas psykiatrijuksköterska aktuell instans.

Åtgärder som har vidtagits för att öka patientsäkerheten

Beskrivning av hur risker för vårdskador har hanterats i verksamheten

MAS/kvalitetsutvecklare har under 2010 reviderat och implementerat nya riktlinjer, rutiner, blanketter och checklistor angående patientsäkerhet.

MAS/kvalitetsutvecklare har under året tydliggjort vikten av tidig rapportering vid eventuell risk för vårdskada för att påbörja snabb utredning och upprätta krav på åtgärder och tidsplan. MAS/kvalitetsutvecklare har genomfört systematisk uppföljning av de avvikelser som inkommit och återkopplat till verksamhetschefen för uppföljning av vidtagna åtgärder.

Kvalitetsrådet är verksamhetschefens forum där man systematiskt arbetar med ett ständigt förbättringsarbete och identifierar och bearbetar kvalitetsbrister inom verksamheten. Som underlag används avvikelse rapporter, klagomål, synpunkter och förbättringsförslag. Erfarenheterna av det inträffande återförs till medarbetare, patient, närstående eller andra intressenter. Kvalitetsrådet har befogenhet att besluta om kvalitetshöjande åtgärder.

På Lingberga gruppboende har man kontinuerligt arbetat med olika riskbedömningar bl.a. i Caremas egna kvalitetssystem och dokumentationssystem (avvikelsehantering/social journal/riskanalyser. Vi dokumenterar även i kommunens avvikelsesystem om vi identifierar en händelse kräver detta. I vårt eget dokumentationssystem *Boplan*, finns en flik för riskbedömning som görs på samtliga boende. Detta har gjorts minst två gånger under 2010 i samband med uppföljning av genomförandeplanen. Verksamhetschef, gruppchef och sjuksköterska läser, öppnar, åtgärdar och avslutar avvikelser. Ett annat instrument som har använts för att minimera risker är den sk. *Egenkontrollen* som har gjorts av VC och GC tre gånger 2010. Egenkontrollen är ett kvalitetssystem som genom att man svarar på ett antal frågor visar vad man behöver arbeta med.

Beskrivning av hur rapporter enligt 6 kap. 4 § patientsäkerhetslagen (2010:659) hanteras

Alla medarbetare har kunskap om hur Carema Cares avvikelshantering och hantering av fel och brister och alla är ansvariga för att rapportera och direkt åtgärda en händelse. När avvikelserna bedöms allvariga rapporteras detta direkt till verksamhetschefen som i sin tur tar ställning om överordnad chef och uppdragsgivaren ska informeras omedelbart. Om det är en allvarlig hälso- och sjukvårdsavvikelse tas direkt kontakt med MAS/kvalitetsutvecklare.

På Lingberga gruppbostad hanteras alla inkomna avvikelser av VC, GC och SSK. En bedömning av allvarlighetsgraden görs och åtgärdas innan avslut. Första stadsdelsförvaltning har ett eget avvikelssystem i dokumentationssystemet *Paraply*, och detta skall användas av Lingbergas personal. Vid allvarlig hälso- och sjukvårdsavvikelse tas kontakt med MAS.

Beskrivning av hur inkomna synpunkter och klagomål rörande patientsäkerhet inom verksamheten enligt 6 kap. 1 § har hanterats

Alla medarbetare har kunskap om Carema Cares hantering av synpunkter och klagomål och alla är ansvariga för att rapportera och direkt åtgärda ett klagomål. Synpunkter, klagomål och förbättringsförslag är ett led i det ständiga kvalitetsarbetet. Återkoppling om åtgärd ska alltid ske snarast, utan fördröjning till berörd part.

Verksamhetschefen och legitimerad personal informeras snarast. Om klagomålet bedöms som allvarligt rapporteras detta direkt till överordnad chef, MAS/kvalitetsutvecklaren och uppdragsgivaren informeras omedelbart.

På Lingberga gruppbostad finns blanketter (klagomål & synpunkter) samt brevlåda synligt i korridoren. Eventuella klagomål och synpunkter hanteras av verksamhetschef, gruppchef, och personal på APT-möten och kvalitetsråd. Om allvarliga klagomål kommer in rapporteras detta till överordnad chef och MAS. Uppföljning görs kort efter det inträffade.

Resultat som har uppnåtts under 2010

Övergripande för hela Carema Carema

	2009	2010
Allvarliga hälso- och sjukvårdsavvikelser nivå 4 på en 5-gradig skala (% av totalt antal avvikelser)	8,9%	9,9%
Allvarliga hälso- och sjukvårdsavvikelser nivå 5 på en 5-gradig skala (% av totalt antal avvikelser)	1,3%	1,2%
Antal Lex Maria anmälningar (faktiskt tal)	12	7

På Lingberga gruppbostad har det förekommit sex hälso- och sjukvårdsavvikelser under 2009 och 17 hälso- och sjukvårdsavvikelser under 2010.

	2009	2010
Allvarliga hälso- och sjukvårdsavvikelser nivå 4 på en 5-gradig skala (% av totalt antal avvikelser)	0	(12%) 2 st
Allvarliga hälso- och sjukvårdsavvikelser nivå 5 på en 5-gradig skala (% av totalt antal avvikelser)	0	0
Antal Lex Maria anmälningar (faktiskt tal)	0	0
Klagomål som gäller hälso- och sjukvård (% av totalt antal klagomål)	0	0

Carema Care
Kvalitetsavdelningen

Jennie Persson
Verksamhetschef vid Lingberga gruppbostad