

Patientsäkerhetsberättelse

Allegio Omsorg Norrtälje

2024



Innehåll

Inledning	3
Sammanfattning	4
GRUNDLÄGGANDE FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR SÄKER VÅRD	5
Engagerad ledning och tydlig styrning	5
Övergripande mål och strategier	7
Organisation och ansvar	7
Samverkan för att förebygga vårdskador	8
Informationssäkerhet	8
En god säkerhetskultur	9
Adekvat kunskap och kompetens	9
Patienten som medskapare	10
AGERA FÖR SÄKER VÅRD	11
Egenkontroll	11
Riskanalyser som Allegio Omsorg Norrtälje utfört:	12
Öka kunskap om inträffade vårdskador	12
Tillförlitliga och säkra system och processer	13
Hur tillförlitliga är arbetsprocesser och system	13
Säker vård här och nu	14
Är vården säker idag	14
Riskhantering	14
Stärka analys, lärande och utveckling	15
Avvikelse	15
Klagomål och synpunkter	16
MÅL, STRATEGIER OCH UTMANINGAR FÖR KOMMANDE ÅR	18
BILGA 1 (ÅRSJUL)	19

Inledning

Patientsäkerhetsberättelsen utgår från lagkrav och följer strukturen för den nationella handlingsplanen för ökad patientsäkerhet. I de fall lagkrav finns görs hänvisningar under respektive rubrik. Fullständiga lagtextbeskrivningar finns i dokumentet Korsreferenslista för lagkrav kopplat till mallen för patientsäkerhetsberättelse.

Mallen utgår även från metodiken för systematiskt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete.

PSL 2010:659, SOSFS 2011:9 7 kap. 3 §

Enligt patientsäkerhetslagen ska vårdgivaren varje år upprätta en patientsäkerhetsberättelse. Syftet med patientsäkerhetsberättelsen är att öppet och tydligt redovisa strategier, mål och resultat av arbetet med att förbättra patientsäkerheten.

Patientsäkerhetsberättelsen ska ha en sådan detaljeringsgrad att det går att bedöma hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten har bedrivits i verksamhetens olika delar samt att informationsbehovet hos externa intressenter tillgodoses.

Patientsäkerhetsberättelsen ska vara färdig senast den 1 mars varje år, finnas tillgänglig för den som vill ta del av den och den bör utformas så att den kan ingå i vårdgivarens ledningssystem för patientsäkerhet.

Källa: Socialstyrelsen "Nationell handlingsplan för ökad patientsäkerhet i hälso- och sjukvården 2020–2024"





Sammanfattning

Allegio Omsorg Norrtälje bedriver hemtjänst, hemsjukvård och hemrehabilitering utifrån lagen om valfrihetssystem (LOV) på uppdrag av Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje. Verksamheten har IVO-tillstånd för att bedriva verksamhet utifrån Socialtjänstlagen och Hälso- och sjukvårdslagen. Allegio Omsorg är sedan 2021 valbara inom kundvalet för att bedriva hemtjänst, hemsjukvård och hemrehabilitering i Norrtälje Kommun.

Under 2024 har flera utmanande förändringar skett som i slutändan påverkat oss på Allegio mycket positivt.

1 februari trädde det nya förfrågningsunderlaget i kraft vilket för Allegio innebar en justering i vårt arbetssätt. Vi arbetar nu ännu mer fokuserat kring patientnärvaro och försöker minimera tiden vi lägger på att administrera arbetsuppgifter utanför kundbesöken. Vi tror att en högre kundnärvaro leder till gladare och nöjdare patienter. Detta går även i linje med den nya socialtjänstlagen. Som följt utav detta har vi jobbat mycket med att rekrytera HSL personal för att skapa mindre geografiska uppdelningar och så sätt minska på transportsträckor. Detta för att skapa förutsättningar för vårt justerade arbetssätt. Vi arbetar ännu mer med bokade besök och har under hela 2024 viktat om till mer förebyggande arbete i syfte att minska på sikt minska antalet besök med mer akut karaktär.

I samband med det nya förfrågningsunderlaget valde Äldrelin (en privat utförare i kommunen) att minska ner kraftigt på deras verksamhet i kommunen. Vi på Allegio valde att ta över de patienter och personal som det var tal om, i och med det växte Allegio i Norrtälje kommun med nästan 200%. En utmaning var att personaltätheten kopplat till HSL anställda inte var i närheten av vår vision och arbetssätt, därav var ett stort fokus att anställa HSL personal för att kunna utföra det uppdrag vi har tagit oss an. Vi har under året utökat vår HSL grupp med 10 anställda (utöver de som kom med från Äldrelin).

Övertaget har resulterat i att vi nu har flyttat och expanderat vårt kontor i Norrtälje stad, vi har nu två enheter som utgår från Norrtälje som har ett stort gemensamt kontor på Baldersgatan 19. Vi har även kontor i Hallstavik, Bergshamra och på Blidö. Detta har gett oss bättre förutsättningar att optimera logistiken kopplat till transportsträckor.

Stort fokus under 2024 har varit att arbeta mer strukturerat kring våra hembesök. Vi arbetar mycket med att försöka kartlägga behovet hos våra patienter med hjälp utav bland annat av senior alert och fallpreventativa hembesök men även uppsökande besök av paramedicin hos larmkunder. Vår ambition är att lyfta välmående hos våra patienter och ge dom bättre förutsättningar till att kunna delta aktivt i samhället och på så sätt öka deras hälsa. Detta kommer vi fortsätta jobba med under 2025.

Vi har fortsatt med det kvalitativa arbetet i form av kvalitets möten varje vecka. Vi kommer under 2025 byta avvikelsesystem till ett system som integrerar med vårt planeringssystem och digital signering, allt kommer ligga under Alfa eCARE. Detta för att underlätta vår personal att kunna rapportera in avvikelser och göra det lättare för HSL personal att direkt få till sig avvikande i signering av träning och läkemedelshantering. Vi har stora förhoppningar att vi under 2025 kommer kunna lyfta vårt kvalitativa arbete enormt med hjälp av dessa förutsättningar.

GRUNDLÄGGANDE FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR SÄKER VÅRD

Nedan beskrivs mål och strategier, organisation och struktur för arbetet med att minska antalet vårdskador.

För att kunna nå den nationella visionen "God och säker vård – överallt och alltid" och det nationella målet "ingen patient ska behöva drabbas av vårdskada", har fyra grundläggande förutsättningar identifierats i den nationella handlingsplanen för ökad patientsäkerhet.

Engagerad ledning och tydlig styrning

Verksamhetschefen ansvarar för att verksamheten följer processer och rutiner och att dessa finns väl dokumenterade i vårt kvalitetsledningssystem. Det är verksamhetschefens uppgift att planera, leda, fördela samt att kontrollera och följa upp verksamheten. Som stöd har vi tydliga rutiner och processer.



Verksamhetschef enligt HSL ansvarar för att inom ramen för vårdgivarens ledningsansvar ta fram, fastställa och dokumentera rutiner för hur det systematiska kvalitetsarbetet kontinuerligt skall bedrivas för att kunna styra, följa upp och utveckla verksamheten. Mål för verksamheten formuleras och för att målen nås. Uppföljning och analys av verksamheten sker, så att åtgärder kan vidtas och på så sätt förbättra vården. Det finns rutiner för hantering och användning av bland annat medicintekniska produkter.

Planeringsledare ansvarar för den dagliga driften av verksamheten, det vill säga att alla kunders insatser finns med i den dagliga planeringen samt utifrån den beviljade tiden. Planeringsledaren ansvarar för att alla kunder har rätt beslut från kommunen samt att det verksamheten gör hos kunden grundar sig på det aktuella biståndsbeslutet. I arbetsuppgifterna ingår även att planera ut insatser, bemanna, göra hembesök samt följa upp insatser hos kund.

Sjuksköterska ansvarar för att

- arbeta inom hemsjukvården utifrån inkommen remiss/beställning
- medverka vid riskbedömningar vid förstagångsbesök vid nybeställningar
- samverka med PAL, MAS och aktuell sjukvård på sjukhus, mottagningar, primärvård samt övriga aktuella instanser
- utbilda och delegera aktuella arbetsuppgifter till vård- och omsorgspersonal
- vid behov arbetsleda vård- och omsorgspersonal

Fysioterapeut ansvarar för att

- arbeta med hemrehabilitering utifrån inkommen remiss/beställning
- medverka vid riskbedömningar vid förstagångsbesök vid nybeställningar
- utbilda och delegera aktuella arbetsuppgifter till vård- och omsorgspersonal
- förskriva aktuella hjälpmedel
- arbeta förebyggande med fallprevention och uppsökande besök hos larmkunder

Arbetsterapeut ansvarar för att

- arbeta med hemrehabilitering utifrån inkommen remiss/beställning
- medverka vid riskbedömningar vid förstagångsbesök vid nybeställningar
- utbilda och delegera aktuella arbetsuppgifter till vård- och omsorgspersonal
- förskriva aktuella hjälpmedel
- utföra funktionsbedömning utifrån ADL
- bedöma behov av bostadsanpassningar
- arbeta förebyggande med fallprevention och uppsökande besök hos larmkunder

Omsorgspersonal – undersköterskor och vårdbiträden

Medarbetare ska inom ramen för verksamhetens ledningssystem kontinuerligt medverka i det systematiska kvalitetsarbetet genom att rapportera och delta enligt följande:

- Arbeta i enlighet med de fastställda processerna och rutinerna.
- Aktivt arbeta med vidareutveckling av rutiner och metoder.
- Påtala behov av nya rutiner och metoder.

- Rapportera risker och avvikelser enligt gällande rutin
- Rapportera allvarliga händelser enligt gällande rutin
- Utföra delegerade HSL-uppgifter på uppdrag av legitimerad personal.

All vård- och omsorgspersonal ansvarar för att kundernas insatser blir utförda utifrån de planerade insatserna, samt att detta görs på ett sätt som bjuder in kunden att vara delaktig samt ha påverkan på sin situation. Alla medarbetare ska skyndsamt rapportera händelser som avviker, såsom fel i läkemedelshantering, fall, missade insatser, etc. Detta ska enligt rutin för händelserapportering för att dessa ska kunna tas upp på kvalitetsmötet. Medarbetarna ska utöver ovanstående medverka i det systematiska kvalitetsarbetet genom att rapportera och delta i framtagande, utprovning och vidareutveckling av rutiner och metoder samt uppföljning av mål och resultat.

Övergripande mål och strategier

PSL 2010:659, 3 kap. 1 §, SOSFS 2011:9, 3 kap. 1–3 §

Allegio arbetar hårt med att nå våra mål att bedriva en god och säker vård och omsorg. För att säkra en kvalitativ vård och omsorg med en god kvalitet arbetar vi systematiskt med att ta stickprov på rutiner och processer för att kartlägga hur de efterföljs. Synpunkter och avvikelser analyseras och bearbetas och leder till att verksamheten kan förbättras. I dessa rapporter identifierar vi problemområden och sätter in förbättringsåtgärder. Allegio Omsorg använder ett avvikelshanteringssystem där medarbetare i mobilen på plats ute i fältet. Ett formulär i mobilen vägleder rapportören i att identifiera risker eller händelser i patientarbetet. Verksamhetschef går kontinuerligt igenom inrapporterade händelser och jobbar aktivt med åtgärder för att förhindra upprepade händelser och för att ständigt förbättra patientsäkerheten. Förbättringsarbetet planeras efter ett års hjul för att säkerhetsställa att vi systematiskt kontrollerar vårt arbete.

Organisation och ansvar

PSL 2010:659, 3 kap. 1 § och 9 §, SOSFS 2011:9, 7 kap. 2 § p 1

Verksamhetschef har övergripande ansvar för arbetsmiljö och kvalitet. Utför även enhetens egenkontroller och riskbedömningar på verksamhetsnivå.

Planeringsledare övergripande ansvar för planering, schemaläggning och utförare.

Regionchef stödjande och uppföljande funktion för verksamhetschef och planeringsledare.

Fysioterapeut, Arbetsterapeut, Sjuksköterskor registrerar händelser och rapporter i det systematiska kvalitetsarbetet. De utför även i riskbedömning och riskanalyser på individnivå.



Samverkan för att förebygga vårdskador

SOSFS 2011:9 4 kap. 6 § och 7 kap. 2 § p 3

För att undvika vårdskador arbetar Allegio preventivt med områden som vi vet är riskmoment. Till exempel ser vi övre kunskapsnivåer i områden som omvårdnad, trycksårsprevention och arbetar utifrån ett rehabiliterande förhållningsätt. Vi har även sett att informationsgap kan vara en risk och arbetar ständigt med att hitta säkra informationsvägar både internt och externt.

För att bedriva omsorg och hemsjukvård inom kundvalet samverkar Allegio med flera olika aktörer som biståndshandläggare, trygghetsjour, slutenvård, primärvård och anhöriga samt patienten själv.

- Vi kommunicerar och tar emot beställningar av biståndshandläggare genom möten, telefon samt kommunikationsverktyg som Life Care och Life Care SP.
- Vi samverkar och kommunicerar med biståndshandläggare, trygghetsjour och bostadsanpassningshandläggare via telefon och via Life Care. Allegio Omsorg föredrar att använda Life Care då det säkerställer att kommunikation kommer fram.
- Vi kommunicerar via telefon och konsultationsärenden i Take Care mellan hemrehabilitering och paramedicinare inom primärvård och slutenvård.

Informationssäkerhet

HSLF-FS 2016:40, 7 kap. 1 §

Allegio jobbar ständigt med att säkra våra kommunikationsvägar. Vi värnar om sekretess och påminner varandra om tystnadsplikten då vi delger varandra viktig information som rör det dagliga arbetet.

Journalförförning: Vi journalför i journalsystemen Life Care och Procapita. Life Care har vi internutbildning som leds av planerare vad och hur de ska journalföra, här har vi även vävt in utbildning i vad som skall skrivas som en avvikelse i tillägg. Vi har interngranskningar 2 gånger om året som hjälper oss till förbättring. Under 2025 kommer vi lämna Procapita och gå över till Take Care vilket kommer underlätta i vårt arbete enormt och öka patientsäkerheten. Vår journalföring i Take Care kommer att underlätta för kartläggningen som krävs vid utskrivningsplanering från sjukhusen.

Samtycke: information om samtycke lämnas vid första samtalet/mötet, vid inskrivning med kund, och inhämtas via underskrift av särskild blankett, se dokumentet. Vi säkerställer även att den enskilde kunden vet vilka uppgifter som denne samtycker till utlämnande av.

Life Care SP är ett informationsöverföringssystem för kommunikation mellan slutenvård, primärvård och hemsjukvård samt ett system för att organisera SIP. Allegio är anslutna till systemet och använder detta dagligen. Då detta är nytt har det stundtals varit svårt att få det att fungera bra, bättre rutiner måste ske både hos oss, sjukhuset och vårdcentralerna.

Planering: vi använder planeringsverktyg Epsilon för att planera ut besök, delegerade arbetsuppgifter, ordinationer samt patientuppgifter. Detta redovisas i Intraprene [IP] som enhetschef varje månad går igenom för att kontrollera inför fakturering. Hemtjänstens loggningar går även igenom oftare av planerare.

Möten: Varje dag deltar HSL personal på morgon och kvällsmöten där mycket information samlas in från hemtjänsten. I tillägg till detta har vi temamöten där HSL och hemtjänst tillsammans sitter ner områdesvis och går igenom patienterna mer utförligt.

En god säkerhetskultur

En grundläggande förutsättning för en säker vård är en god säkerhetskultur. Organisationen ger då förutsättningar för en kultur som främjar säkerhet.



Vi på Allegio förespråkar ett öppet klimat där vi har högt till tak och kan prata om risker i stort och smått. Allegio Strävar efter bästa möjliga arbetsmiljö och patientsäkerhet. Detta främjar vi genom att skapa en god möteskultur med morgon- och kvällsmöten, där alla får möjlighet att reflektera. Vi har även APT, kvalitetsmöten samt medarbetarsamtal med fokus på verksamhet, rutiner och ett ständigt lärande. Dessa möten genomsyras av öppen dialog och kommunikation där vi diskuterar patientsäkerhet, händelser, risker och vidare reflektion. Öppna för kritik och en prestigelös framhållning.

Allegio utför även stickkontroller och gör riskanalyser för att förbygga och hitta moment där risker finns för vård skada finns.

Adekvat kunskap och kompetens

En grundläggande förutsättning för en säker vård är att det finns tillräckligt med personal som har adekvat kompetens och goda förutsättningar för att utföra sitt arbete.

Allegio jobbar aktivt med att kartlägga kompetens och förbättringsområden hos våra medarbetare. Detta görs individuellt vid medarbetarsamtal och på gruppnivå samt att vi är följsamma på vad våra uppdragsgivare vill att vi skall utföra.



Vi arbetar med egna utbildningar och handledande förhållningsätt där vår legitimerade personal vägleder undersköterskor och vårdbiträden i deras arbete. Vi arbetar med delegeringar, förflyttningsutbildningar, utbildningar i aktivt rehab tänk, webutbildningar samt att vi vid behov tar in externa utbildningsinsatser.

Introduktion: I samband med introduktion behöver nya medarbetare göra webutbildningarna jobba säkert med läkemedel, basala hygienrutiner och demens ABC. Detta för att få en bra grund att stå på i samband med nyanställning. Medarbetaren får också i uppgift att studera ett inläsningsmaterial för läkemedel och måste sedan klara godkänt på ett prov för att erhålla läkemedelsdelegering.

Kompetensplan: Allegio kartlägger kompetensläget bland våra medarbetare och gör sedan upp fortbildningsplaner med medarbetarna efter deras och verksamhetens behov.

Äldreomsorgslyftet: Under året har vi haft 29 vårdbiträden som deltagit eller påbörjat kommunens uppdragsutbildning till undersköterska. Detta för att svara upp till den kompetensnivå som är förenligt med god och nära vård.

Sjuksköterskekompetens: Vi har haft flera sjuksköterskor som deltagit i utbildningar via kommunen inom diabetes och läkemedel. Vi har även haft sjuksköterska som deltagit i utbildning kring SIP.

Patienten som medskapare

En grundläggande förutsättning för en säker vård är patientens och de närståendes delaktighet. Vården blir säkrare om patienten är välinformerad, deltar aktivt i sin vård och ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten. Att patienten bemöts med respekt skapar tillit och förtroende.

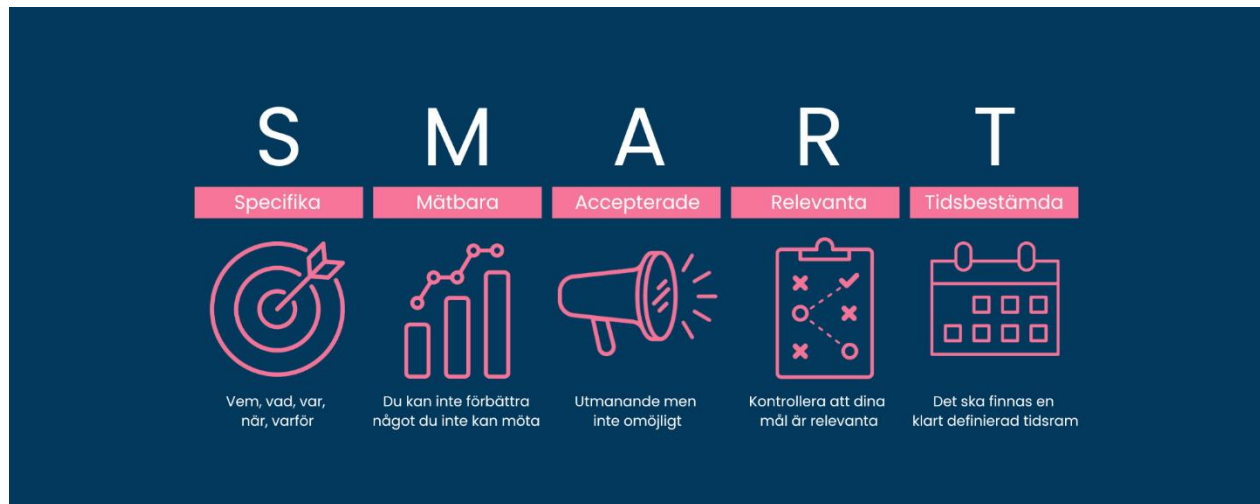
PSL 2010:659 3 kap. 4 §



Allegio Omsorg arbetar med personcentrerad vård och vi upprättar tillsammans med patienter genomförandeplaner och vårdplaner för att kunna bygga patientarbetet kring detta. Hälso- och sjukvårdsarbetet inom hemrehabilitering och hemsjukvård utförs tillsammans med patient och anhöriga. Vi är noga med att informera om våra interventioner och integrera dem med patientens egna mål kring sin hälsa. Allegio hämtar in samtycke att lämna eller hämta information internt, med andra instanser eller med anhöriga i samband med inskrivning i hemtjänst, hemsjukvård eller hemrehabilitering.

Vård/rehabiliteringsplaner: vi har under 2024 arbetat aktivt med att öka antalet Vår/rehabiliteringsplaner, jämför man våren och höstens interna journalgranskning ser vi

en stor förbättring. Vårt mål under 2025 är att upprätta vård/rehabiliteringsplaner på samtliga patienter där behovet finns. På Allegio arbetar vi med mål utifrån SMART modellen.



Beskrivande bild på SMART modellen.

AGERA FÖR SÄKER VÅRD

SOSFS 2011:9, 5 kap. 2 §, 7 kap. 2 § p 2, PSL 2010:659, 3 kap. 10 §

Vårdgivaren ska utöva egenkontroll, vilket ska göras med den frekvens och i den omfattning som krävs för att vårdgivaren ska kunna säkra verksamhetens kvalitet. Egenkontrollen kan innefatta jämförelser av verksamhetens nuvarande resultat med tidigare resultat, i jämförelse med andra verksamheter, nationella och regionala uppgifter.

Allegio Omsorg Norrtälje utför kontinuerligt egenkontroller efter ett års hjul för att ge kvalitet och följsamhet egenkontroller så som tex;

Egenkontroll

Finns rutin för:	Omfattning
Medicintekniska produkter (MTP)	1 gång per år enligt årshjul (bilaga 1)
Lex Sarah	1 gång per år enligt årshjul (bilaga 1)
Basal hygienrutin	1 gång per år enligt årshjul (bilaga 1)
Förebyggande av undernäring	1 gång per år enligt årshjul (bilaga 1)
Psykisk hälsa	1 gång per år enligt årshjul (bilaga 1)

Årshjulet (bilaga 1) tillsammans med våra rutiner ger oss struktur och vägledning i när och hur vi skall utföra våra egenkontroller och möjlighet att identifiera våra risker- och förbättringsområden.

En riskanalys är en systematisk identifiering och bedömning av en risk. En riskanalys görs för att upptäcka risker som kan leda till att en person skadas eller far illa och för att ta fram konkreta åtgärder som eliminerar riskerna. Riskanalyser genomförs således för att skapa trygghet, förebygga risker. Detta genom att etablera en kultur som kännetecknas av att alla tänker efter före och att vi lär av det som sker.

Verksamhetschef tillsammans med HSL-chef ansvarar för att det utförs riskanalyser på de risker som upptäcks i verksamheten. Alla medarbetare har ansvar att rapportera risker enligt lokal rutin för händelse- eller avvikelserapportering.

En riskanalys kan göras på verksamhetsnivå och på organisatorisk nivå. Riskanalys på verksamhetsnivå ska göras enligt rutin 1 gång per kvartal.

Nedan ges exempel på situationer då Allegio skall utföra riskanalyser vid återkommande iakttagelser av en risk eller mindre allvarliga händelser inom en specifik arbetsprocess. Riskanalyser görs även när medarbetares upplever att ett arbetsmoment eller en viss situation är riskfylld. Vi ser även en vikt vid att göra analyser vid förändringar eller vid införandet av nya arbetsmetoder.

Riskanalyser som Allegio Omsorg Norrtälje utfört:

- Riskbedömning kring utåtagerande kund och anhöriga som finns i hemmet.
- Riskbedömningar gällande arbetsmiljö.
- Riskbedömning gällande utagerande anhörig.

Öka kunskap om inträffade vårdskador

SOSFS 2011:9 7 kap. 2 § sista stycket, HSLF-FS 2017:40 3 kap. 1 §, PSL 2010:659 3 kap. 3 §

Genom identifiering, utredning samt mätning av skador och vårdskador ökar kunskapen om vad som drabbar patienterna när resultatet av vården inte blivit det som avsetts. Kunskap om bakomliggande orsaker och konsekvenser för patienterna ger underlag för utformning av åtgärder och prioritering av insatser.



Allegio Omsorg använder nationella kvalitetsregister som Senior Alert och gör bedömningar med verktyg utifrån dessa för att fånga upp risker och analyserar orsaker. Senior Alert ger oss indikationer och mäter risk för trycksår, undernäring, fall och nedsatt munhälsa.

Risker fångas upp och aktuella åtgärder sätts in enligt nedan. Tillexempel vid risk för fall kopplas paramedicinska personal in för vidare utredning och åtgärd, kanske behövs en rollator. Vid risk för undernäring kan översyn av matintag, kökshållning eller kanske näringsdrycker förskrivas. I samband med risk för trycksår behövs kartläggning av över rörlighet

Rutinen kring uppmärksammade fall är att teamet skall diskutera kring status och åtgärdsförslag. Åtgärder efter fall har varit hjälpmedel, träning eller komplettering av hjälpmedel. Exempel på komplettering av hjälpmedel har varit att tippskydd till rullstol justerats samt att en mobil hygienstol fått tippskydd monterade.

I samband med genomgång av läkemedelsavvikelser har vi sett behov av ett digitalt signeringssystem och process kring inköp och implementering av et sådant system är påbörjat.

En händelserapport enligt HSL har inneburit att medarbete uppmärksammat att två kunder har haft en rodnad på hudkostymen vilket visar början på trycksår. I båda fallen har trysfördelandemadrass ordinerats och rodnaden har då upphört.

I samband med dagliga möten och APT pratar vi om risker och ger ett klimat att fånga upp och rapportera händelser där vården och omsorgen inte blir rätt. Verksamhetschef utreder sedan händelsen och tar sedan upp detta i en kvalitetsgrupp.

Tillförlitliga och säkra system och processer

Genom att inkludera systematiskt patientsäkerhetsarbete som en naturlig del av verksamhetsutvecklingen kan både de reaktiva och proaktiva perspektiven på patientsäkerhet bejakas. Genom att minska oönskade variationer stärks patientsäkerheten.



Hur tillförlitliga är arbetsprocesser och system

Vi på Allegio omsorg anser att vi har goda arbetsprocesser och system för att bedriva säker vård. Allegio Omsorg vill utvecklas och bli bättre och arbetar därför systematiskt med att säkerhetsställa patientarbetet genom återkommande egenkontroller, avvikelse/händelserapportering och kvalitetsgrupper där händelser analyseras och åtgärder sätts in.

Allegio Omsorg har en rutin där vi vid varje nyanställning går igenom sedvanliga rutiner som exempelvis basalhygien, kläder och tystnadsplikt. Medarbetaren blir skriftligt och muntligt informerade samt få skriva under rutinen att de har tagit del av informationen.

I Allegios patientarbete samverkar vi med andra aktörer som primärvård, trygghetsjour, biståndshandläggare och anhöriga. Kommunikation mellan trygghetsjour och biståndshandläggare sker via det digitala kommunikationssystemet Life Care vilket säkrar upp kommunikation då den blir dokumenterad. Varje vecka finns tid för sjuksköterskor att ronda hemsjukvårdspatienter med primärvårdens läkare. Vi har muntligt samverkansavtal med 2 av 4 primärvård. Målet för nästa år är samverkansavtal med samtliga vårdcentraler i primärvården.

Säker vård här och nu

Hälso- och sjukvården präglas av ständiga interaktioner mellan människor, teknik och organisation. Förutsättningarna för säkerhet förändras snabbt och det är viktigt att agera på störningar i närtid.



Är vården säker idag

Allegio Omsorg är aktiva på arbetsmarknaden och rekryterar personal efter behov. Vi arbetar med att vara en attraktiv arbetsplats för att Allegio skall vara ett naturligt val att arbeta på och vi slipper inhyrd personal.

Arbets sättet hos hemtjänsten skall genomsyras av ett rehabiliterandes förhållningsätt vilket bidrar till ett preventivt arbetssätt vad gäller fall, trycksår och en ökad delaktighet.

Allegio har som mål att arbeta kostnadseffektivt och är mån om att hålla små lager men samtidigt se till att vi har de resurser och arbetsverktyg vi behöver. Detta lyckas vi genom att kontinuerligt inventera och beställa efter behov. Ett exempel är vårt arbete med läkemedel levereras i APOdospåsar för att minska läkemedelsvinnet.

Riskhantering

SOSFS 2011:9, 5 kap. 1 §, 7 kap. 2 § p 4

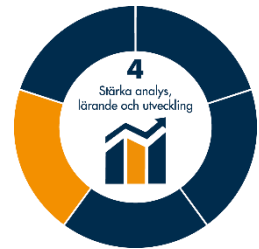
Vårdgivare ska fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. För varje sådan händelse ska vårdgivare uppskatta sannolikheten för att händelsen inträffar, och bedöma vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden av händelsen.

Allegio Omsorg utför en gång per år skyddsron, arbetsmiljö och organisatoriska parametrar. Inför uppstart och i varje nytt arbetsmoment har Allegio Omsorg upprättat

riskanalyser. Riskanalyser upprättats enligt HFMEs riskanalys. Vårdskador skall rapporteras i vårt eget händelserapportsystem där de analyseras och åtgärdas. Allvarliga vårdskador skall anmälas till Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO via en Lex. Maria. Rutiner för detta finns.

Stärka analys, lärande och utveckling

Analys och lärande av erfarenheter är en del av det fortlöpande arbetet inom hälso- och sjukvården. När resultaten används för att förstå vad som bidrar till säkerhet, hållbarhet, önskvärd flexibilitet och goda resultat, kan verksamheten utvecklas så att kvaliteten och säkerheten ökar och risken för vårdskador minskas.



Vi använder oss av nationella register som Senior Alert, palliativa registrerat och BPSD. Dessa register ger oss struktur och verktyg för att bedöma, få med och analysera viktiga vårdmoment i vårt dagliga arbete.

Vi kontrollerar oss själva genom att ta stickprov i de arbetsmoment som vi utför genom att systematiskt utföra journalgranskningar i både SOL- och HSL dokumentation.

Som tidigare nämnt ledde vår egenkontroll gällande journalföring till en insikt till brist på vård/rehabplaner hos oss som i sin tur ledde till deltagande i workshopgrupp (lett av KSON) gällande HSL journalföring, kring brist i befintligt journalsystem.

Egenkontroller gällande basala hygienrutiner har skett ofta löpande av vår HSL personal vilket lett till utbildning i samband med morgonmöten, kvällsmöten och APT. Detta har skett via film, utbildning och praktiska genomgångar.

Kopplat till SOLen har vi sett flera journaler som även bör gå som avvikelser, därav har vi satsat på utbildning och information i vårt avvikelssystem ADD.

Avvikelser

PSL 2010:659, 6 kap. 4 §, SOSFS 2011:9 5 kap. 5 §, 7 kap. 2 § p 5

Vi har under 2024 fortsatt med vårt kvalitetsmöte varje vecka med fokus på avvikelser. Varje vecka sker ett möte på respektive enhet. Allegio 1, Allegio 2, Allegio Hallstavik, Allegio Bergshamra/Blidö. På dessa möten deltar enhetschef, planerare, sjuksköterska och HSL-chef vid behov. I samband med att vi vuxit och utmaningar med nya förfrågningsunderlaget har vi insett att vi måste förenkla vårt arbete kring avvikelshanteringen ytterligare. Därför som nämnt i sammanfattningen går vi in i Alfa eCares avvikelsemodul samt digitala



signering SignIT, då vi redan planerar i deras planeringsverktyg Epsilon ger detta oss optimala förutsättningar att arbeta på ett bra sätt kring våra avvikelser framåt.

Förbättringsåtgärder som identifieras efter inrapporterade händelser är:

- **Svårigheter att fånga upp anledning till brist i hantering av läkemedel i samband med felaktig eller avsaknadsigtering i lista pga sen inkommen information**

Åtgärd: Förbättra genom information och utbildning kring vikten av spårbarheten i hantering av läkemedel, träning promenader m.m. för att hitta brister och kunna hantera dessa samt minska tiden det tar för ansvarig sjuksköterska att få till sig avvikande i läkemedelshantering genom digital signering.

- **Brist i kommunikation mellan sjukhus, vårdcentraler och hemsjukvård**

Åtgärd: Vi kommer att vara delaktiga i utformandet av de mallar vi kommer använda i vår journalföring i TakeCare. Genom att sätta bra och gemensamma mallar i TakeCare kommer vi lättare kunna synas för sjukhus och vårdcentraler, detta kommer underlätta samarbetet och öka patientsäkerheten.

- **Bristande arbetsmiljö**

Åtgärd: Något vi sett vid avvikelser kopplat till arbetsmiljö är att det inte alltid fylls i förslag på förbättring. Genom att satsa ännu mer på att utbilda vår hemtjänst hoppas vi på att minska antalet arbetsskador och hjälpa vår personal att se förbättringsmöjligheter ute hos kund för att lättare kunna förbättra arbetsmiljön ute hos våra kunder.

Klagomål och synpunkter

SOSFS 2011:9, 5 kap. 3 §, 3 a § och 6 §, 7 kap. 2 § p 6

All personal inom Allegio Omsorg är informerade om våra rutiner kring hur vi tar emot klagomål och synpunkter. Synpunkter och klagomål behandlas och arkiveras i vårt kvalitetssystem ADD. Även medarbetare antecknar och skickar synpunkter och klagomål i systemet.

Om synpunkter och klagomål kommer från IVO eller patientnämnden behandlar verksamhetschef och regionchef ärendet och svarar sedan på händelsen till berörd instans. Vi har under 2024 inga synpunkter från vare sig IVO eller patientnämnden.

Vi har haft två avvikelser som vi utrett enligt Lex Sara, ingen av dessa två har bedömts att lämnas över till IVO.

Vi har även haft fall där medarbetare skrivit många synpunkter och klagomål i samband med att de varit frustrerade ett enskilt fall där kund ej velat flytta till SÄBO trots tung vård- och omsorgtyngd i hemmet. Här stöttar vi medarbetarna att de gör ett gott jobb med de resurser vi har samt att vi haft en god dialog med anhöriga och biståndsavdelningen.

Öka riskmedvetenhet och beredskap

Alla delar av vården behöver planera för en hälso- och sjukvård som flexibelt kan anpassas till kortsiktigt eller långsiktigt förändrade förhållanden med bibehållen funktionalitet, även under oväntade förhållanden.



Patientsäkert i framtiden

Vår ambition är att försätta att bli fler undersköterskor på Allegio för att höja patientsäkerheten, delvis genom nyrekrytering men också genom att utbilda befintliga vårdbiträden. Under året har vi haft 29 vårdbiträden som deltagit eller påbörjat kommunens uppdragsutbildning till undersköterska. Vi kommer fortsätta att utbilda våra undersköterskor och vårdbiträden internt, delvis i deras eget arbete men även ge dem inblick i hur vår HSL personal arbetar för att bättre kunna fånga upp behovet ute hos patienterna/kunderna.

Förflyttningsutbildning hålls löpande kopplat till patientärenden och delegeringar. En storsatsning kring förflyttningsteknik och aktivt rehab tänk sker under våren 2025 med en halvdagsutbildning för samtliga anställda.

HSL personal värderar sin kompetens i förhållande till arbetsuppgifter i samband med medarbetarsamtal tillsammans med verksamhetschef 1 ggr/år. Vi erbjuder våra HSL anställda tid till utbildning under arbetstid varje termin.

Riskfyllda arbetsmoment som läkemedelshantering säkras med signeringslistor samt att narkotika hanteras enligt rutin. Framåt kommer detta helt och hållet digitaliseras.



MÅL, STRATEGIER OCH UTMANINGAR FÖR KOMMANDE ÅR

Efter att ha analyserat och reflekterat över året som gått har Allegio Omsorg kommit fram till att följande åtgärder behöver införlivas nästkommande år:

- Att snabbt och patientsäkert hantera övergången från Procapita till TakeCare. Detta genom samarbete med CGM, övriga utförare, MAS/MAR och en intern journalgrupp med sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut.
- Att utbilda och komma i gång med digital signering. Detta med stöd av AlfaCare och de tre utvalda superanvändarna på Allegio som är HSL-chef och två sjuksköterskor på Allegio.
- Att utbilda samtlig personal i förflyttningsteknik, hjälpmedel och aktivt rehab tänk. Detta genom en internutbildning på Allegio som hålls av HSL-chef och fysioterapeuter på respektive kontor.
- Vi kommer fortsätta att utvidga HSL gruppen något då vi inte helt har täckt det behov vi har.
- Vi kommer aktivt att delta i kommunens satsningar inom vården så som FAR och införande av läkemedelsrobotar.

Efter ett utmanade år 2024 ser vi fram att applicera mycket av de förändringar vi kartlagt och planerat under 2024. Vi ser fram emot ett hektiskt och roligt 2025 som kommer leda till ännu bättre vård från vår sida och mer välmående invånare i kommunen!

BILGA 1 (ÅRSHJUL)

ALLEGIOS ÅRSHJUL

Vi ska vara den bästa hemtjänsten!
Här har vi samlat årets gemensamma aktiviteter inom arbetsmiljö (SAM), organisatorisk & social arbetsmiljö (OSA), kvalitetsledning samt miljö. Tillsammans kan vi alltid bli lite bättre!
Alla har ett ansvar Allegiofamiljen nu kör vi.

