



# Kvalitetsberättelse 2018

## Kvalitetsberättelse 2018 för Bäst Omsorg i Stockholm AB

I denna kvalitetsberättelse framgår:

- hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits under föregående kalenderår
- vilka åtgärder som har vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet
- vilka resultat som har uppnåtts

Kvalitetsberättelsen innehåller:

- hur uppgifterna som ingår i arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten har varit fördelade
- en redogörelse för hur risker har hanterats
- hur kvaliteten genom egenkontroll har följts upp och utvärderats
- hur rapporter, klagomål och synpunkter har hanterats
- en beskrivning där det framgår vilka förbättringar som ovanstående aktiviteter gett upphov till

## Verksamhetens kvalitetsberättelse

### Verksamhetsbeskrivning/Inledning

Bäst Omsorg i Stockholm AB är ett medelstort privat hemtjänstföretag med specialitet inom demensvård. Vi jobbar med hög personalkontinuitet hos våra kunder. Vi finns som kundval i Stockholm och Solna.

Bäst Omsorg AB har avtal med Stockholms stad och Solna stad för utförande av hemtjänst såsom vård, omsorg och service.

Bäst Omsorg i Stockholm AB har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som utvecklats över tiden. Ledningssystemet bygger på Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

### Uppföljning och utvärdering

#### *Risakanalys*

Vid de 4 personalmöten som genomförts under 2018 har aktuella incidenter eller observationer tagits upp till diskussion och förslag har tagits fram gemensamt för hur de ska hanteras eller elimineras. På så sätt har gruppen gemensamt kommit fram till och förankrat hanteringen och vid behov har rutiner uppdaterats. En större genomgång gjordes på AP-mötet i juni där vi fokuserade på riskanalys över saker som kan påverka verksamheten och hur vi hanterar dessa risker om de inträffar.



Bäst Omsorg AB

Inga nya risker än de som identifierades vid uppföljning av kvalitetssystemet och riskanalysen vid egenkontrollen har uppkommit, däremot så blev det bra diskussioner och bra engagemang och en bra förankring hos personalen hur vår verksamhet påverkas av olika saker.

### ***Uppföljning genom egenkontroll***

I kvalitetssystemet ingår att följa upp att vidtagna åtgärder leder till tänkt förbättring.

På de 4 personalmöten som genomförts under 2018 har säkerställts att dokumentation såsom rutiner och riktlinjer är uppdaterade och aktuella och att all personal är insatta i rutinerna och riktlinjerna. Ett antal dokument och rutiner har uppdaterats..

Under året har ett antal egenkontroller utförts.

Bäst Omsorg AB gör egenkontroller inom områdena:

- Avvikelsehantering
- Basala hygienrutiner (genomfört 10/5)
- Brandskydd
- Delegering (genomfört 10/5)
- Lex Sarah
- Livsmedelhantering (genomfört 18/5)
- Hantering av privata medel
- Samverkan
- Social dokumentation (flertal under maj 2018)
- Tjänstelegitimation
- Nyckelhantering (genomfört 10/5)

Resultatet från egenkontrollerna mynnar ut i en handlingsplan som bl a ledde till att rutinen för delegering uppdaterats så att en plan för uppdatering av delegeringar planeras i tid inna de gått ut. Egenkontrollen av nyckelhantering ledde till uppdaterad rutin med bl a att koden till nyckelskåpet uppdateras minst var 6:e månad.

### ***Extern samverkan***

Vi deltar regelbundet på kommunens/landstingens utbildningar och föreläsningar/temadagar. All personal ansvarar för att underhålla en god kontakt mellan verksamheten, anhöriga, larm, primärvård, kommun, mm.

I Solna har vi deltagit på samtliga 4 planerade samverkansmöten, två på våren och två på hösten.

### ***Utredning avvikelser***

All personal utbildas och går igenom våra rutiner för avvikelshantering som i korthet beskrivs nedan:

- En avvikande händelse är allt som inte stämmer med normal rutin och förväntade händelseförlopp beskrivet i kundens/brukarens genomförandeplan
- En avvikelserapport ska i första hand fokusera på vad som har inträffat, inte på vem som är inblandad. Rapporten bör heller inte innehålla spekulationer om "vems fel" det var



Bäst Omsorg AB

- Om du är med om ett tillbud eller en negativ händelse hjälper det att direkt skriva ner några korta stödord och notera tidpunkter. Anteckningarna är bra att ha som underlag när du senare skriver avvikelserapporten
- En avvikelserapport skall skrivas på en fastställd blankett eller på datorn där du arbetar. Om ni är flera som varit med om en händelse kan ni skriva en avvikelserapport tillsammans.
- Rapporten ska lämnas till den närmaste chefen eller till den som chefen utsett för uppgiften.
- De verksamhetsansvariga är skyldiga att analysera avvikelserapporterna och vidta åtgärder för att förhindra en upprepning. Slutsatserna ska rapporteras tillbaka till berörd personal och åtgärderna dokumenteras på avvikelseblanketten.

Inga händelser blev rapporterade i Solna under 2018.

I Stockholm inträffade en händelse:

1. Muntligt klagomål från kundens son till verksamhetschefen om att en i personalen sexuellt ofredat kunden. Anhörig polisanmälde händelsen som sedan lade ned ärendet efter förundersökning. Åtgärder: Samtal med berörd personal om händelsen och få personalens detaljer kring det påstådda övergreppet. Samtal med utpekad personal och övrig dagpersonal om korrekt förhållningssätt så att inte missförstånd uppstår.

### ***Klagomål och synpunkter***

Ett klagomål blev inrapporterat under 2018. Det gällde att en (av två) i nattpersonalen inte hade arbetskläder och id-bricka vid nattinsatsen varvid anhörig blev orolig.

### ***Samverkan med kunder och närstående***

Kunden/Närstående har i samband med upprättandet av genomförandeplanen deltagit och givit synpunkter på hur kunden vill ha sin hemtjänst. Vid kund/utförartillfällena av tjänsten så justeras följs upp hur tjänsten ska utföras i samverkan med kunden och/eller närstående.

Alla kunder har en aktuell genomförandeplan i Solna förutom en kund som varit inlagd på sjukhus.

### ***Personalens medverkan i kvalitetsarbetet/ intern samverkan***

Personalen har medverkat vid det fortsatta arbetet med att utveckla kvalitetssystemet från förra årets stora genomgång.

Vi som arbetar på Bäst Omsorg strävar ständigt efter att bibehålla och utveckla vår professionella kompetens. Detta sker genom:

- kontinuerlig utbildning (intern och extern) och utveckling i form av deltagande vid kurser, föreläsningar och seminarier (se Genomförda utbildningar/kurser/seminarier)
- regelbundna arbetsplatsträffar
- individuella utvecklingssamtal
- samarbete med andra verksamheter som berör vårt verksamhetsområde
- introduktion av nyanställda
- företagets ledning

Vi följer upp verksamhetens utbildnings- och kompetensutvecklingsplan en gång per år.



Bäst Omsorg AB

Kontinuerlig utveckling av personalen sker kontinuerligt i form av AP-möten, föreläsningar från genomförda kurser och utvecklingsamtal.

## **Sammanställning, analys och resultat**

Vi är ett företag som växer kontrollerat och försiktigt under ständigt lärande. Under 2018 har vi fått en än större kundbas och fler personal vilket inneburit att vi behöver tydligare rutiner och dokumentation kring våra processer.

Vi har följt våra instruktioner, riktlinjer och haft en pragmatisk syn på egenkontroll där vi strävat efter en nivå som vi kan följa i vardagen. Vi jobbar efter devisen "Kaizen" - ständiga förbättringar. Sammansfattningsvis kan vi säga att vi är på rätt väg och vi fortsätter på den inslagna vägen.

Två händelser av betydelse (ett klagomål och en avvikelse) har inträffat under 2018.

Kunder och deras närstående har kontinuerligt fått ge sina synpunkter i strävan att ge en bättre hemtjänst.

Vi har haft två verksamhetsuppföljningar med våra avtalsparter; Stockholm den 25:e maj och Solna den 25:e oktober. Verksamhetsuppföljningarna resulterade i ett antal förbättringsområden som vi arbetat/arbetar in i ledningssystemet och våra rutiner.

Bäst Omsorg har sammanfattningsvis ett i våra ögon väl fungerande ledningssystem med dokumenterade rutiner för alla viktiga processer vi deltar i och uppfyller både Stockholms stad krav på utförare och Solna stads kvalitetsdeklaration.

### **Genomförda utbildningar/kurser/seminarier**

En personal i Solna har gått modulutbildningen. I seminarieriet om äldre och missbruk har 4 personer deltagit. Ca. 10 av personalen har genomfört e-utbildningen inför att vi börjar med ett nytt planeringssystem under början 2019. 2 st ur personalen har påbörjat distansutbildning för att vidareutbilda sig till undersköterska.

Verksamhetschef

Bito Tengroth