



ambea

KVALITETSBOKSLUT Q4 2017

Prisregn över
Vardaga

Källreda och Österbo
årets kvalitetspris-
vinnare

85 nya handledare
för nyanlända

Höga poäng i Socialstyrelsens
enhetsundersökningar

Vi lär oss av det som varit när vi planerar framåt



Nu är det nytt år – igen! Och även om åren ibland upplevs passera snabbt, så är det viktigt med reflektion och eftertanke. Vad är det vi har åstadkommit och vilken väg ska vi gå framåt? Det är så lätt att i engagemang och entusiasm enbart springa med full fart framåt.

Ambea, Nytida och Vardaga har ända sedan 2011 årligen givit ut bokslut av vårt kvalitetsarbete, där vi berättat vad vi genomfört, vilka utmaningar vi haft samt konsekvent redovisat kvalitetsdata. Vi lär oss mycket framåt av det vi har bakom oss. Från 2013 har vi också redovisat kvalitet kvartalsvis, och det är viktigt att med öppenhet delge hur vi arbetar.

Under januari sitter även alla företags verksamhetschefer och formulerar sin verksamhetsberättelse för 2017. De berättelser som lagstiftning kräver och rekommenderar, patientsäkerhetsberättelse samt kvalitetsberättelse, integreras i verksamhetsberättelsen för det gångna året.

Med verksamhetsberättelsens resultat som grund kan tydliga planer formuleras för det nya året. Vad är det för aktiviteter som planeras? Finns det ny lagstiftning som ställer nya krav? Kommer verksamhetens inriktning förändras? Vilken kompetensutveckling krävs för en förändring?

Det här är spännande läsning som jag kommer fördjupa mig i. Det engagemang och stora vilja att ge den bästa vården och omsorgen som finns i våra verksamheter är en stor inspirationskälla!

Lena Freiholtz, kvalitetsdirektör

Sammanfattning

Höga poäng i Socialstyrelsens enhetsundersökningar och fortsatt prisregn över Vardaga.

Fjärde kvartalet 2017

- 85 nya handledare är utbildade av Lära för att kunna ta emot nyanlända i våra verksamheter.
- Ambea utsett till ett av börsens mest jämställda företag av Fondbolaget Indecap som investerar i de 30 mest jämställda bolagen på börsen.
- Vardagas Ametisten föreläser om sitt arbetssätt med palliativa ombud vid nationell dag om palliativ vård.
- Nytida Resursteamet Alvik Väst nominerat till Stockholms stads kvalitetsutmärkelse 2017.
- Prisregn över Vardaga med bland annat Svenska designpriset och Vårdförbundspriset.
- Källreda och Österbo vann Nytida och Vardagas kvalitetspris.
- Höga poäng för Nytidas LSS-verksamheter i Socialstyrelsens Enhetsundersökning samt toppnotering i motsvarande undersökning för Vardaga.
- Antalet rapporterade avvikelser har ökat jämfört med föregående kvartal. Andelen allvarliga avvikelser har successivt minskat sedan 2009, och allvarlighetsgrad 4 håller sig nu på en mycket låg nivå, 0,09% av totalen.
- I förbättringsloggen fanns det 15 204 aktiva handlingsplaner under kvartalet.
- Tre anmälningar enligt Lex Sarah, samtliga för Nytida. Ingen anmälan enligt Lex Maria.
- Fem anmälningar om enskilda klagomål eller fel i vården till IVO, varav två för Nytida och tre för Vardaga.
- IVO genomförde tio tillsyner/inspektioner i våra verksamheter, varav samtliga i Nytida samt nio av dem de lagstadgade inspektionerna för verksamheter med barn och unga.

Niclas Strååt

Vad är kvalitet i stöd och omsorg för dig?

Vi försöker alltid identifiera vad kvalitet är för dem som kommer till oss antingen om det är för en kort tid eller ett fast boende. För våra omsorgstagare handlar det oftast om att få tid tillsammans med personal. För att kunna tillgodose detta har medarbetarna själva skapat arbetsrutiner och delat upp arbetsuppgifterna över dagen för att få ett bra och effektivt arbetsklimat. Att medarbetarna är drivande i utvecklings- och förbättringsarbetet i verksamheten är något vi strävar efter på Källreda. Vi jobbar ständigt på att utveckla arbetsmiljö, aktiviteter, boendemiljö, rutiner och trivsel.

”Man får vara den man är när man kommer till oss”

Vi pratar ständigt om att vi inte ska försöka ”ändra” på våra boende. Man får vara den man är när man kommer till oss och vi försöker alltid anpassa vårt stöd så att våra omsorgstagare kan fortsätta leva det liv och ha kvar de drömmar de hade innan de kom till oss. Vi får ofta höra från våra handläggare/uppdragsgivare, att vi ”lyckas” där andra tidigare misslyckats. Bemötande är något vi har som stående punkt på våra arbetsplatsträffar och ofta diskuterar i medarbetargruppen. Källreda har ett rykte om sig att ha en lugnade effekt på omsorgstagarna och vi tror att detta beror på det fina bemötandet och lugna arbetssätt vi har på Källreda.



Niclas Strååt, verksamhetschef för kvalitetsprisvinnande Källreda gruppbostad, Nytida.

Flexibilitet är något som vi också anser är väldigt viktigt för att få en hög kvalitet i omsorgen. Målen för omsorgstagarna ska vara uppnåeliga och vara satta så de klarar av de även de dagar som de mår som sämst.

Vi brukar säga att nöjda och glada medarbetare som kan och får påverka på sin arbetsplats skapar hög kvalitet och nöjda omsorgstagare och detta i sin tur skapar en trevlig och effektiv verksamhet.

Utveckling under fjärde kvartalet



Nysatsning i integrationsprojekten

Ambea har i en överenskommelse med Arbetsförmedlingen lovat att ta emot 500 nyanlända som praktikanter under en treårsperiod. Parallellt med språk- och omsorgspraktiken läser de svenska och målet är att kunna genomgå utbildning till undersköterska eller boendestödare/motsvarande för att bli anställningsbara.

85 medarbetare i Nytida och Vardaga har nu genomgått Ambeas utbildningsföretags Läras interna utbildning i att handleda nyanlända språk- och omsorgspraktikanter. Utbildningen är ny för i höst och målet är att ge praktikanterna ett så bra stöd som möjligt. Dessutom har cirka 30 medarbetare i Uppsala-Gävle-regionen tidigare under året fått handledarutbildning inom det lokala KISA-projektet.



Johanna Ström (till vänster), aktivitetsansvarig på Vardaga Villa Botvid, är en av handledarna som gått utbildningen. Här tillsammans med verksamhetschef Malin Johansson

Ambea ett av börsens mest jämställda företag

Fondbolaget Indecap lanserar en ny Sverigefond som investerar i de 30 mest jämställda bolagen på börsen. Ambea har utsetts till ett av dessa företag. Bland annat tas hänsyn till andelen kvinnor på ledande positioner. Fonden kallas Q30 och förutom Ambea finns bland annat stora företag som H&M, Atlas Copco, ICA och flera storbanker med på listan. Ambea har ungefär hälften kvinnor, hälften män i både styrelse och företags utökade ledningsgrupp. Det är ett av de viktigaste kriterier som Indecap tittat på.



Höga poäng för Nytidas LSS-verksamheter i Socialstyrelsens enhetsundersökning

I november presenterades resultatet av Socialstyrelsens enhetsundersökning bland boenden och dagliga verksamheter för vuxna inom LSS i hela Sverige. 154 av Nytidas verksamheter deltog och genomsnittresultatet gav höga poäng – betydligt högre än både kommunala och andra privata verksamheter. I undersökningen fick enheterna svara på frågor om bland annat genomförandeplaner, metoder för brukarinflytande, rutiner, personalens kompetens och agerande vid misstanke om missbruk.

Nytida får högre poäng än både kommunala och privata verksamheter på de flesta punkter. Nytidas medelpoäng för samtliga punkter låg på 82,4, jämfört med 71,4 för övriga privata och 52,3 för kommunala verksamheter.

Socialstyrelsen har även valt ut Nytida som samarbetspartner för hur undersökningen kan utvecklas ytterligare inför kommande år.



Ametistens arbete med palliativa ombud presenterat på nationell temadag

Vardaga Ametisten i Solna föreläste i november på Palliativt Kunskapscenters (PKC) temadag i Stockholm folkets hus. På Ametisten finns palliativa ombud som har ett särskilt ansvar för att den palliativa omsorgen ges tid och fungerar i alla led. Det är Solna stad som står för utbildning och nätverk för ombuden. Tio av Ametistens medarbetare är utbildade palliativa ombud. Det finns minst ett på var och en av de fem avdelningarna och alla yrkesgrupper är representerade; undersköterska, sjuksköterska, gruppchef och enhetschef. Både dag- och nattpersonal finns också med.



Fredrik Karlsson, Pia Sporrang och Solfrid Klingberg är tre av de palliativa ombuden på Ametisten.

Socialstyrelsens enhets- och brukarundersökningar

Enhetsundersökningen

I Socialstyrelsens enhetsundersökning för äldreomsorgen 2017 har Vardaga förbättrat sitt redan goda resultat från 2016. Vardagas resultat ligger över övriga privata och väsentligt bättre än offentliga omsorgsgivare. Vardagas genomsnitt för 2017 ligger på 97,5% jämfört med 89,5% i fjol. Övriga privata har ett genomsnitt på 78,7% och offentliga på 49,5%. En trolig orsak till Vardagas goda resultat är det väl utvecklade och väl implementerade ledningssystemet.

Enhetsundersökningen syftar till att undersöka vad som finns på plats på respektive äldreboende gällande boråd, genomförandeplaner, måltider, samordning och samverkan, aktiviteter och träning, aktuella rutiner för vårdplanering samt läkemedelsgenomgångar.

Brukarundersökningen

Vardagas resultat i Socialstyrelsens brukarundersökning har försämrats jämfört med 2016, vilket gäller hela den privata omsorgsbranschen. En trolig orsak kan vara den allmänna debatten om vinster i välfärden. Resultaten är ändå generellt mycket höga. Brukarnöjd-

heten för Vardaga och den privata omsorgsbranschen ligger på cirka 81% och för kommunal omsorg på 83%. Vardagas enheter i egen regi ligger fortsatt mycket högt med en genomsnittlig brukarnöjdhet på 84,4%. Samtidigt hade tre Vardagaboenden som drivs på entreprenad, Brunkullan i Östersund, Mälarhem i Västerås och Möjetorp i Linköping en genomsnittlig nöjdhet på 100% och belönades för detta med diplom i samband med den årliga kvalitetsprisutdelningen i december.

På frågorna om aktiviteter och måltider, som är två av Vardagas prioriterade områden, är resultaten bättre än för både privata och offentliga omsorgsgivare. Nöjdheten med Vardagas aktiviteter har ökat från 63,8 till 65,2%, att jämföra med 65,0% för övriga privata och 63,0% för kommunerna. Vardagas satsning på Mat som hemma har också gett resultat. 69,8% upplever att måltiderna är en trevlig stund på dagen hos Vardaga, jämfört med 68% för övriga privata och 69,0% för kommunerna.

Vardaga analyserar nu resultatet för att få en tydligare bild av vilka förbättringar som behövs samt fokuserar på att få ett bättre resultat 2018.

Priser och utmärkelser

Nytida Källreda och Vardaga Österbo vinnare av årets kvalitetspriser

Det blev två sydsvenska enheter som tog hem årets kvalitetspriser för Nytida och Vardaga. Källreda gruppboende i Småland vann Nytidans pris och demensboendet Österbo i Lund tog hem Vardagas pris.

"Källreda är en trivsamt gruppboende i de småländska skogarna, med duktiga medarbetare och egna kockar som lagar mat med mycket kärlek. Källredas målsättning är att alltid välkomna de som blir placerade där på bästa sätt och arbeta utifrån varje omsorgstagares för att möta denne i sin problematik och för att stärka självkänslan. Källreda har under de senaste åren bedrivit ett framgångsrikt förändrings- och utvecklingsarbete, där verksamhetschefen tillsammans med gruppchefen och de engagerade medarbetarna utvecklat arbetsmiljö, aktiviteter, boendemiljö, rutiner och trivsel. En mycket fin verksamhet som ofta får höra att de lyckas där andra tidigare misslyckats", skriver Nytidajury i sin motivering.

"Österbo har ett väl utvecklat teamarbete och arbetar fokuserat med att hålla sig uppdaterade för att driva förbättringsarbete, exempelvis VR- och musikprojekt. Tillsyn och kundundersökningar visar på fina resultat över tid. Det personcentrerade arbetssättet tillsammans med stimulerande aktiviteter har gjort att Österbo lyckats minska lugnande läkemedel samt fallavvikelser vilket uppmärksammas med en prestigefull andra plats i Vårdförbundspriset", motiverar Vardagas jury.

Dessutom delades fem hederspriser ut vid kvalitetsprisceremonin den 11 december, tre i Nytida och två i Vardaga. Hörby stödboende – årets förändringsresa, Villa 1 Trehörna – årets kompetenshöjning och Lövängsgatans gruppboende – årets kunskapsprida- re belönades i Nytida. I Vardaga hedersprisades Klövedal – för sitt fokus på en meningsfull dag för de boende och Silverpark – för generellt hög kvalitet och speciellt på maten, som också belönats av White Guide för Årets Senormåltid 2017.



Källreda och Österbo på kvalitetsprisceremonin på Hufvudsta gård den 11 december.

Priser och utmärkelser

Svenska Designpriset 2017 till Vardagas boendekoncept



Vardagas nya boendekoncept belönades den 19 oktober med Svenska Designpriset 2017. Hur boendemiljön är utformad påverkar de äldres välmående. Därför har Vardaga tagit fram ett boendekoncept för sina äldreboenden där vacker form och god funktion samverkar. På så sätt skapas en boendemiljö som är anpassad för de boendes fysiska behov samtidigt som miljön är ombonad och hemtrevlig. Det är milda toner och nordisk design i val av möbler och tyger. Konceptet införs nu på alla nya boenden som byggs, samt befintliga boenden som renoveras eller byggs om. Vardagas äldreboende Villa Vallonen i Gävle, som stod färdigt i början av 2017, är det första boendet där boendekonceptet genomförts fullt ut.

Pris för Sollentunas bästa dukning

Vardaga Gabriels Gård på Edsbergs äldreboende tog hem förstapriset i Sollentuna kommuns dukningstävling för alla SÄBO i Sollentuna. Vackra höstfärger, fina glas och kontraster som hjälper det åldrande ögat gick hem hos juryn. Gabriels Gård belönades med diplom och blommor, samt ett presentkort på 3 500 kronor.

Sjuksköterskor vid Vardaga Österbo tog silver i Vårdförbundspriset

Sjuksköterskorna Elin Nilsson och Madeleine Nilsson på Vardaga Österbo i Lund och deras arbete med BPSD-registret tilldelades andrapris i årets Vårdförbundspris. Deras arbete med att förebygga BPSD (beteendemässiga och psykiska symtom vid demenssjukdom) har gett goda resultat. Antalet boende med ångestdämpande läkemedel har minskat från 23 till 8 av de totalt 48 boende och fallolyckorna har halverats.

Resursteamet Alvik Väst nominerat till Stockholms stads kvalitetsutmärkelse

På uppmaning av sina brukare tävlade Nytida Resursteamet Alvik Väst om Stockholms stads kvalitetsutmärkelse. Tävlingsbidraget var en film som brukarna själva skapat och som ger deras perspektiv på kvalitet. Arbetet med filmen gav fokus på vad man gör och varför, och skapade stolthet hos brukare och personal.



Hederspris till terapihunden Leo

Leo, terapihund på Vardaga Broby gård i Täby tilldelades ett hedersomnämmande i kategorin Årets sociala tjänstehund 2017 vid hundmässan i Stockholm i december. Leo är en älskad medarbetare på Broby Gård. Tillsammans med sin matte och diplomerade terapihundförare Carina Jansson sprider Leo värme och glädje till de boende.

Vardaga Silverpark till semifinal i Arlas tävling Guldkon

Silverpark är nominerade i klassen Årets Senormatglädje och har chansen att ta hem priset den 3 maj 2018. Guldkon är "matbranschens Oscar" enligt Arla själva.

Kocken Karoline Nordefors på Silverpark har tidigare vunnit både Årets Senorkock och Årets Senormåltid i White Guide. Silverpark tilldelades också nyligen Vardagas hederspris vid kvalitetsprisgalan.



Karoline Nordefors

Pris för Linköpings bästa aktiviteter för äldre

Vardaga Ånestad herrgårdsboende i Linköping har tilldelats kommunens pris på 12 000 kronor för bästa aktivitet 2017. Ånestad ordnar mängder av fina aktiviteter för sina boende och är också duktiga på att visa det på Instagram. Detta imponerade på juryn, som består av representanter för äldrenämnden, omsorgsförvaltningen, pensionärsrådet och universitetet i Linköping.

Nya verksamheter

nytida

Förvärv av BoA Mellanvård

Nytida förvärvade i november BoA Mellanvård, som bedriver HVB och stödboendeverksamhet i Stockholm. Målgruppen är barn och unga med psykosocial problematik. BoA har tio platser inom HVB (17–25 år) och 16 platser inom stödboende (16–20 år). Platserna finns i lägenheter i Stockholms närförorter och de unga får stöd av BoAs personalteam på ett tiotal personer. Förvärvet förstärker och kompletterar Nytidans erbjudande för barn och unga i Stockholmsområdet.

Ny entreprenad i Solna

Nytida vann i december upphandlingen av grupp-bostaden Algatan 5 i Solna. Nytida var en av fem anbudsgivare och fick med god marginal den högsta poängen. Algatan 5 har sex lägenheter om vardera två rum och kök samt gemensamhetsrymten. Målgruppen är personer som i vuxen ålder har fått en hjärnskada vilket medfört bestående funktionsnedsättning.

vardaga

Nya entreprenader i Östra Göinge och Linköping

Vardaga övertog under kvartalet driften av två nya äldreboenden på entreprenad, Lindgården i Broby, Östra Göinge och Gottfridsberg i Linköping. Lindgården har sju avdelningar och 72 lägenheter, varav 12 platser för korttid och växelvård samt rehabilitering. Det är första gången Vardaga driver äldreomsorg i Östra Göinge kommun. Gottfridsberg har nio platser för demens och 27 för somatik. Vardaga driver sedan länge flera boenden i Linköping, vilket ger goda möjligheter till samverkan.

Nya kontrakt för boenden i Haninge och Kristianstad

Vardaga har tecknat kontrakt för byggnation av ett nytt äldreboende i Brandbergen i Haninge, Villa Tjädern som beräknas stå klar i slutet av 2019. Villa Tjädern får 78 platser för demens och somatik. Boendet kommer att ge goda möjligheter att träna och röra på sig, utifrån sina egna förutsättningar. Här kommer det bland annat att finnas en träningslokal och tillgång till personlig tränare.

I Kristianstad vann Vardaga upphandlingen av byggnation och drift av ett nytt boende, där kommunen förbinder sig att belägga platserna. Boendet kommer att byggas av Hemsö, som Vardaga samarbetar med för byggnation av flera andra nya boenden. Det ska enligt kommunens plan få 48–60 platser och beräknas stå klart under hösten 2019. Kontraktet löper sedan till oktober 2023 med möjlighet till förlängning i två år.

Resultat och statistik

Qualimax-index

– ett säkerställande av lagkrav, koncept (Vardaga) samt verksamhetsinnehåll per tjänst (Nytida)

Sedan 2011 har Nytida och Vardaga genom ett samlat kvalitetsindex, benämnt Qualimax-index, kunnat visa på sitt samlade kvalitetsresultat för en mängd olika områden från enhetsnivå och aggregerat i företaget. Qualimax-index ger förutsättning att sätta mål för förbättringar och utvecklingen går också på ett enkelt och tydligt sätt att följa. Alla verksamheter kan efter kvalitetstillsyner, egenkontroller eller uppföljningar utifrån enskilda fokusområden se verksamhetens Qualimax-index direkt i IT-stödet Q-maxit. Maximalt värde för Qualimax-index är 2,0 och är ett mått på verksamhetsprocesser utifrån lagkrav, policys, koncept och verksamhetsinnehåll.

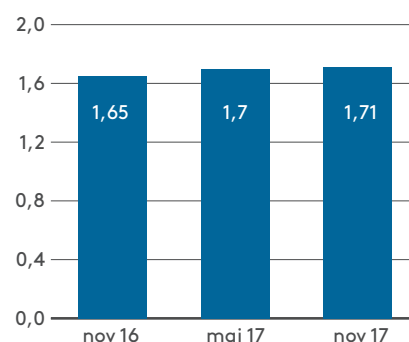
Från och med januari 2018 finns ett mer utvecklat kvalitetsindex, som kommer att redovisas i samband med kvalitetsbokslutet Q1 2018.

Egenkontrollen i Qmaxit genomfördes senast i november 2017 och dessförinnan i maj 2017. Uppdateringar av frågor sker kontinuerligt och anpassning sker till alla olika verksamhetsformer. Till november månads egenkontroll genomfördes flera större förbättringar, bland annat för Vardaga där egenkontrollfrågorna anpassades efter den reviderade Den Goda Dagen, vilket är Vardagas koncept för hur äldreomsorg bedrivs.

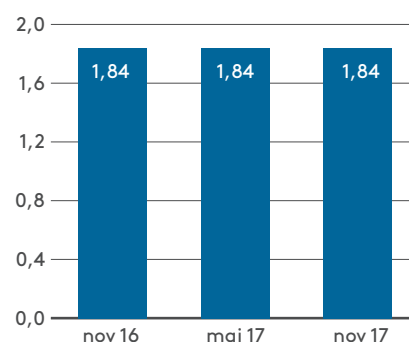
För Nytida så har egenkontroll-frågor ställts kring Nytidas pedagogiska ramverk i september, för att få ett nulägesindex, och där fördjupade frågor ställs i novembers egenkontroll.

Nytidas Qualimax-index har successivt ökat, trots flera förvärv av mindre bolag vilket brukar påverka indexet.

Nytidas Qualimax-index



Vardagas Qualimax-index



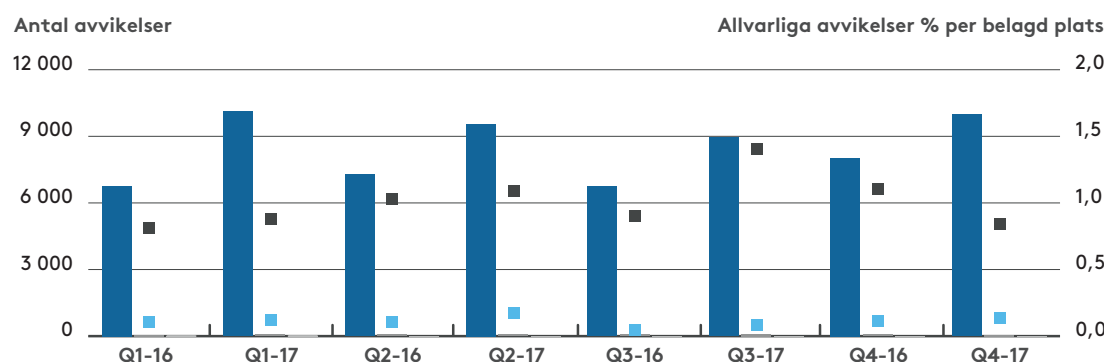
Avvikelser – löpande dokumentation av verksamhetsutvecklingen

Att rapportera och bearbeta avvikelser är utgångspunkten för Nytidas och Vardagas systematiska kvalitetsarbete och verksamhetens utveckling dokumenteras löpande. Syftet med en aktiv avvikelshantering är att kontinuerligt minska andelen allvarliga avvikelser.

Allvarlighetsgraden för avvikelser graderas, i fyra grader, i enlighet med Socialstyrelsens gradering av händelser. Här redovisas avvikelser av grad 3 och 4 som allvarliga avvikelser. Från föregående kvartal har antalet rapporterade avvikelser ändrats från 8 946 till

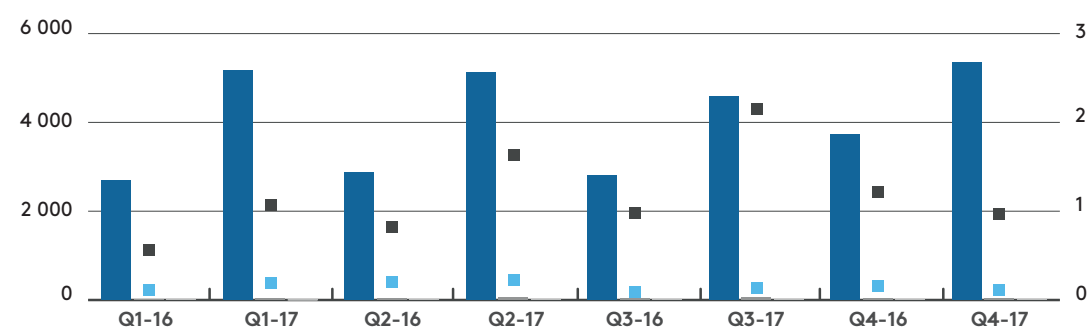
9 981, vilket är en relevant förändring då tredje kvartalet inbegriper två sommarmånader. Av totalt 9 981 avvikelser under fjärde kvartalet så utgör allvarlighetsgrad 3–0,57 procent mot 1,02 för tredje kvartalet. Allvarlighetsgrad 4–0,09 procent för fjärde kvartalet jämfört med 0,056 procent för tredje kvartalet. Andelen allvarliga avvikelser har successivt minskat sedan 2009, och allvarlighetsgrad 4 håller sig nu på en mycket låg nivå trots en hög andel inrapporterade avvikelser. Se andelen allvarliga avvikelser i förhållande till beläggning i diagram nedan.

Totalt antal avvikelser samt allvarliga avvikelser per belagd plats



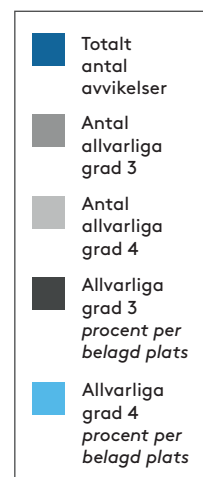
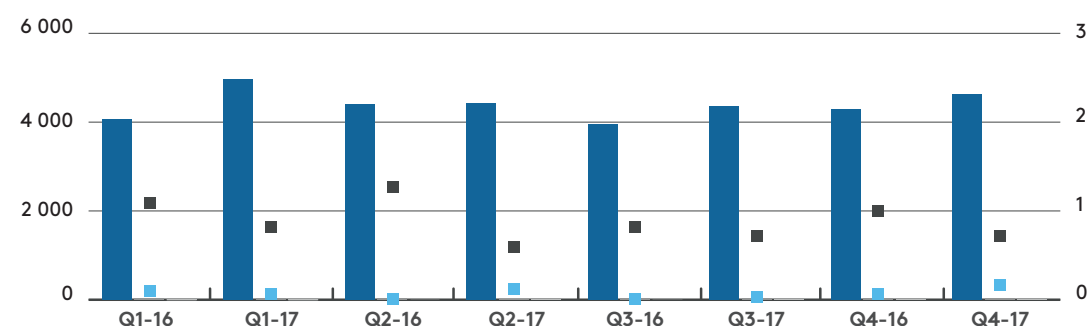
nytida

Antal avvikelser samt allvarliga avvikelser per belagd plats



vardaga

Antal avvikelser samt allvarliga avvikelser per belagd plats



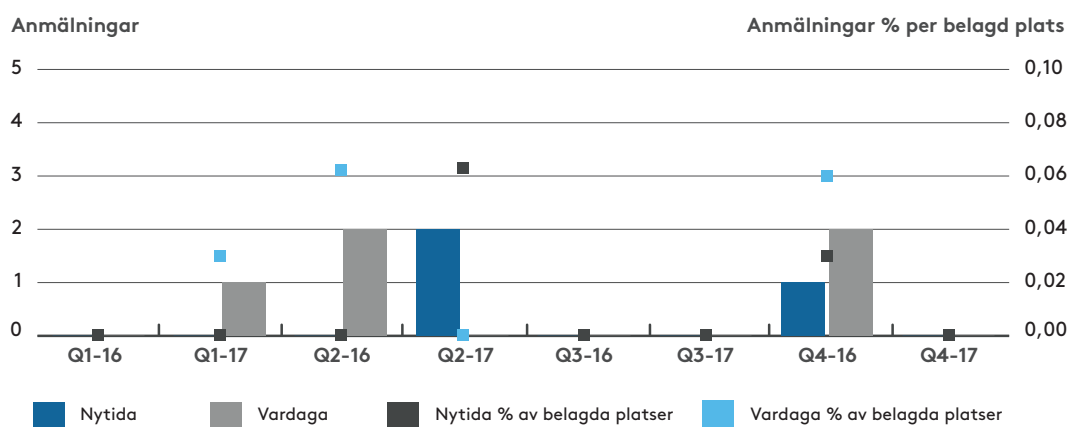
Dokumentation av det systematiska förbättringsarbetet – Förbättringsloggen

Dokumentation av förbättringsarbetet är lagstadgat för vård och omsorg utifrån Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Nytida och Vardaga har dokumenterat allt samlat förbättringsarbete och handlingsplaner i förbättringsloggen i Q-maxit. Under fjärde kvartalet finns det totalt 15 204 aktiva handlingsplaner. Under kvartal 2 och 4 är alltid antalet handlingsplaner betydligt högre än för kvartal 1 och 3 vilket beror på att alla verksamheters genomförda egenkontroller genererar handlingsplaner kring förbättringsarbetet.

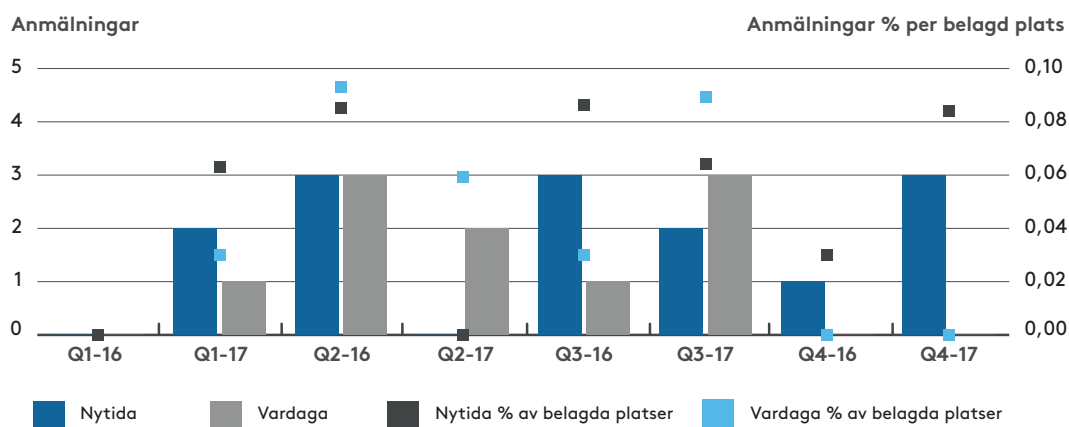
Anmälningar om allvarligt missförhållande (Lex Sarah) och allvarlig vårdskada (Lex Maria)

För oss inom Nytida och Vardaga är det oerhört viktigt att arbeta aktivt med rapportering, utredningar och anmälningar. Vi har som företag kommit långt i det arbetet, men det finns fortfarande möjligheter till ständiga förbättringar. De beslut som kommit från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är viktiga i lärandet och i utvecklingen av kvaliteten. Under fjärde kvartalet har tre anmälningar enligt Lex Sarah genomförts och enbart för Nytida. Ingen anmälan enligt Lex Maria genomförts under kvartalet.

Anmälningar Lex Maria



Anmälningar Lex Sarah



Nytida – beslut från IVO anmälan allvarligt missförhållande - 2017-10-01 till 2017-12-31

Anmälan	Beslut
Höga Kusten i Ramsvik Anmälare: Ambea kvalitetsutvecklare Anmälningdatum: 2017-11 Dnr 8.1.2-42517/2017-3 Anmälan gäller brister i omsorg	Beslutsdatum: 2017-12-07 Inspektionen för vård och omsorg (IVO) avslutar ärendet och kommer inte att vidta några ytterligare åtgärder i ärendet.
Korttidshemmet VIP i Solna Anmälare: Ambea kvalitetsutvecklare Anmälningdatum: 2017-11 Dnr 8.1.2-xxxxx/2017-3 Anmälan gäller fysisk och psykisk kränkning	Beslutsdatum:
Fammarps HVB i Hörby Anmälare: Ambea kvalitetsutvecklare Anmälningdatum: 2017-12 Dnr 8.1.2-xxxxx/2017 Anmälan gäller fysisk kränkning från medboende	

Enskilda klagomål och Anmälan om fel i vården till Inspektionen för vård och omsorg

Riksdagen har tagit beslut om ett nytt klagomålssystem med anledning av regeringens proposition ”Ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården (prop. 2016/17:122). Det nya klagomålssystemet ska gälla från och med den 1 januari 2018.

Tidigare har alltså enskilda personer som velat lyfta ett klagomål eller synpunkt kunnat lämna en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Genom det av riksdagen beslutade nya klagomålssystemet så begränsas den möjligheten men det innebär en tydlighet att den som vill lämna klagomålet i första hand ska vända sig till vårdgivaren/huvudmannen. Om en anmälan görs till IVO så bedömer IVO om de kommer utreda frågan ytterligare eller initiera en tillsyn av verksamheten. Enligt IVOs hemsida så kommer enbart det som bedöms

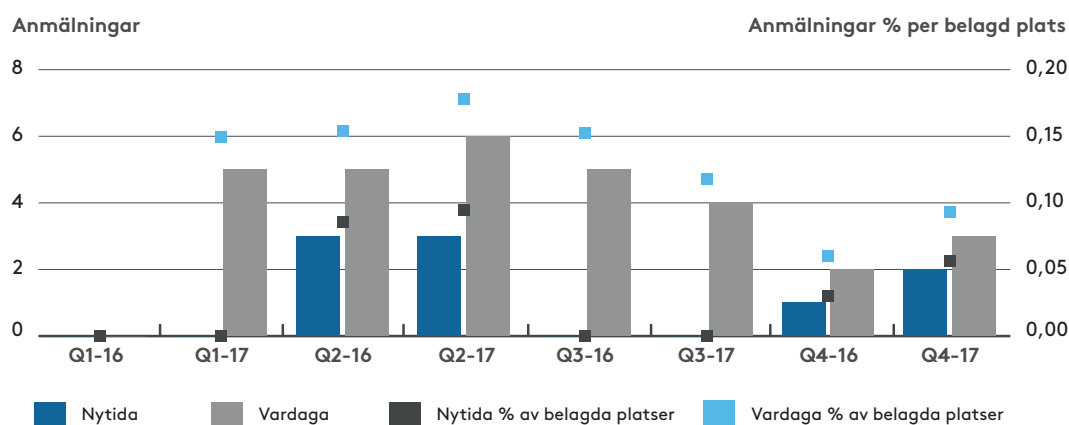
som allvarliga händelser utredas av myndigheten.

Enligt Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) ska alla vårdgivare och huvudmän ha ett systematiskt kvalitetsarbete. Det innebär att ha processer och rutiner för klagomålshantering. Och det är denna föreskrift som den nya lagstiftningen hänvisar till.

I Nytidas och Vardagas ledningssystem finns tydliga process och rutiner för hantering av synpunkter och klagomål, vilket är en viktig del i vårt systematiska kvalitetsarbete. Dessutom finns möjligheten att kontakta vår Kundombudsman för att få ytterligare hjälp kring synpunkter och klagomål.

Fem anmälningar om enskilda klagomål eller fel i vården gjordes under fjärde kvartalet 2017, varav två för Nytida och tre för Vardaga.

Enskilda klagomål till IVO



Nytida – beslut från IVO enskilda klagomål och anmälan om fel i vården – 2017-10-01 till 2017-12-31

Enhet	Klagomålet	Beslut
Fammarp HVB i Halmstad	Klagomål rörande personal. Yttrande ska vara IVO tillhanda senast den 5 december 2017.	Beslutsdatum: Dnr: 8.5-41239/2017-2
Nytida Tutemo träningsboende i Hagfors	Klagomål från omsorgstagare. Yttrande ska vara IVO tillhanda senast den 18 januari 2018.	Beslutsdatum: Dnr: 8.2-42599/2017-3

Vardaga – beslut från IVO enskilda klagomål och anmälan om fel i vården – 2017-10-01 till 2017-12-31

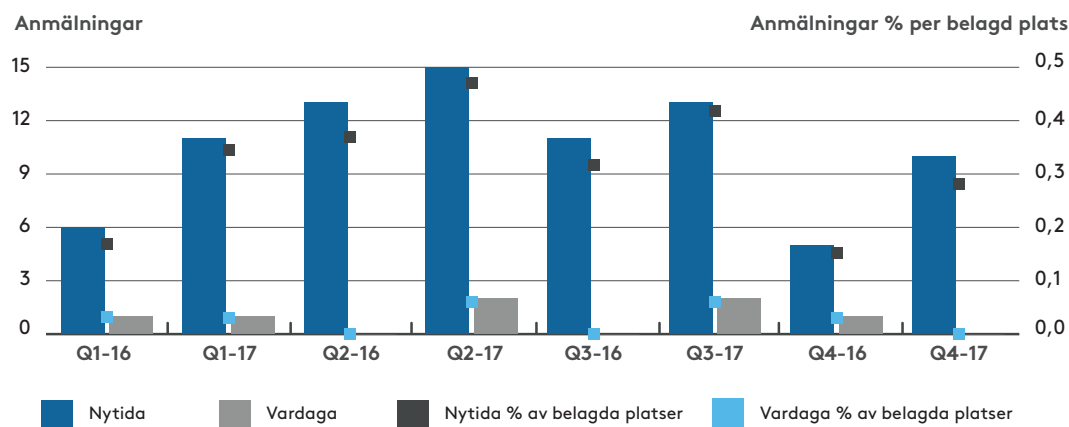
Enhet	Klagomålet	Beslut
Saltsjöbadens sjukhus i Nacka	Klagomål på hälso- och sjukvården från närstående. Yttrande till IVO senast den 29 november.	Beslutsdatum: Dnr: 8.2-39731/2017-3
Ljungkullens korttidsboende	Klagomål på hälso- och sjukvården från närstående. Yttrande till IVO senast den 18 december 2017.	Beslutsdatum: Dnr: 8.2-41221/2017-5
Kalkstensgatan Breared i Varberg	Klagomål på hälso- och sjukvården från närstående. Yttrande till IVO senast den 29 december 2017.	Beslutsdatum: Dnr: 8.2-42401/2017-3

Inspektionens för vård och omsorgs (IVO) verksamhetstillsyner

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har under fjärde kvartalet 2017 genomfört 10 tillsyner/inspektioner i våra verksamheter, och samtliga i Nytida för

verksamheter. Nio av de tio är IVOs årliga inspektion på grund av att barn och ungdomar vistas i verksamheten.

Verksamhetstillsyner genomförda av IVO



Nytida – beslut från IVOs verksamhetstillsyner – 2017-10-01 till 2017-12-31

Enhet	Tillsyn enligt lagrum	Beslut
Viljan i Täby kommun	Oanmäld inspektion den 14 september 2017	Beslutsdatum: 2017-10-13 Dnr: 8.1.2-4120/2017 Inspektionen för vård och omsorg (IVO) avslutar ärendet.
Lyran i Täby Kommun	Föranmäld inspektion den 8 november 2017	Beslutsdatum: Dnr: 8.4.2-38188/2017-1
Hjularöds gruppbostad i Hörby	Föranmäld tillsyns den 8 november 2017	Beslutsdatum: Dnr: 8.5-40959/2017
Kängurun i Skara	Föranmäld inspektion den 7 juni 2017	Beslutsdatum: 2017-10-27 Dnr: 8.4.2-7895/2017-7 Inspektionen för vård och omsorg (IVO) avslutar ärendet.
Opplunda i Uppsala kommun	Föranmäld inspektion i oktober 2017	Beslutsdatum: 2017-11-02 Dnr: 8.5-15854/2017-13 Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ställer krav vars åtgärder ska redovisas till IVO senast den 15 december 2017.
Tullportens barn- och ungdomsboende i Jönköping	Föranmäld inspektion den 4 oktober 2017	Beslutsdatum: 2017-12-13 Dnr: 8.4.2-22356/2017-6 Inspektionen för vård och omsorg (IVO) avslutar ärendet.
Gullregnsårdens HVB i Hörby	Föranmäld inspektion den 25 januari 2018 med fokus på vårdens innehåll för de placerade barnen	Beslutsdatum: Dnr: 8.4.2-45565/2017-1
Georgshills HVB i Hörby	Föranmäld inspektion den 25 januari 2018 med fokus på vårdens innehåll för de placerade barnen	Beslutsdatum: Dnr: 8.4.2-45215/2017-1
STB Kristianstad i Kristianstad	Föranmäld inspektion den 1 februari 2018 med fokus på lokaler/personal och bemanning/inskrivning samt trygghet och säkerhet på grund av att enheten är relativt nystartad	Beslutsdatum: Dnr: 8.4.2-45678/2017-1
Möllagården Axet	Föranmäld inspektion den 30 januari 2018 med fokus på vårdens innehåll för de placerade barnen	Beslutsdatum: Dnr: 8.4.2-45209/2017-1