

Patientsäkerhetsberättelse 2010 Carema Care Fruängsgården B-huset

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.

Under 2010 har hela huset haft kvalitetsgranskning av Apoteket Farmaci.

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 Fruängsgården ansvarar Team Äldredoktorn för läkarinsatserna.

Det finns ett samverkansavtal tecknat mellan Team Äldredoktorn, Carema Care och Hägersten-Liljeholmens SDF.

Ansvarig läkare under 2010 har varit Henry Gomez som har rond två gånger/vecka.

Övrig tid kontaktas läkare enligt fastställda rutiner.

Samverkan med patient och närstående

Carema Care har etablerad 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 Fruängsgården samarbetar vi med bl.a Seniorhälsan och Förtroenderådet.

Våra gruppchefer arbetar var 4:e helg och bjuder då in närstående till regelbundna träffar (*Närståendefika*). Vi har vid ett flertal tillfällen undersökt möjligheterna att starta ett närståenderåd, men intresset har varit lågt. Varje termin skickar vi ut ett informationsbrev till

våra närstående om vår verksamhet och bjuder in till aktiviteter. Vi har varje år en *Grötkväll* i december. På alla avdelningar finns skriftlig information om vår verksamhet och våra aktiviteter.

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 regionsdirektör och verksamhetschef haft samverkansmöten med uppdragsgivaren varje termin.

Vi har haft verksamhetsuppföljning från uppdragsgivaren 2 gånger under 2010.

Vi har ett gott samarbete och informerar omgående synpunkter, klagomål och andra händelser av vikt.

Samverkan mellan yrkesgrupper runt patienten

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

Vid inflyttning sker ett ankomstsamtal inom 14 dagar.

I detta samtal deltar OA sjuksköterska, rehab.personal och omvårdnadspersonal tillsammans med kund och närstående.

På Fruängsgården hålls teammöten varje vecka, i dessa deltar sjuksköterska, rehab.personal, omvårdnadspersonal och gruppchef.

Dessa möten är till för att gå igenom kundernas aktuella hälsotillstånd och hjälpinsatser.

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 avvikelserapporter, klagomål, synpunkter och förbättringsförslag. Erfarenheterna av det inträffande återförs till medarbetare, patient, närstående eller andra intressenter. Kvalitetsrådet har befogenhet att besluta om kvalitetshöjande åtgärder.

Kvalitetsrådet på Fruängsgården har möte 1 gång/månad, i rådet deltar representanter från alla yrkeskategorier. På mötena går vi igenom avvikelser och förbättringsförslag.

Vi arbetar enligt Caremas rutinpärmar (Silverpärarna) där även lokala rutiner finns med. All personal har kunskap om avvikelshantering och Lex Maria.

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

avvikelsen bedöms allvarlig 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.

Fruängsgården certifierades enligt ISO 9001:2008 under sommaren 2010. Avvikelse skrivs in i avvikelssystemet av ssk, rehab och gruppchefer. Målet är att all personal i framtiden själva ska skriva in avvikelserna men just nu skrivs de på pappersblankett. Klagomål och synpunkter hanteras omgående, främst av verksamhetschef och gruppchef för HSL. Avvikelse har rapporterats varje kvartal till stadsdelens 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 Fruängsgården har avvikelser som bedöms som allvarliga hanterats inom 24 timmar. Dessa klagomål har också omgående rapporterats vidare till uppdragsgivarens MAS. Övriga avvikelser har diskuterats i ledningsgrupp, teammöten, APT m.m.

Plan för 2011

- APO-dos ska implementeras på plan 1 och 2 under våren 2011.
- Basala hygienrutiner genomgång med samtlig omvårdnadspersonal under våren.
- Leg. personal ska rapportera in avvikelser i Vodok.
- Samtliga kunder ska riskbedömas vid inflyttning och omvårdnadsplaner ska upprättas efter behov.
- Kvalitetssäkra vår i livets slut genom bl.a delta i Palliativa registret.
- Arbeta för att kunder och närstående ges möjlighet att lämna synpunkter och delta mer aktivt i patientsäkerhetsarbetet där det är möjligt.
- Brevlådor ska sättas upp så att kunder och närstående lättare ska kunna lämna synpunkter och klagomål.

Carema Care
Kristina Alexandersson
MAS/Kvalitetsutvecklare
Kvalitetsavdelningen

Carema Care
Ewa Lundqvist
Verksamhetschef
Fruängsgården