

2014-03-01

Verksamhetsberättelse – Kristallgården

År 2013

Datum och ansvarig för innehållet

2014-03-01

Charlotta Nilsson

Verksamhetens namn **Kristallgården**

Verksamhetens inriktning och mål för året

Verksamhetsbeskrivning

Kristallgården är ett vård- och omsorgsboende för personer över 65 år som har ett omvårdnadsbehov på grund av ålder och/eller somatisk sjukdom. Kristallgården drivs sedan 2010-11-01 av Vardaga på uppdrag av Älvsjö Stadsdel. Verksamheten har 61 platser, 53 stycken permanenta och 8 stycken korttidsplatser. Verksamheten är uppdelad i sex mindre enheter/avdelningar med plats för 8-12 kunder/enhet.

Kristallgården har en verksamhetschef som har det övergripande ansvaret för verksamheten. En enhetschef tillsattes i juni 2013. Ledningsgruppen består av verksamhetschef, enhetschef och tre gruppchefer. En av gruppcheferna (sjuusköterska) är ansvarig för den legitimerade personalen, sjuusköterskor, arbetsterapeut och sjukgymnast. De övriga gruppcheferna och enhetschef är arbetsledare och ansvarar för omvårdnadspersonalen. Gruppcheferna arbetar både administrativt och ute i verksamheten. På korttidsavdelningen som har åtta platser har det flyttat in ca sex nya kunder varje månad och lika många har flyttat ut. På de permanenta platserna har det flyttat in i snitt fyra nya kunder varje månad.

Mål för verksamheten

Verksamhetens mål för 2013 var:

- Att bibehålla vårt ISO-certifikat (ISO 9001) - ny revision genomfördes i maj och i juli – och förnyat certifikat erhöles i juli 2013.
- Att utveckla den sociala dokumentationen – månatliga granskningar av dokumentationen har genomförts.
- Att bibehålla vår goda vårdhygieniska standard – hygiensansvarig sjuusköterska har hållit hygienråd en gång/månad med hygienombud.

Den enskilde (Inflytande)

Delaktighet

Då en ny kund flyttar in på Kristallgården erbjuds ett inflyttningsamtal. Om kund så önskar får även närstående delta vid detta. Genom detta samtal hoppas vi kunna identifiera kundens speciella önskemål och behov. Varje kund har en utsedd kontaktman (bland omvårdnadspersonalen) och dennes uppgift är bland annat att verka för att våra kunder ska känna sig delaktiga. En genomförandeplan upprättas i samråd med kunden.

Enkät svar på kund och närståendeundersökningen

Vardagas egen kvalitetsundersökning genomfördes i mars 2013. Antal svarande: 10 kunder och 28 närstående.

Enkätsvaren sammanställs och ett index (mellan 1-100) för respektive område räknas fram. Resultat från år 2012 redovisas inom parentes efter årets resultat.

Kundernas svar: Bemötande 80 (76), Trivsel och Måltidssituation 69 (71), Kontaktman 61 (55), Vardag 84 (96) – detta gav ett sammanlagt NKI, Nöjd Kund Index på 70 (68).

Närståendes svar: Bemötande 78 (78), Vardag 65 (63), Kontaktman 66 (63) – detta gav ett sammanlagt NKI på 71 (69).

Vi har precis som föregående år fortsatt att fokusera på kontaktmannaskapet samt att vår arbetsterapeut har tagit över som övergripande aktivitetsansvarig för verksamheten för att handleda/stötta våra aktivitetsombud som finns på varje avdelning. I slutet av året bytte vi livsmedelsleverantör och då påbörjades också planering för byte av kostleverantör.

Genomförandeplaner

Alla kunder som bor på kristallgården har under 2013 haft aktuella genomförandeplaner, de flesta skrivs i Parasol, det IT-stöd som används för detta. För de kunder som inte kommer från Stockholm Stad har dokumentationen skett för hand. Verksamhetschef utför regelbundet stickprovskontroll av dokumentationen och gruppchefer kontrollerar månadsvis att alla kunder har aktuella genomförandeplaner.

Varje enhet har Teammöte 2-4 gånger/månad – vid dessa revideras genomförandeplaner vid behov.

Samverkan

Närstående

Närståendeträff har hållits två gånger. Informationsbrev till kunder och närstående har skickats ut tre gånger under 2013. På hösten 2012 bildades ett Kund/Närståenderåd, men på grund av att flera representanter av sagt sig sitt uppdrag finns det för tillfället inget aktivt Kund/Närståenderåd på Kristallgården.

Övriga intressenter

Verksamhetschef träffar regelbundet verksamhetsområdeschef, äldre och funktionshindrade, från Älvsjö Stadsdel – Kristallgårdens uppdragsgivare. Vi samverkar också med Älvsjö Stadsdels MAS, Medicinskt Ansvariga Sjuksköterska.

Vi har haft samverkansmöte med den läkarorganisation som ansvarar för läkarinsatserna på Kristallgården.

Kvalitetsberättelse

Kristallgården har under 2013 haft dels Vardagas övergripande kvalitetsmål dels lokala kvalitetsmål att uppnå.

Kvalitetsmålen är mätbara och resultat hämtas genom årlig kund/närståendekät, ur Qualimax (vårt ledningssystem) och genom intern kontroll av både S o L – och HSL-dokumentation.

Måltalen som skulle uppnås för 2013 var:

- 1.Enkät – Uppnå NKI 75, Nöjd Kund Index, för kund och närstående.
- 2.Avvikelser/klagomål - < 12 % nivå 4 (allvarlig avvikelse), < 2 % nivå 5 (mycket allvarlig avvikelse) och < 1 % allvarliga klagomål av totala antalet klagomål och avvikelser.
- 3.Egenkontroll, intern revision av kvalitetsarbetet som genomförs två gånger/år – målindex > 1,75
- 4.Kvalitetstillsyn, tillsyn av Vardagas MAS – målindex > 1,75
- 5.Dokumentation – 100% av våra kunder ska ha uppdaterad genomförandeplan och aktuellt omvårdnadsstatus.
- 6.Systematiskt förbättringsarbete – aktiv dokumentation i Förbättringsloggen som finns i vårt ledningssystem.

7.Kristallgårdens lokala kvalitetsmål för 2013 var:

- Verksamheten ska ha minst 35 avvikelser/månad registrerade i avvikelssystemet

- Ansvarig för uppföljningen av avvikelser ska börja behandla avvikelser inom en vecka efter att den registrerats
- Vid varje månadsskifte ska 100 % av våra kunder ha aktuell genomförandeplan
- Alla kunder ska vid månadsskifte ha aktuella riskbedömningar samt omvårdningsplaner kopplade till dessa enligt HSL.

Måluppfyllelse:

1. NKI för kund var 70 och för Närstående 71 – måltal har ej uppnåtts men NKI har ökat successivt under de tre år undersökningen har genomförts på Kristallgården
2. Kristallgården hade totalt 434 avvikelser varav 65 stycken av dessa var klagomål och synpunkter (17 positiva synpunkter). 3,9 % av avvikelserna var allvarliga och 0 % var mycket allvarliga – kvalitetsmål uppnått.
3. Egenkontroll november 2013 – index 1,7. Mål nästan uppnått.
4. Kvalitetstillsyn – index användes inte på våren 2013, men tillsyn gav 100 % JA-svar på alla nyckelfrågor.
5. Mål har uppfyllts.
6. Fram till sommaren 2013 var ledningsgruppens arbete i Förbättringsloggen 100 %. I november introducerades vårt nya IT-system för avvikelsehantering och förbättringsarbete och utbildningar inför, implementering av nya systemet samt byte av alla datorer medförde att arbetet i Förbättringsloggen tillfälligt stannade upp.
7. Kristallgårdens lokala kvalitetsmål uppfylldes helt.

Hälsa och sjukvård

Ansvar

Verksamhetschef har ansvar enligt 29 § HSL.
Ambea/Vardaga har MAS-ansvar för Kristallgården
Patientsäkerhetsberättelse för 2013 är skriven.

Medarbetare

Antal anställda

Kristallgården har 64 tillsvidareanställda medarbetare samt ca 30 stycken visstidsanställda (timvikarier).

Antal årsarbetare är: 44 omvårdnadspersonal (undersköterskor/vårdbiträden), 7,6 sjuksköterskor, 1 arbetsterapeut, 0,62 sjukgymnast samt 1 lokalvårdare.

Personaltäthet

Kristallgården bemannas enligt det entreprenadavtal som finns med Älvsjö Stadsdel.

Personalomsättning

Under 2013 har vi rekryterat en arbetsterapeut och tre sjuksköterskor efter att de tidigare valt att avsluta sina anställningar på Kristallgården. En gruppchef slutade i september och den tjänsten var inte tillsatt i december 2013.

APT

Vi har haft APT, arbetsplatsträff, 10 gånger under året.

Planeringsdagar

Alla medarbetare på Kristallgården har varit på planeringsdag på våren 2013.

Kompetensutveckling

Följande utbildningar har genomförts under 2013:

Undersköterskeutbildning: Fyra vårdbiträden avslutade sina studier och är nu undersköterskor och fyra vårdbiträden påbörjade sina studier för att bli undersköterskor.

Webbaserad livsmedelshygienutbildning för all omvårdnadspersonal

Webbaserad vårdhygienutbildning för all personal

Munhygien

Förflyttningsteknik

Vård i Livets Slut

Enkätsvar på medarbetareundersökningen

Vid medarbetarundersökningen svarade 30 personer. Utifrån svaren beräknas ett MMI, Motiverad Medarbetar Index. MMI 2013 var 60 (65 föregående år). Andelen svarande på enkäten är mindre än 50 % av Kristallgårdens alla medarbetare. Vi har haft en hälsobefrämjande plan under året med både inslag av idrott, sociala aktiviteter och gemensamma fikastunder.

.....

....

Namn ansvarig chef
Arbetsställe

datum