



## **2016 års verksamhetsberättelse och 2017 års verksamhetsplan för Kristallgården**

Datum och ansvarig för innehållet

**2017-03-20 Ylva Svesse**

---

## **VERKSAMHETSBERÄTTELSE FÖR 2016**

### **Verksamhetens namn: Kristallgården**

#### **Verksamhetens inriktning och mål för året**

#### **Verksamhetsbeskrivning**

Kristallgården är ett vård- och omsorgsboende med 53 vårdplatser för somatisk(kroppsligt) sjuka personer över 65 år.

Av de 53 platserna är 48 permanenta och 5 korttidsplatser.

#### **Mål för verksamheten**

På Kristallgården arbetar vi med ett enda syfte och det är att ge boenden en meningsfull vardag. Vi skall möta alla människor med omtanke och respekt och ha som mål att vara det bästa boendet i landet!

Vi arbetar efter verksamhetskonceptet ”Den Goda Dagen” som är uppbyggt för att ge boenden en individanpassad vård och omsorg som bygger på omtanke och valfrihet. Det är den dagliga omvårdnaden och servicen som är grunden för ”Den Goda Dagen” och för att den skall fungera optimalt behövs kontaktmannaskap, social dokumentation, samverkan med närstående och uppdragsgivare samt kontinuitet. Vi vill bedriva vård och omsorg på hög nivå och erbjuda alla våra boenden just ”Den goda dagen”. Vi tror på ett utvecklat samarbete mellan boende, närstående och uppdragsgivare. Vi vill arbeta empatiskt, professionellt och individuellt för att möta våra kunders behov på alla nivåer. På Kristallgården tror vi att utbildning ger en stabil och trygg grund i arbetet vilket i sin tur leder till hög kvalitet på den omsorg vi bedriver. Alla kvalitetsundersökningar från Kristallgården är oerhört viktiga för att vi skall nå vårt mål med att skapa framtidens omsorg.

Vårt mål är att utvecklas och aldrig sätta oss ner med armarna i kors. Vi på Kristallgården arbetar efter det salutogena förhållningssättet och vill fortsätta fördjupa vår kunskap och fortsätta fokusera på det friska i människan.

#### **Den enskilde (Inflytande)**

#### **Delaktighet**

På Kristallgården är den enskildes delaktighet oerhört viktig. Det är för boenden medarbetarna finns och boenden måste kunna ha inflytande i sin vardag och styra när

insatserna skall ske. När en ny boende flyttar till oss erbjuder vi ett välkomstsamtal inom 7 dagar där boende, närstående samt medarbetare i olika professioner deltar. Där planerar man insatserna och dokumenterar ner informationen i en genomförandeplan utifrån den boendens önskemål och biståndsbeslut. När genomförandeplanen är skriven går alltid kontaktmannen igenom den med boenden och eventuellt närstående för att godkänna det som är skrivet i genomförandeplanen när detta är klart skriver boende eller närstående under överenskommelsen. Genomförandeplanen uppdateras vid förändringar eller var sjätte månad i samråd med den boende eller närstående. Övrig personal håller sig uppdaterad genom muntlig informationsöverföring och genom att läsa igenom dokumentationen och ta del av förändringar som görs.

På Kristallgården har kontaktmannen ansvar för att upprätta, revidera och uppdatera genomförandeplanen för den boende. Om boenden vill byta kontaktman så kan han eller hon utan dröjsmål få den önskan uppfylld. På Kristallgården har alla boende en kontaktman som ger kontinuitet och det lilla extra till våra boenden. Det lilla extra kan vara att till exempel tillsammans med boenden planera om krukväxter, läsa, rulla håret efter dusch, gå och handla tillsammans, samordna och boka utflykter eller inhandla en chokladask varje vecka. Kontaktmannen har ett stort ansvar genom att ansvara för boendens omsorg på Kristallgården. Det är kontaktmannen som har ansvaret för att ge den omsorg som biståndsbeslutet berättigar men även de individuella önskemål som uppkommer dagligen.

## **Enkät svar på kund och närståendeundersökningen**

Under 2016 gjordes den årliga boendeenkäten som visar att det bedrivs god omvårdnad och omsorg på Kristallgården där måltiden, utevistelse, synpunkter-/klagomålshantering och vardag är det huvudsakliga förbättringsmål som vi behövde arbeta mer med. Det som vi har arbetat med under 2016 och som förbättrats avsevärt är aktiviteter (vardag), utevистер och måltiderna. Aktiviteterna har utarbetats på boenderåd i samråd med Kristallgårdens boende. Alla boende får veckans aktivitets schema om så önskas för att tillsammans med sin kontaktman planera hur veckan ska se ut. Vi har arbetat med att motivera våra boende till utevistelse genom att varje dag vid samma klockslag ha promenadgrupper. Under vintertid har detta varit svårare men vi arbetar med att dagligen erbjuda och även använda resterande delar av huset för att byta miljö om vädret inte tillåter. Måltiden ska vara en trevlig stund på dagen där man sitter ned och njuter av god mat och gott sällskap i en trevlig hemlik miljö. Genom måltidsobservationer och utbildning av personal i konceptet ”mat som hemma” har måltiden just blivit den trevliga stund på dagen som vi strävat efter. Synpunkter/klagomål tar vi gärna emot eftersom detta är ett sätt att förbättra vår verksamhet på Kristallgården. Vi har arbetat med att alla boende och närstående känner till var man kan lämna synpunkter/klagomål och hur vi hanterar det. Vi informerar vid inflyttning, på närståendemöte och via månadsbrev om synpunkter/klagomål. Vi har regelbundet (2 ggr/år) närståendeträffar

vilket är mycket uppskattat på dessa träffar har vi tagit upp boendeenkäten och informerat om våra förbättringsmål utifrån dess svar.

.

## Genomförandeplaner

På Kristallgården har alla en aktuell genomförandeplan som uppdateras vid förändring eller 2 gånger om året. På Kristallgården har vi dokumentationsstödare som ingår i dokumentationsgrupp som agerar som stöd och mentor till sina medarbetare samt till nyanställda. På Kristallgården läser alla i vårt dokumentationssystem för att kunna ta del av förändringar som skett. Alla dokumenterar i social journal och ändrar i genomförandeplanen om boendes önskemål ändrats.

## Samverkan

På Kristallgården har vi ett bra samarbete med våra uppdragsgivare, både via telefon och löpande uppföljningar. På våra möten med biståndshandläggare är oftast den boende, närstående, omvårdnadsansvarigsköterska och kontaktman med för att delge sin kunskap och skapa en bra relation mellan alla inblandade. På Kristallgården arbetar vi alltid med snabb återkoppling till boende, närstående och uppdragsgivare. Vi tillgodoser boendens önskemål gällande kontakter och relationer som är viktiga för boende. Vi tror att ett gott samarbete mellan teamet kring den boende ger ett positivt resultat på flera plan för boenden och alla inblandade. Var tredje månad har vi ett boende råd där boende, verksamhetschef och aktivitetsansvarig deltar.

## Närstående

På Kristallgården har vi regelbundna närståendeträffar samt närståenderåd två gånger/termin. Verksamhetschefen skriver månadsbrev om allt från aktiviteter till information om personalförändringar.

## Övriga intressenter

Ung Omsorg kommer till Kristallgården på söndagarna för att tillsammans med våra boende hitta på någon aktivitet efter boendes önskemål.

I ett samarbete med Stockholmsstad ordnar vi praktikplatser på Kristallgården för ensamkommande flyktingbarn.

## **Kvalitetsberättelse**

*SOSFS 2011:9,7 kap. 1§*

Vårdgivaren som omfattas av 1 kap. 1§ 1 och 2 eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS bör med dokumentationen som utgångspunkt varje upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse. Arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska dokumenteras.

På Kristallgården arbetar vi individanpassat och metoderna för att uppnå detta är samarbete mellan alla människor och instanser som finns runtomkring den boende. Den boende är alltid i centrum för vårt arbete och är byggstenen i vår organisation.

För att lättare vägleda våra medarbetare till de metoder och arbetsätt som vi anser ger den bästa omsorgen har vi till hjälp ”Den goda Dagen”. På Kristallgården har verksamhetschefen klargjort de förväntningar som finns på våra medarbetare så att inga missförstånd uppstår.

Verksamhetschefen är en närvarande ledare och finns på plats dagligen och kan på det sättet engagera medarbetare i de ständiga förändringar och ibland komplexa situationer som kan uppstå. På Kristallgården tror vi att om medarbetarna mår bra och om de känner sig sedda så uppfylls ”Den goda dagen” på ett mer genuint sätt.

Verksamhetschefen är den som är ytterst ansvarig för vårt ledningssystem på Kristallgården. Alla medarbetare skriver avvikelser som tillsammans följs upp på kvalitetsrådet eller i det forum som avvikelserna passar bäst in i. Klagomål och förbättringsförslag bearbetas omgående av verksamhetschef och följs upp och återkopplas omedelbart.

Kristallgården dokumenterar riskbedömningar i Senior alert och har genom dessa kvalitetssäkrat kundens hälso- och sjukvårdsrisker och därmed kunnat minimera uppkomsten av trycksår, malnutrition, fallskador och dålig munhälsa.

Vi arbetar ständigt för att förbättra kvaliteten och kommer inte stanna upp i den processen!

## **Hälso- och sjukvård**

### **Ansvar**

Se patientsäkerhetsberättelse i bilaga 1

## Medarbetare

### Antal anställda

Kristallgården har 61 anställda fördelat på 59,6 årsarbetare. Utöver detta finns ett antal visstidsanställda som arbetar då behov finns.

### Personaltäthet

På Kristallgården arbetar det under dag-och kvällstid 14 stycken personer ur omvårdnadspersonal. fördelat på 5 avdelningar under nattetid arbetar 3 stycken ur omvårdnadspersonal fördelade på 4 avdelningar Det är en nattsjuksköterska som ansvarar för alla boende och har omvårdnadsansvar på 1 avdelning.

Sjuksköterskebemanningen under dagtid är 2-3 stycken. under kvällstid är det 1 sjuksköterska, under helger är det en 1 sjuksköterska dag och 1 sjuksköterska kväll.

Under dagtid arbetar 1 arbetsterapeut och 1 sjukgymnast

På Kristallgården finns en aktivitetsansvarig som jobbar dagtid.

### Personalomsättning

På Kristallgården strävar vi alltid efter att ge boenden trygghet och kontinuitet genom vårt kontaktmannaskap och låga personalomsättning. På Kristallgården har många arbetat flera år och har därmed lång erfarenhet. Om den boende önskar att endast få omsorg av ett visst antal personer försöker vi alltid tillgodose önskemålet, detsamma gäller även till närstående. Vid läkarbesök eller kontakt med anhöriga är det alltid i första hand kontaktmannen som är delaktig för att den boende skall känna trygghet och kontinuitet i sin vardag. Personalomsättningen är låg. De som slutat under året, slutar pga. flytt, pension eller studier.

### Arbetsplatsträffar

Vi har APT en gång i månaden förutom i juli och augusti. På APT följer vi verksamhetsåret och tar upp de olika policys och lagar som styr verksamheten detta finns beskrivet i ledningssystemet. Vi har väldigt högt i tak på våra arbetsplatsträffar där alla får komma till tals och komma med förslag och önskemål. Varje APT är viktigt och har betydelse för våra medarbetare att samverka för en bra arbetsplats med hög trivsel faktor!



## Planeringsdagar

Vi har haft en planeringsdag med alla medarbetare.  
Där fokus låg på genomgång och diskussion av ”Den Goda Dagen”.

## Kompetensutveckling

Under 2016 har medarbetarna gått undersköterskeutbildning, värdegrundsbildning, kostutbildning, dokumentationsutbildning, arbetsrättsutbildning, delegeringsutbildning, hygienutbildning, icf utbildning. All personal måste genomgå webbutbildningar inom basal hygien, arbetsmiljö och livsmedelshygien varje år.

## Enkät svar på medarbetareundersökningen

Under 2016 genomfördes ingen medarbetarundersökning utan den genomförs i mars 2017

## VERKSAMHETSPLAN FÖR 2017 Verksamhetens namn Kristallgården

Område - exempel	Mål	Delmål	Aktivitet	Ansvarig	Tid	Uppföljning
Den enskilde - delaktighet	Att boendes	Använda checklista	APT Närståe	VC GC	löp and	Löpande på

<ul style="list-style-type: none"> <li>- kund/nästståandeundersökning</li> <li>- genomförandeplan</li> <li>- samverkan</li> <li>- övrigt</li> </ul>	<p>delaktighet i upprättande av SoL- och HSL journal dokumenteras</p> <p>Att så många närstående som möjligt svarar på Socialstyrelsens enkät</p>	<p>vid dokumentation Informera närstående i närståendebrev och på närståendeträffar om betydelsen för verksamheten att dom fyller i Socialstyrelsens enkät</p>	<p>ndebrev Närståendeträffar Boenderåd</p>		<p>e</p>	<p>ledningsgruppen och på APT</p>
<p><b>Närstående och/eller företrädare</b></p>	<p>Gott samarbete med närstående/företrädare för boende</p> <p>Skapa forum för närstående/företrädare för boende att delta i.</p> <p>Ha en direkt och öppen kommunikation med närstående</p> <p>Ha en regelbunden information från verksamheten</p>	<p>Närstående/företrädare ska veta vem som är kontaktperson och vice kontaktperson om ordinarie kontaktperson ej är på plats</p>	<p>Skriftlig information vid inflytt om vem som är kontaktperson och ordinarie kontaktperson. Uppdatera information om vilka personer som är ansvarig för "min" närstående.</p> <p>Närståendebrev Närståendefika och närståendeträffar</p>	<p>Kontaktperson och GC VC</p>	<p>Löpande</p>	<p>Löpande på ledningsgruppsmöten</p>
<p><b>Övriga intressenter, frivilligorganisation</b></p>	<p>Att fortsätta verka för det goda</p>			<p>Aktivitetshandledare och rehab</p>	<p>Helåret</p>	<p>Aktivitetshandledare följer upp löpande</p>



er m.m.	samarbete vi har med olika intressenter			VC		med rehab. Aktivitetshandledare har avstämningsmöte med Ung Omsorg när så önskas
<b>Kvalitetsplan – enligt SOSFS 2011:9</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet kan förbättras under kommande kalenderår</li> <li>- vilka åtgärder som ska vidtas för att säkra verksamhetens kvalitet</li> <li>- vilka resultat som verksamheten vill uppnå</li> </ul>	Ledningssystem Qualimax Riskanalys genom avvikelsesystemet Egenkontroll två gånger per år (maj och november) Möjlighet till synpunkter och klagomål Kvalité diskuteras regelbundet på ledningsgruppsmötena Kvalitetsrådet en gång per månad Måltavla	Följa kvalitetsåret Kvalitetsrådet Alla medarbetare ska skriva avvikelser och ha kunskap om hur detta görs och varför Kvalité ska vara i fokus och diskuteras regelbundet på APT, i ledningsgruppen och i kvalitetsrådet	Månadsvis Personliga inloggningar till samtliga medarbetare Informera boende/närstående vid inflytt samt regelbundet informera om möjlighet till synpunkter och klagomål Uppdatera Måltavlan	Samtliga medarbetare	Helåret	Egenkontroll 2 gånger per år (maj och november) Avvikelsesystemet veckovis Kvalitetsråd 1 gång i månaden APT Ledningsgruppsmöten
<b>Hälso- och sjukvård – se patientsäkerhetsplan</b>						
<b>Medarbetare</b>	Bibehålla	Uppmuntra	Utveckla	VC	AP	Lednings

<ul style="list-style-type: none"> <li>- antal, täthet, omsättning</li> <li>- APT</li> <li>- Planeringsdagar</li> <li>- Kompetensutveckling</li> </ul> <p>Övrigt</p>	<p>låg personalomsättning Bibehålla god personaltäthet Vi nyrekrytering tänka på jämställdheten exvis män Hålla 10 APT per år Arbeta regelbundet på APT med Måltavlan och med dess förbättringsområden</p>	<p>a personal till vidareutveckling</p>	<p>ngssamtal APT Planeringsdag</p>	<p>GC</p>	<p>T 10 gånger per år</p>	<p>gruppen en gång per månad</p>
<p><b>Marknadsföring – om relevant</b></p>						
<p>Övrigt</p>						