

Redovisning av verksamhetsutveckling

Uppdrag

Det totala antalet brukare är 35 vårdtagare med SoL insatser, av dessa får 20 stycken även HSL-insatser.

Händelser av väsentlig betydelse

Vi fortsätter med förbättring av våra rutiner gällande personalens agerande och kontroller vid förseningar till patient. Detta på grund av vi har fått återkoppling från brukarna att man har upplevt kommunikationsbrist.

Utöver detta arbetar vi med ständig förbättring av vår verksamhet i form av att vi tagit fram kompletterande dokument till genomförandeplanerna såsom specificerade schemana, listor och bilder för de enskilda brukare som kräver detta. Dokumenten underhålls/uppdateras av vår personal enligt brukarens behov.

Avvikelsehantering

Det finns 11 registrerade avvikelser enligt SoL /LSS samt 19 enligt HSL.

Registrerade SoL/LSS avvikelser avser: 1 avser bemötande, 5 avser dokumentation, 3 avser övrigt, 1 avser utföranden av insatser och 1 avser handledning av ärende.

Åtgärder för samtliga SoL/LSS avvikelser:

- Samtal med berörd brukare och personal för bättre bemötande och samarbete har tagits.
- Samtal med personal för förtydligande av rutiner hos våra brukare har vidtagits.
- Majoriteten av dokumentation/övrigt består av brister i genomförandeplanerna då det uppstått missförstånd kring vilken information som skall framgå. Detta blev åtgärdat under 2018.
- Biståndshandläggaren hade inte informerat trygghetslarmet om byte av utförare.

Registrerade HSL avvikelser avser fallhändelse samt 1 läkemedelshantering

Åtgärder för samtliga HSL avvikelser:

- Kontakt med fysioterapeut har tagits vid behov.
- Samtal med berörda brukare har tagits för att påminna/uppmana att använda trygghetslarmet.
- Samtal med anhörig för att påminna om att ta med medicin vid utevistelse med brukaren har tagits

Klagomål

Det finns 3 registrerade klagomål enligt SoL/LSS. Samtliga klagomål inkom mailledes.

Registrerade klagomål avser: 1 avser misskötsel av brukare, 1 avser vanvård och olämpligt bemötande och 1 avser bristande tillgänglighet och olämpligt bemötande.

Åtgärder för samtliga klagomål:

Klagomål gäller anhörig som inte är nöjd med Meca Services (MS) utförande av insatser. Den anhörige har svårt att följa Meca Services rutiner/riktlinjer. Brukaren är nöjd, har alltid varit nöjd och



vill fortsätta med Meca Services som utförare. Kommunikationen mellan MS och den anhörige sker mailledes vilket har förbättrat samarbetet.

Lex Sarah

Det finns 1 registrerad Lex-Sarah anmälan.
Lex-Sarah anmälan avser vanvård.

Åtgärd för Lex-Sarah anmälan

Biståndshandläggaren (BH) kallade in för ett möte mellan MS, brukaren och anhörige för att följa upp brukarens välmående och stämma av/bekräfta brukarens önskemål. Den anhörige dök aldrig upp på mötet. BH kunde konstatera att brukaren mådde fint och att hen var nöjd med MS och ville inte byta utförare.

Nationella kvalitetsregistren

Senior alert

Vi är anslutna till Senior Alert. Inför 2019 kommer Meca Services att jobba aktivt med Senior Alerts kvalitetsregister i vårt systematiska kvalitetsarbete som är en del av vår verksamhetsplanering.

BPSD-registret

Har inte varit aktuellt i vår verksamhet ännu.

Svenska palliativregistret

Har inte varit aktuellt i vår verksamhet ännu.

OBS: Vi anmälde oss mailledes till SPR enligt de skulle vi vända oss till IT-support angående HSA-ID nr. Svaret vi fick från IT-supporten var att de inte kände till något sådant och vi är externa utförare och skaffa vårt eget HSA-ID nr.

Systematiskt förbättringsarbete

- Utifrån resultatet från granskningen som gjordes i höstas 2018 där vi fick lågt resultat i bl.a. genomförandeplaner, journalföring i Procapita och de fysiska akter har MS arbetat med förtydligande av genomförandeplanerna som nu följer handläggarens beställning och där det tydligt framgår hur stöd ska utföras och mål ska uppnås med brukarens delaktighet.

Gällande journalföring har all MS personal gått igenom en Procapita utbildning. All personal har nu tillgång till Procapita och för löpande anteckningar så att det ska finnas "en röd tråd" i dokumentationen som beskriver händelse, åtgärd och resultat.

Vad det gäller de fysiska akter för brukarna som har både HSL och SoL insatser har vi skiljt informationen mellan flikar enligt register. Gallring av avslutade akter är under process.

En handplockad urvalsgrupp har utsetts för att kvalitetssäkra alla patienternas/brukarnas genomförandeplaner.

- Vi fortsätter vårt arbete med att arbeta med kontinuitet i takt med att vi blir fler medarbetare, dvs att arbeta med återkommande personal så att det är samma personal som fortsätter att besöka brukaren.
- Vi fortsätter med vårt arbete i att ge brukaren så mycket inflytande som möjligt.



Samverkan

Under 2019 har vi tagit fram en handlingsplan för att förbättra vårt arbete med biståndshandläggarna så att vi kan granska de aktiva genomförandeplanerna och uppfylla deras krav på ett bättre sätt. Det man kan avläsa från vårt resultat från kvalitetsrapporten är inte nödvändigtvis att informationen saknas utan att den inte framgår på rätt sätt.

I det stora hela fungerar samarbetet utan problem. Dock skulle kommunikation mellan legitimerad personal från olika instanser kunna förbättras då "Mina planer-IT (SVPL-SIP) är inte alltid uppdaterad eller uppdateras allt för sent vilket leder till missförstånd och förvirring inför vidare planeringen av patientens hemgång.

Meca Services upplever fortfarande ett visst motstånd från primärvården då avsaknad av information om vilka externa utförare som levererar hemsjukvårdsinsatser har uppkommit.

Medarbetare

Kompetensutveckling

Vi arbetar ständigt med vårt introduktionsprogram för nyanställda för att ge alla, medarbetare och brukare, en god uppstart i verksamheten.

Under 2019 flera av våra medarbetare ska gå utbildningen "Senior Alert" tillsammans med andra korta utbildningar som tillgängliggörs under året.

Personalomsättning

Under året som varit har vi inte haft någon personalomsättning av vår ordinarie personal men har däremot rekryterat ny personal i takt med att vi har fått fler beställningar.

Vi har personliga veckosamtal med vår personal och detta upplever vi är mycket uppskattat av våra medarbetare. Under våra samtal får vi chansen att fånga upp eventuella frågor eller förbättringsmöjligheter.

Sjukfrånvaro

Vi har ingen återkommande sjukfrånvaro med ordinarie personal och ser inga utmaningar med detta i dagsläget.

Utbildningsinsatser

- All personal inom vård- och omsorg har genomgått webbutbildningar inom "Basala hygienrutiner", "Jobba säker med läkemedel och Insulin.
- En handplockad grupp har utbildats inom rehabilitering av Leg. Fysioterapeut för ökad kontinuitet och trygghet hos patienten.
- All personal har genomgått utbildning inom munhygien/ munvård för ökad vetskap och trygghet hos patienten.
- En grupp undersköterskor har genomgått utbildning kring sår och trycksår vilket ger en ökad kontinuitet och trygghet hos patienten.
- All personal har genomgått interna utbildningar inom benlindning för ökad trygghet hos patienten.