

**Ansvarig för upprättande
och innehåll:**

Anna-Karin Kullberg,
verksamhetschef med
hälso- och sjukvårdsansvar

Patientsäkerhetsberättelse 2018

Ängsö och Veckobo vård- och omsorgsboenden

Innehållsförteckning

Bakgrund och sammanfattning.....	3
Organisatoriskt ansvar för patientsäkerhetsarbetet.....	3
Övergripande mål och strategier	4
Patientsäker vård	4
Personcentrerad vård och omsorg	5
God vård i livets slutskede	5
Hur patientsäkerhetsarbete har bedrivits samt vilka åtgärder som genomförts för ökad patientsäkerhet.....	6
Samverkan	7
Hantering av avvikelser, klagomål och synpunkter.....	7
Sammanställning och analys	8
Resultat.....	8
Övergripande mål och strategier för kommande år	8

Bakgrund och sammanfattning

Alla vårdgivare ska årligen sammanställa sin patientsäkerhetsberättelse till den 1 mars. Syftet är att redovisa strategier, mål och resultat av arbetet med att förbättra patientsäkerheten.

Patientsäkerhetslagen började gälla den 1 januari 2011. Syftet med lagen är att främja hög patientsäkerhet inom hälso- och sjukvården genom att minska antalet vårdskador, oavsett om bristerna beror på systemfel eller om personalen begått misstag. Vårdgivarens ansvar och skyldighet att arbeta förebyggande genom att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete tydliggörs i lagen. Målet för patientsäkerhetsarbetet är att identifiera fel, brister och risker i hälso- och sjukvården för att kunna vidta åtgärder och förebygga att patienten drabbas av vårdskada.

Exempel på vårdskador eller vårdskadeområden är fall, nutrition, läkemedelsrelaterade problem, vårdrelaterade infektioner, bemötande, information och informationsöverföring.

Hälso- och sjukvårdspersonal är skyldig att bidra till att hög patientsäkerhet upprätthålls. En del i detta är att hälso- och sjukvårdspersonal ska rapportera risker för vårdskador samt händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada, eller annan allvarlig skada till vårdgivaren. Patient och närstående ska ges möjlighet att delta i patientsäkerhetsarbetet.

Kommunens hälso- och sjukvård är frivillig och utgångspunkten är att det finns någon form av samtycke till de åtgärder som vidtas. All hälso- och sjukvård ska bedrivas så att den uppfyller kraven på en god vård. Den ska vara av god kvalitet med en god hygienisk standard och tillgodose patientens behov av trygghet i vården och behandlingen och ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten. Patientens rättigheter till att avstå från en behandling ska respekteras. Vården och omsorgen ska präglas av trygghet, säkerhet, delaktighet och information.

Patientsäkerhetsberättelsen omfattar Veckobo respektive Ängsö som båda är vård- och omsorgsboenden med demensinriktning. Veckobo har 11 platser och Ängsö har 13 platser. Boendena har varit i Stockholms stads regi sedan hösten 2017.

Organisatoriskt ansvar för patientsäkerhetsarbetet

Stadsdelsnämnden har som ansvarig vårdgivare det yttersta ansvaret för att det bedrivs ett systematiskt patientsäkerhetsarbete och att man aktivt arbetar förebyggande för att förhindra vårdskador. Vårdgivaren har även skyldighet att utreda händelser som lett till eller hade kunnat leda till vårdskada.

Stadsdelsdirektör och avdelningschef för egen regi ansvarar för att patientsäkerhetsberättelsen delges nämnd.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS, och medicinskt ansvarig för rehabilitering, MAR, ansvarar för patientsäkerhetsarbetet utifrån enligt hälso- och sjukvårdsförordningen (2017:80).

Verksamhetschef enligt 4 kap 2§ hälso- och sjukvårdslagen, ansvarar för att det i verksamheten bedrivs ett systematiskt patientsäkerhetsarbete. Det innebär att kraven på en god kvalitet och god hygienisk standard upprätthålls samt att patientens behov av trygghet i vården och behandlingen tillgodoses. Verksamhetschef ska samverka och samråda med MAS och MAR i frågor som rör verksamheternas kvalitet och patientsäkerhet.

Enhetschef i verksamheten ansvarar för att alla medarbetare har rätt kompetens för att bedriva en god och säker vård. Hen ska förvissa sig om att det lokala patientsäkerhetsarbetet är säkerställt för att förebygga vårdskador.

Hälso- och sjukvårdspersonal har i sitt yrkesutövande skyldighet att följa lagar och regler samt rutiner som finns upprättade i verksamheten för att medverka till en hög patientsäkerhet.

Omvårdnadspersonal som utför hälso- och sjukvårdsuppgift/er via delegering är skyldiga att följa lagar och regler samt rutiner som finns upprättade i verksamheten för att medverka till en hög patientsäkerhet.

Ansvarsfördelningen för patientsäkerhetsarbetet är fastställt av nämnd och återfinns i ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete.

Övergripande mål och strategier

För Farsta stadsdelsnämnds vård- och omsorg i egen regi har följande övergripande mål fastställts:

1. **Patientsäker vård**
2. **Personcentrerad vård och omsorg**
3. **God vård i livets slutskede**

Patientsäker vård

Strategier för att nå en patientsäker vård:

- Strukturerade och evidensbaserade bedömningar av patientens hälsa och vårdbehov erbjuds och genomförs
- Läkemedelshanteringen är följsam gentemot styrdokument och ordination
- Basala hygienrutiner iakttas
- Avvikelser, synpunkter och klagomål används för att identifiera risker och förebygga incidenter och vårdskador
- All dokumentation lever upp till krav och mål i lagar, föreskrifter och riktlinjer
- Säkra och utveckla hälso- och sjukvårdskompetens
- Främja en patientsäkerhetskultur genom ökad medvetenhet

På både Ängsö och Veckobo har riskbedömningar för trycksår, munhälsa, nutrition, fall och blåsdysfunktion genomförts och dokumenterats. För att stärka patientsäkerheten har enheten anställt en sjuksköterska med specialistutbildning i vård av äldre på Ängsö. Att det finns en sjuksköterska dagtid i varje verksamhet har haft stor betydelse för patienterna. Sjuksköterskan är närvarande i det dagliga arbetet och kan vägleda och ge personalen stöd i patientarbetet. Upplägget bidrar även till god arbetsmiljö för samtliga då omvårdnadspersonal och sjuksköterska har förutsättningar för ett kontinuerligt samarbete. Sjuksköterskorna utgör tillsammans med ansvarig chef enhetens ledning.

Under året har avvikelser systematiskt följts upp och diskuterats på de månatliga kvalitetsråden där arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut, omvårdnadspersonal, sjuksköterska och verksamhetschef deltar, ibland också medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS, och medicinskt ansvarig för rehabilitering, MAR.

På arbetsplatsträffar, APT, finns en stående punkt där månadens avvikelser diskuteras med samtlig personal.

Samtliga medarbetare har genomfört utbildningen basala hygienrutiner och samarbete med hygiensjuksköterska är etablerat. Andra utbildningar som omvårdnadspersonalen genomfört är Arbeta säkert med läkemedel, palliativ ombudsutbildning, BPSD-ombudsutbildning samt munhälsoutbildning.

Personcentrerad vård och omsorg

Strategier för att nå en personcentrerad vård och omsorg:

- Bedömningar av patientens behov och resurser görs utifrån en samlad kunskap och helhetssyn som synliggör individen
- Vården beaktar och respekterar individens andliga, existentiella, sociala och psykiska behov likväl som fysiska behov.
- Patienten görs delaktig genom dialog och tydliga former för hur patientens önskemål och integritet respekteras
- Etik, värderingar och förhållningssätt lyfts fram

För att samla kunskap om patientens levnadsvanor, intressen och önskemål läggs vikt vid levnadsberättelse och samtal med anhöriga. Att patienten så långt som möjligt kan fortsätta att leva som hen trivs med har stor betydelse för trivsel, välbefinnande och sjukdomsförlopp.

Ängsö och Veckobo har teammöten varannan vecka där sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut och omvårdnadspersonal deltar och diskuterar patientens behov. Under dessa möten står individens behov i fokus och arbetssätt planeras utifrån det som bedöms vara det bästa för patienten.

Den psykosociala miljön stimulerar kreativitet och väcker lust. Enheten har pussel, spel och böcker tillgängliga så att de finns nära till hands för patienterna. Personalen har uppmärksammat att det skapar minnen som i sin tur ofta leder till givande samtal.

Genom ändamålsenligt möblemang, genomtänkta måltidssituationer och tillgängliga aktiviteter har verksamheterna miljöanpassats för patienter med demensdiagnoser. Personalen har fokus på att det för patienten ska vara lagom varmt, att ingen ska behöva sitta för tunt klädd i drag av ett öppet fönster och att miljön ska vara lugn och behaglig. Personalen pratar lågmält, anpassar musik och väntar med disken till efter måltiden. Dessa förhållningssätt ger förutsättningar för trivsamhet och trygghet att växa. Aktiviteter väljs utifrån patientens önskemål, behov och kognitiva förmåga.

Vårdplanering genomförs senast 14 dagar efter inflytt, därefter efter behov men minst en gång per år.

God vård i livets slutskede

Strategier för att nå en god vård i livets slutskede:

- Vården är väl planerad för att möta patientens och anhörigas behov
- Tidigare erfarenheter och data från register används i ett kontinuerligt förbättringsarbete

Att ge vård i livets slutskede är en naturlig del av arbetet på ett vård- och omsorgsboende. Patienten ska ha möjlighet att stanna kvar på boendet efter att den palliativa vården har inletts. Läkare och sjuksköterska har brytpunktssamtal med patient och anhöriga där situationen förklaras och frågor och önskemål diskuteras. Omvårdnadspersonal, palliativt ombud, sjuksköterska, rehab och läkare samverkar i den palliativa vården och fokus ligger på att upptäcka och lindra lidande, både fysisk smärta men också psykisk som ångest, oro och eventuella hallucinationer.

Sjuksköterska finns på plats dagtid måndag till fredag och övrig tid tjänstgör sjuksköterskejourn. Befintliga kunskaper fylls på genom register som Senior alert och palliativa registret för att säkerställa en god och säker vård i livets slutskede.

Hur patientsäkerhetsarbete har bedrivits samt vilka åtgärder som genomförts för ökad patientsäkerhet

Sjuksköterskan i verksamheten är planeringsansvarig (PAS) vilket främjar god och säker vård då hen planerar, kontrollerar, utvärderar och följer upp tidigare beslut samt förändringar i patienternas hälsotillstånd. För att hålla en hög kvalitet på vården handleder och utbildar sjuksköterskorna inom enheten regelbundet personalen, ofta direkt i det dagliga men också vid enskilda utbildningstillfällen. Det arbetet ger förutsättningar till en bättre omvårdnad vilket i sin tur har visat sig göra patienterna tryggare då oron hos många minskat. En ytterligare faktor som bidrar till patientsäker vård är att sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut samverkar för att uppmärksamma och analysera patienternas behov samt eventuella risker.

Personcentrerad vård utifrån demenslära präglar arbetssätten i verksamheterna. Ett exempel är resultatet av måltidsobservationerna som har mynnat ut i individuella bordsplaceringar, demensanpassad dukning och miljö i köket. Maten är individuellt anpassad vilket resulterat i att de boendes välbefinnande och matlust har förbättrats. På såväl Veckobo som Ängsö serveras maten ur kantiner vilket resulterat i ett ökat välbefinnande samt en givande och trivsamt måltidssituation för de äldre.

Vård i livets slutskede präglas av god omvårdnad och evidensbaserade arbetssätt. Det finns palliativa ombud på Veckobo och Ängsö som tillsammans med sjuksköterska givit stöd till arbetsgrupp och anhöriga för att patientens avslut ska bli det bästa möjliga.

Verksamhetens processer är kartlagda, risker har identifierats och bedömts och löpande kontroller har genomförts.

Loggkontroller av användare i hälso- och sjukvårdsjournalen har genomförts regelbundet i båda verksamheterna av verksamhetschef. Granskning av hälso- och sjukvårdsdokumentation gjordes under hösten med stöd av avsedd granskningsmall. Resultatet sammanställdes och analyserades i enhetens ledningsgrupp.

Vid egenkontrollen för basala hygienrutiner har självskattningsblanketten för personalens följsamhet använts. Resultatet har kommunicerats vid överrapportering och på APT. Samtlig personal har genomfört webb-utbildningen basala hygienrutiner. Hygienrond är genomförd på Veckobo och resultatet har återkopplats på APT, diskuterats med hygiensjuksköterska och i enhetens ledningsgrupp. På Ängsö genomfördes inte någon hygienrond under 2018 då den genomfördes sent året före.

Måltidsobservation har genomförts. För en mer opartisk observation genomförde Veckobos kostombud observationen på Ängsö och vice versa. På båda ställena resulterade det i förändringar som dukning, servering och bordsservering vilket upplevdes mer harmoniskt och trevligt. Kvalitetsgranskning av läkemedelshanteringen har skett av extern aktör.

Egenkontroll av nattfasta gjordes två gånger under året vilket resulterade i en upprättad rutin på Ängsö för vad varje patient behöver få i sig under natten. För varje patient har riskbedömning för nutrition, munhälsa, trycksår, fall och blåsdysfunktion genomförts. Riskbedömningarna har resulterat i samarbete mellan omvårdnadspersonal, sjuksköterska och leverantör av inkontinensskydd för att hitta optimala inkontinensskydd för de patienter som har behov av sådana.

Under verksamheternas APT har avvikelshantering behandlats för att medarbetare ska ha kännedom om processen kring avvikelser.

Samverkan

Samverkan sker i den egna verksamheten mellan olika professioner. Arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut och sjuksköterska har träffats varje vecka. Teammöten sker varannan vecka både på Veckobo och Ängsö och kvalitetsråd sker månatligen. Under kvalitetsråd träffas arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut, omvårdnadspersonal, sjuksköterska, verksamhetschef och MAS eller MAR för att diskutera eventuella avvikelser, etiska dilemman som uppstår i vården samt andra relevanta frågor. Veckobo hade under 2018 avtal med läkarorganisationen Trygg hälsa då läkare hade rond veckovis. Ängsö har läkare från Legevisitten som också gör regelbundna besök varje vecka.

Hantering av avvikelser, klagomål och synpunkter

På enhetens APT-möte har vi gått igenom rutiner för avvikelshantering, klagomål och synpunkter samt Lex Sarah. Blankett för avvikelserapportering finns på både sjuksköterske- och undersköterskekontor och personal fyller i händelsen och lämnar för bedömning till sjuksköterska. Sjuksköterska bedömer allvarlighetsgraden och tar kontakt med inblandade personer för att ta reda på mer om vad som inträffat och vidtar omedelbara åtgärder om det är nödvändigt.

Varje månad träffas arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut, sjuksköterska, omvårdnadspersonal, verksamhetschef MAS eller MAR inom ramen för kvalitetsråd där de avvikelser om fall och läkemedel som varit senaste månaden går igenom. Avvikelsen läggs in i dokumentationssystemet Vodok och kommuniceras med MAS och verksamhetschef som sedan gör sina bedömningar i dokumentationssystemet. Avvikelsen tas sedan upp på rapport och kommande APT för att ta lärdom av det inträffade och undvika att liknande händelser upprepas. Under året har 38 fall rapporterats varav ingen lett till sjukhusvård. 28 läkemedelsavvikelser har rapporterats varav flertalet är given men inte tid signerad medicindelning.

Vad gäller inkomna klagomål och synpunkter har de oftast kommit direkt till personal eller chef som diariefört, bedömt, utrett och återkopplat till den som lämnat klagomålet. Verksamhetschef har redovisat inkomna synpunkter och klagomål i enlighet med förvaltningens rutin och återkopplat till arbetsgruppen på APT där stående punkt finns på dagordningen. Verksamheterna har satt upp nya synpunktslådor.

Sammanställning och analys

Samtliga avvikelser har åtgärdats. Utredning och åtgärder har vidtagits omedelbart då det varit nödvändigt. Övriga avvikelser har behandlats inom ramen för kvalitetsråd med gemensamt framdiskuterade åtgärder. Ingen vårdskada har bedömts som allvarlig.

De klagomål som har mottagits på Veckobo har handlat om bemötande från personal. På Ängsö har klagomålen handlat om bemötande och städning. Båda verksamheterna har fått flera synpunkter som handlat om beröm för gott bemötande.

Resultat

2018 års patientarbete på Veckobo respektive Ängsö har präglats av att bibehålla fortsatt stabilitet efter övertagandet från entreprenad under hösten 2017. Det har resulterat i nyupprättade rutiner inom samtliga områden så som förbättrade måltidssituationer, en mer personcentrerad vård samt utveckling av aktiviteter.

Både Veckobo och Ängsö har arbetat upp hållbara systematiska strukturer, som exempelvis regelbundna kvalitetsråd, ronder och teammöten, avvikelshantering och egenkontroller. Enheten har gemensamt med övrig äldreomsorg i stadsdelen tagit fram en processkarta vilken bidragit till ökad tydlighet kring inflyttning och genomförande av insats. Under senare delen av året upprättades en kvalitetsplan där riskbedömningar gjordes och utförda egenkontroller registrerades.

Övergripande mål och strategier för kommande år

Både Veckobo och Ängsö kommer satsa på utbildningsmodellen stjärnmärkt för att fördjupa kunskaperna om demens. En kvalitetsplan har tagits fram egenkontroller genomförs med tätare intervall i syfte att höja kvalitén.