






Innehållsförteckning

1	Gruppbofastad Bergsättra	5
2	Gruppbofastad Hantverkaren	7
3	Gruppbofastad Kanalvägen 5	9
4	Gruppbofastad Oppsätra	11
5	Norrgårdsvägen 35	13
6	Gruppbofastad Skonaren	15
7	Gruppbofastad Skånsta	17
8	Gruppbofastad Smedby	19
9	Servicebofastad Malvan	21
10	Servicebofastad Norrgårdsvägen	23
11	Servicebofastad Runö Gård	25
12	Servicebofastad Åkerspark	27
13	ILSA	29
14	Knopen	30
15	Nätet	31
16	Oppsätra daglig verksamhet	32
17	Sågen	33
18	Funkisgruppen	34
19	Solskiftet korttidsvistelse	35
20	Solskiftet korttidstillsyn	36
21	Solskiftets barnboende	37
22	Kanalhuset	38
23	Funkisgruppen	39
24	Egen regi	40
25	Gruppbofastad Skogstäppan	41
26	Mötesplats Ruffen	42
27	Mötesplats Bryggan	43

28	AB Omsorgsproffsen Sverige.....	44
29	Allegio Omsorg.....	47
30	Ersta hemtjänst.....	50
31	Ljusterö hemtjänst.....	53
32	Olivia hemomsorg	56
33	Omsorgsfamiljen Buhres hemtjänst.....	59
34	Natt/Larm	63
35	Attendo Kantarellvägen	66
36	Enebackens äldreboende.....	70
37	Humana Norrgårdshöjden.....	74
38	Muskötvägen 25.....	77
39	Görjansängen	80
40	Smedbygården	83
41	Solskiftets äldreboende	87
42	Villa Näs.....	92
43	Vårdbo	96
44	Hörnans dagverksamhet	100
45	Vårdbo dagverksamhet.....	103





1 Gruppbostad Bergsättra



Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
All personal- AKK om alternativa kommunikationssätt	
All personal- PKC om att arbeta palliativ med kund	
All personal- Tvångs- och begränsningsåtgärder	
Viss personal- Smärta hos personer med IF	
Viss personal- användning av musikupplevelser för kunderna	
Viss personal- Psykisk ohälsa hos IF	
Viss personal- Autism och samsjuklighet	
Viss personal- Hur möter vi döden inom LSS	
Viss personal- Självbestämmande	
Viss personal- Autism och NPF grund	
Österåkers kommentar	
Yrkesresan- introduktion pågår i arbetsgruppen. En utvärdering för alla deltagare i kommunen kommer att göras i december – januari i syfte att se hur deltagarna upplevde att de fick tiden att gå ihop och om de har förslag på förbättringar för genomförandet.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Verksamheten har en grundutbildning i AKK, en del personal har mer utbildning i exempelvis bilder en del mer i tecken. Personal är lyhörd för signaler kund ger i olika sammanhang, exempelvis om hur kunderna vill ha det.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla brukare har en aktuell genomförandeplan. Genomförandeplanerna uppdateras minst en gång om året enligt rutin. En gång i samband med att biståndshandläggaren gör sin uppdatering samt så fort förändringar sker kring kunden.	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Det finns inte för mig några kända rutiner kring detta.	
Österåkers kommentar	
Krav ställs på tillräckliga språkkunskap i samband med anställningen.	
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/ närståendemöten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Inga brukarmöten anordnas, då de inte har den funktionella förmågan att delta eller att få behållning av dem. Det anordnas inga närstående möten då brukarna är 65+ och de flesta inte har närstående, de som har närstående har personalen en regelbunden kontakt med.	
Österåkers kommentar	
Brukarna ges möjlighet att påverka och vara delaktiga utifrån individuella behov och förmågor.	



Frågor	Österåkers bedömning
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Genom att personal är lyhörd för alla kunders signaler. Arbetar med AKK, bilder, tecken mm.	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Rutin för kontakt med verksamhetschef/enhetschef	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

2 Gruppbostad Hantverkaren



Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Handledning cirka 3 tillfällen detta år under våren.</p> <p>My humana läroportal, digitala utbildningar.</p> <p>En medarbetare har påbörjat stödpedagogutbildning.</p>	
Österåkers kommentar	
<p>Enligt uppgift från verksamhetschef:</p> <p>De specifika utbildningar som medarbetarna genomfört är:</p> <p>Basala hygienrutiner i vård och omsorg</p> <p>Lex Sarah och rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sarah</p> <p>Skydds- och begränsningsåtgärder</p> <p>Basutbildning i LSS</p> <p>GDPR (ngn som inte gått än)</p> <p>Diagnoskunskap (if, autism, npf, adhd/add) de flesta har gjort dessa förra året förutom de nyaste medarbetarna som gör dem nu.</p> <p>Specifika utbildningssatsningar är rörande dokumentation i journalsystemet IDOK och fallprevention. Vissa medarbetare har utfört dessa men inte alla än. En annan går uska parallellt med arbete.</p>	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Individuella samtal med kontaktman. Kontaktman bokar in samtal med brukare för att ta del av vardagen och de kommande händelser som sker i närtid.</p> <p>Delaktiga i matsedel, ger önskemål.</p> <p>Husmöte varje söndag. Följer agenda där bland annat matsedel, aktiviteter och andra kommande händelser diskuteras. De som inte deltar i mötet följs upp i individuella samtal med kontaktman. Deltagare har möjlighet att ge förslag och röstar på olika aktiviteter.</p> <p>Nära kontakt med anhöriga.</p> <p>Både på husmöte och i de individuella samtalen ges förslag på uppgifter och erbjuder möjlighet att vara delaktig i olika moment i verksamheten. Exempelvis sopor, matlagning, göra ordning altan, plantera etc.</p>	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Ja. Ett pågående arbete rörande uppdateringar av genomförandeplaner pågår parallellt, två uppföljningar i närtid. Var 6e månad om inte något särskild sker emellan så har kontaktman en uppföljning med brukare. Varje år har brukare, ev. anhöriga och godman, personal och verksamhetschef uppföljning tillsammans.</p>	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Utbildningar i arbetsgruppens metoder och även (bildstöd/arbetspaddor/handi).</p> <p>Personalen uppmuntras att utföra idok-utbildning, även tillhörande dokument för dokumentation finns utskrivet.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Vad det gäller språkutveckling så har alla svenska som första språk. Om någon medarbetare inte har det så arbetar verksamheten utifrån individuella förutsättningar och då kan olika typer av utbildningar vara aktuellt som finns i företagets läroportal, även sätta upp egna individuella mål för utveckling tillsammans med verksamhetschef på medarbetarsamtal.</p>	
<p>Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Brukarmöten varje söndag.</p> <p>Anhörigmöten är tanken var tredje månad cirka. Senaste mötet 2/10.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Vi frågar, pratar, förklarar, använder bildstöd och arbetspadda. Tar även stöd och tips från anhöriga vid behov och vice versa.</p>	



Frågor	Österåkers bedömning
<p>Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Rutin för kontakt med verksamhetschef/enhetschef</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>



3 Gruppbostad Kanalvägen 5

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Personalen har gått webbaserad utbildning i teckenspråk samt en personal har gått enstaka kurser som Carpe har anordnat. Personalen har även under året fått utbildning i teckenstöd, AKK samt sociala berättelser av HSE arbetsterapeut för att tydliggöra den pedagogik som boendet använder mot kund. Yrkesresan planerar att starta till hösten 2024 och ses som löpande kompetensutbildning.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Varje kund har ett eget metodblad med rutiner för alla moment som sker under kundens dygn. Metodbladet är ett dokument som är en förenklad version av genomförandeplanen och ändras löpande om behovet ändras. Kunden är alltid delaktig i besluten som ska ändras. Metodbladet säkerställer att all personal arbetar lika med rutiner vilket skapa trygghet för kunden. Metodbladet ändras alltid efter kundens önskan och behov.	
Österåkers kommentar	
Verksamheten behöver arbeta vidare med att möjliggöra att varje brukare kan vara delaktig på sitt sätt. T.ex. genom bilder, valmöjligheter etc.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla kunder har en aktuell genomförandeplan som uppdateras en gång om året eller oftare vid behov.	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Enheter i Österåkers kommun har inte haft någon gemensam strategi för att säkra personals språkkunskaper vid anställning. Ofta kan sökande personal verka/uppge "att de förstår mer än de gör". Detta medför att det är först vid provtjänst eller första arbetspassen som det visar sig hur deras svenska är. Det kan gälla allt från läsförståelse, skriva eller tala och förstå det talade språket. Detta problem gäller framförallt vikarier och är något som vi enhetschefer inom LSS har förmedlat till ansvarig Enhetschef på HR bemanning. Tillsammans med HR ska vi arbeta fram ett sätt att säkerställa kunskapsnivån när det gäller språkkunskaper och språkförståelse hos ny personal.	
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Verksamheten bjuder in till regelbundna möten med kund /närstående/ gode män. Med på mötena är enhetschef och kontaktperson. Omfattningen av mötena bestäms i samråd med kund /närstående/ gode män och verksamheten är flexibla när det gäller planering och tillgänglighet. Verksamheten har även bjudit in närstående/ gode män på APT möten för att träffa hela personalgruppen i en uppstartprocess.	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Personalen använder bildstöd i form av tydliggörande pedagogik, samtalsmattor och sociala berättelser. Personalen använder även teckenspråk för att underlätta för kunderna. HSE personal arbetsterapeut har haft utbildning med hela personalgruppen i ovan nämnd pedagogik. Personalen har även deltagit på en webbaserad utbildning i teckenspråk från Uppsala kommun. Om det finns ytterligare behov kan HSE arbetsterapeut genomföra mer utbildningar för personalen.	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
<p><i>Österåkers kommentar</i></p> <p>Vid verksamhetsbesök framkommer att verksamhetens dokumentation av synpunkter och klagomål kan förbättras. Vid utebliven dokumentation och sammanställning kan verksamheten inte utvecklas utifrån dessa. Utebliven dokumentation leder också till att arbetsprocessen med klagomål och synpunkter inte kan säkerställas.</p>	
Rutin för kontakt med verksamhetschef/ enhetschef	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
<p><i>Österåkers kommentar</i></p> <p>Säkerställ att rutiner har ett adekvat namn. se ny rutin granskning</p>	


4 Gruppbostad Oppsättra

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Yrkesresan planeras startas hösten/vinter 2024, den kommer kräva stora resurser för att driva igenom.	
2 medarbetare har gått systematiskt brandskyddsutbildning	
Planeringsdag i Maj 2024 där stödassistent uppdraget och stödperson uppdraget gick igenom. Hur/vad och när vi skriver avvikelser.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla kunder har en genomförandeplan som ska uppdateras/revideras minst 1ggn/året och det görs tillsammans med kunderna. Då kan kunderna ges möjlighet att ta bort, ändra eller lägga till insatser.	
Vi pratar kontinuerligt med våra kunder om vad de tycker om att göra, om det behöver ha hjälp med något.	
i GFP ska det tydligt framgå hur insatserna ska utföras i dialog med kunderna	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla kunder har en aktuell genomförande plan.	
Österåkers kommentar	
Vid verksamhetsbesök framkommer att det är svårt att få brukaren att delta i genomförandeplans mötet. Verksamheten vill öka delaktigheten genom att använda bilder, tydliggörande pedagogik. Förutsättning för att kunna göra det är att vänja brukare i användning av bilder i det dagliga stödet.	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
På Oppsättra har stödpedagogen uppdrag att kvalitetssäkra dokumentationen samt ha vägledandesamtal med medarbetarna om brister upptäcks	
Österåkers kommentar	
Personal kan få stöd att gå igenom dokumentation, få stöd i att formulera texter. Instruktioner till personal har förenklats för att säkerställa att alla får rätt information.	
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Oppsättra bjuder in till möten med kund/närstående/gode män. Då alla har en individuellplan och olika behov så ser regelbundenheten olika ut	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi har dagligen en kommunikation med våra kunder och det framgår i GFP hur vi ska kommunicera då "huret" är individuellt för varje kund, vi gör riskbedömningar och handlingsplaner som är individuellt för varje kund. Vi har en punkt på varje APT som heter kunder där vi diskuterar och provar oss fram med olika arbetssätt. Beslut om nya arbetssätt tas alltid på ett APT möte	







Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Verksamheten har rutin för synpunkter och klagomål. Verksamheten arbetar löpande med hantering av synpunkter. Dock behöver verksamheten arbeta mera med dokumentation av all sortens synpunkter och klagomål som kommer från brukare eller från deras anhöriga för att dessa ska kunna sammanställas och användas för verksamhetsutveckling.</p>	
Rutin för kontakt med verksamhetschef/enhetschef	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Verksamheten arbetar med att förtydliga ansvarsfördelningen mellan verksamhetschef, samordnare och stödpedagog.</p>	

5 Norrgårdsvägen 35

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
2 medarbetare går äldreomsorgslyftet med slutdatum 28/3-25.	
1 medarbetare har fått systematiskt brandskyddsutbildning	
Yrkesresan planeras startas hösten/vinter 2024, den kommer kräva stora resurser för att driva igenom.	
Planeringsdag i Maj 2024 där stödassistent uppdraget och stödperson uppdraget gicks igenom. Hur/vad och när vi skriver avvikelser.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla kunder har en genomförandeplan som ska uppdateras/revideras minst 1ggn/året och det görs tillsammans med kunderna. Då kan kunderna ta bort, ändra eller lägga till insatser.	
Vi pratar kontinuerligt med våra kunder om vad de tycker om att göra, om det behöver ha hjälp med något.	
i GFP ska det tydligt framgå hur insatserna ska utföras i dialog med kunderna	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla kunder har en aktuell genomförandeplan.	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
På Gruppboenden NGV 35 finns 2st personal som har uppdrag att gå igenom dokumentation i Lifecare och ska återkoppla och vägleda	
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
2ggr om året, en gång på våren och en gång på hösten. Vi kan även ha brukarmöten vid behov.	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
På NGV 35 använder vi BOET som är ett pedagogiskt digitalt planeringsverktyg. Under 2024 så har personalen arbetat med boet och mål under 2025 är att bjuda in och erbjuda kunder att använda boet.	
Vi har dagligen en kommunikation med våra kunder och det framgår i GFP hur vi ska kommunicera då "huret" är individuellt för varje kund vi gör riskbedömningar och handlingsplaner som är individuellt för varje kund. Vi har en punkt på varje APT som heter kunder där vi diskuterar och provar oss fram med olika arbetssätt. Beslut om nya arbetssätt tas alltid på ett APT möte	
Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
<i>Österåkers kommentar</i> Verksamheten har rutin för synpunkter och klagomål. Verksamheten behöver bli bättre på att dokumentera när synpunkter och klagomål inkommer från brukare eller anhöriga för att kunna sammanställa dessa och arbeta med dem i verksamhetsutvecklingen.	
Rutin för kontakt med verksamhetschef/ enhetschef	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav







6 Gruppbostad Skonaren

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
All personal har gjort grundläggande kurs för AKK. Viss personal har gått utbildning i smärta och IF, palliativ vård för LSS	
Österåkers kommentar	
Yrkesresan- introduktion pågår i arbetsgruppen. En utvärdering för alla deltagare i kommunen kommer att göras i december – januari i syfte att se hur deltagarna upplevde att de fick tiden att gå ihop och om de har förslag på förbättringar för genomförandet. Personalen uttrycker att de önskar få mer utbildning i teckenkommunikation.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Personalen har en grundutbildning i AKK och kan kommunicera med brukarna utifrån deras behov. Personal kommunicerar med brukaren om hur denna vill ha det.	
Österåkers kommentar	
Utöver AKK så används individuella anpassningar gällande energibalans, kravnivå samt förberedelser.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla brukare utom en har en aktuell genomförandeplan. Brukaren som inte har det är nyinflyttad. Alla genomförandeplaner uppdateras minst en gång per år, ibland oftare då vissa förändringar skett.	
Österåkers kommentar	
Enligt information från verksamheten så är arbetet med en genomförandeplan för den nyinflyttade kunden inom kort slutfört.	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Det enda språkutveckling som arbetas med hos medarbetarna är AKK.	
Österåkers kommentar	
Verksamheten använder ej några särskilda arbetssätt gällande språkutveckling hos medarbetare.	
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Möten med anhöriga anordnas när det finns behov på uppmaning av personal eller anhöriga. Detta kan även ske i samband med uppdatering av genomförandeplanen. Brukarna deltar i mötena ibland.	
Österåkers kommentar	
Brukarråd hålls då och då, ej med regelbundenhet. Vid brukarråden för brukarna protokoll som sätts in i en pärm. Det finns en förslagslåda där brukare och närstående kan lägga förslag och önskemål. Informationsträffar hålls vid behov.	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
Verksamhetens svar Vi arbetar utifrån AKK, med bilder och tecken.	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Rutin för kontakt med verksamhetschef/ enhetschef	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav



7 Gruppbostad Skånsta

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Enstaka personal har gått på föreläsning/kurs.</p> <p>Stort fokus har legat på Yrkesresan som startat till hösten och som kommer att kräva stora resurser.</p>	
Österåkers kommentar	
<p>Enstaka personal har gått på föreläsning/kurs.</p> <p>Stort fokus har legat på Yrkesresan som startat till hösten och som kommer att kräva stora resurser.</p>	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Enheten har husmöten 1 ggr/månad där alla kunder närvarar. Personal går igenom aktuella händelser på enheten samt om de boende har några synpunkter, önskemål de vill framföra.</p> <p>Man planerar gemensamma aktiviteter samt pysselkvällar.</p>	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla kunder har en aktuell genomförandeplan.	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Enheterna i Österåkers kommun har inte haft någon gemensam strategi för att säkra personals språkkunskaper vid anställning. Ofta kan sökande personal verka/uppge "att de förstår mer än de gör". Detta medför att det är först vid provtjänst eller första arbetspassen som det visar sig hur deras svenska är. Det kan gälla allt från läsförståelse, skriva eller tala och förstå det talade språket.</p> <p>Detta problem gäller framförallt vikarier och är något som vi enhetschefer inom LSS har förmedlat till ansvarig Enhetschef på HR bemanning. Tillsammans med HR ska vi arbeta fram ett sätt att säkerställa språkkunskaper och språkförståelse hos ny personal.</p>	
Österåkers kommentar	
Verksamheten har identifierat vissa brister i svenska språket vad kommer till vikarier. Verksamheten planerar att samarbeta med bemanningsenheten för att säkerställa tillräckliga språkkunskaper bland vikarier under 2025.	
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/ närståendemöten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Husmöten där alla kunder är närvarande anordnas 1 ggr/månad. Stödperson har individuella samtal med kund kontinuerligt. Närstående och stödperson har kontakt enligt önskemål och efter behov om kund lämnat samtycke till detta.	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
På Skånsta grb arbetar personalen mycket nära kunderna. Personalen har jobbat länge och kommunikationen mellan kunder och personal fungerar mycket bra. Detta trots att en del kunder har begränsat tal. Bildscheman och fasta rutiner där alla jobbar lika skapar trygghet för kunderna.	







Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Rutin för synpunkter och klagomål finns. Dock behöver verksamheten bli bättre på att dokumentera inkomna synpunkter och klagomål från brukare och anhöriga detta för att kunna sammanställa vad verksamheten ska satsa på i sin verksamhetsutveckling.</p>	
Rutin för kontakt med verksamhetschef/enhetschef	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

8 Gruppbostad Smedby

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Personalen har under året fått utbildning i teckenstöd, AKK samt sociala berättelser av HSE arbetsterapeut för att tydliggöra den pedagogik som boendet använder mot kund. Yrkesresan planerar att starta till hösten 2024 och ses som löpande kompetensutbildning.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Varje kund har en genomförandeplan med mål där alla moment som sker under kundens dygn finns. För att förenkla och tydliggöra arbetet med kund på boendet har processen med metodblad påbörjats. Kunden är alltid delaktig i besluten som sker och metodbladet säkerställer att all personal får en tydlighet och kan arbeta och stötta lika med rutiner vilket skapa trygghet för kunden. Metodbladet ändras alltid efter kundens önskan och behov.	
Österåkers kommentar	
Verksamheten planerar att öka brukarens möjlighet att välja aktiviteter som hen önskar och genom att ha en individuell aktivitetschema med bilder och valmöjligheter.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla kunder har en aktuell genomförandeplan som uppdateras en gång om året eller oftare vid behov.	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Enheterna i Österåkers kommun har inte haft någon gemensam strategi för att säkra personals språkkunskaper vid anställning. Ofta kan sökande personal verka/uppge "att de förstår mer än de gör". Detta medför att det är först vid provtjänst eller första arbetspassen som det visar sig hur deras svenska är. Det kan gälla allt från läsförståelse, skriva eller tala och förstå det talade språket.</p> <p>Detta problem gäller framförallt vikarier och är något som vi enhetschefer inom LSS har förmedlat till ansvarig Enhetschef på HR bemanning. Tillsammans med HR ska vi arbeta fram ett sätt att säkerställa kunskapsnivån när det gäller språkkunskaper och språkförståelse hos ny personal.</p>	
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Verksamheten bjuder in till regelbundna möten med kund/närstående/gode män. Med på mötena är enhetschef och kontaktperson. Omfattningen av mötena bestäms i samråd med kund/närstående/gode män och verksamheten är flexibla när det gäller planering och tillgänglighet. Verksamheten har även bjudit in närstående/gode män på APT möten för att träffa hela personalgruppen i en uppstartprocess.	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Personalen använder bildstöd i form av tydliggörande pedagogik, samtalsmattor och sociala berättelser. Personalen använder även teckenspråk för att underlätta för kunderna. HSE personal arbetsterapeut har haft utbildning med hela personalgruppen i ovan nämnd pedagogik. Om det finns ytterligare behov kan HSE arbetsterapeut genomföra mer utbildningar för personalen.	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
<i>Österåkers kommentar</i> Verksamheten har rutin för synpunkter och klagomål. Verksamheten behöver bli bättre på att dokumentera alla inkomna synpunkter och klagomål från brukare och anhöriga. Detta för att dessa ska kunna sammanställas och användas i verksamhetsutveckling.	
Rutin för kontakt med verksamhetschef/ enhetschef	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

9 Servicebostad Malvan

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Enstaka personal har gått på föreläsning/kurs.</p> <p>Stort fokus har legat på Yrkesresan som startat till hösten och som kommer att kräva stora resurser.</p>	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Enheten har husmöten en gång/månad där alla kunder bjuds in att delta. På mötet går personal igenom.</p> <p>Aktuella händelser på enheten Önskemål om aktiviteter. Finns det några synpunkter och klagomål. mm.</p> <p>Alla kunder har individuella veckosamtal med personal, samtalen är individuellt utformade för att passa varje kund.</p>	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Alla kunder har en aktuell Genomförandeplan. Glapp kan finnas vid uppföljningar av GP då kund kan stå utan aktuell GP under någon vecka.</p>	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Enheterna i Österåkers kommun har inte haft någon gemensam strategi för att säkra personals språkkunskaper vid anställning. Ofta kan sökande personal verka/uppges "att de förstår mer än de gör". Detta medför att det är först vid provtjänst eller första arbetspassen som det visar sig hur deras svenska är. Det kan gälla allt från läsförståelse, skriva eller tala och förstå det talade språket.</p> <p>Detta problem gäller framförallt vikarier och är något som vi enhetschefer inom LSS har förmedlat till ansvarig Enhetschef på HR bemanning. Tillsammans med HR ska vi arbeta fram ett sätt att säkerställa språkkunskaper och språkförståelse hos ny personal.</p>	
Österåkers kommentar	
<p>Verksamheten har erfarenhet att vikarier kan ha vissa brister i språkförståelsen. Verksamheten planerar att samarbeta med bemanningsenheten för att kunna säkerställa att vikarier har tillräckliga språkkunskaper för uppdraget under 2025.</p>	
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Husmöten anordnas 1 gång/månad för alla kunder. Mötet är frivilligt, de som inte kan eller vill närvara får information om vad som sades på mötet.</p> <p>Personal har veckosamtal med alla kunder varje vecka.</p> <p>Stödperson har regelbundna samtal med anhörig/god man utifrån det man kommit överens om.</p>	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav



Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Rutin för kommunikation mellan kund och personal läggs upp på individbasis.</p> <p>Kund och personal kommer gemensamt överens om hur kommunikationen ska ske utifrån kunds stödbehov.</p>	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Verksamheten har en rutin på synpunkter och klagomål. Vid verksamhetsbesök framkommer dock att verksamheten kan arbeta mera med att dokumentera de inkomna synpunkterna och klagomålen för att dessa ska kunna sammanställas och användas i verksamhetsutveckling.</p>	
Rutin för kontakt med verksamhetschef/enhetschef	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

10 Servicebostad Norrgårdsvägen

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Enstaka personal har gått på föreläsning/kurs.</p> <p>Stort fokus har legat på Yrkesresan som startat till hösten och som kommer att kräva stora resurser.</p>	
Österåkers kommentar	
Vid verksamhetsbesök framkommer att en tydlig plan för genomförande av Yrkesresan välkomnas av personalen..	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Enheten har husmöten en gång/månad där alla kunder bjuds in att delta. På mötet går personal igenom.</p> <p>Aktuella händelser på enheten Finns det några synpunkter och klagomål. Önskemål om aktiviteter. mm.</p> <p>Alla kunder har individuella veckosamtal med personal, samtalen är individuellt utformade för att passa varje kund.</p>	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla kunder har en aktuell Genomförandeplan.	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Enheterna i Österåkers kommun har inte haft någon gemensam strategi för att säkra personals språkkunskaper vid anställning. Ofta kan sökande personal verka/uppge "att de förstår mer än de gör". Detta medför att det är först vid provtjänst eller första arbetspassen som det visar sig hur deras svenska är. Det kan gälla allt från läsförståelse, skriva eller tala och förstå det talade språket.</p> <p>Detta problem gäller framförallt vikarier och är något som vi enhetschefer inom LSS har förmedlat till ansvarig Enhetschef på HR bemanning. Tillsammans med HR ska vi arbeta fram ett sätt att säkerställa språkkunskaper och språkförståelse hos ny personal.</p>	
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/ närståendemöten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Brukarmöten för alla brukare anordnas 1ggr/månad. Personal har individuella samtal 1 ggr/vecka.</p> <p>Möten med anhörig/godman bestäms med dessa och är olika beroende på kunds/anhörigs behov.</p>	
Österåkers kommentar	
Inga husmöten hålls då brukarna har inte deltagit när detta har erbjudits. Intresset var större när middag bjöds i samband med mötet. Brukarna får viktig information vid det personliga stödet eller via sms.	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav



Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>I Genomförandeplan ska noteras hur kommunikationen ska se ut och detta tas fram tillsammans med kund.</p> <p>Uppföljning kring hur kunder upplever kommunikationen görs i brukarundersökningen och denna visar om vi behöver förändra/förbättra något.</p>	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Verksamheten har rutin för synpunkter och klagomål. Vid verksamhetsbesök framkommer att dokumentationen, sammanställningen och återkopplingen behöver förbättras.</p>	
Rutin för kontakt med verksamhetschef/enhetschef	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav


11 Servicebostad Runö Gård

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Endast enstaka föreläsningar o kurser har har gått av fåtal . Stort fokus har legat på Yrkesresan som startar till hösten och kommer att kräva stora resurser.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Enheten har husmöten en gång/månad där alla kunder bjuds in att delta. På mötet går personal igenom, Aktuella händelser på enheten Finns det några synpunkter och klagomål. Önskemål om aktiviteter. mm. Alla kunder har individuella veckosamtal med personal, samtalen är individuellt utformade för att passa varje kund. Runö Gård använder "Boet" ett digitalt verksamhetsstöd för både kund och personal.	
Österåkers kommentar	
Vid verksamhetsuppföljning framkommer att brukare uppskattar om det bjuds mat eller fika i samband med husmöten.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla har en aktuell Genomförandeplan förutom ny kund som ännu inte flyttat in.	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Enheterna i Österåkers kommun har inte haft någon gemensam strategi för att säkra personals språkkunskaper vid anställning. Ofta kan sökande personal verka/uppge "att de förstår mer än de gör", Detta medför att det är först vid provtjänst eller första arbetspassen som det visar sig hur deras svenska är. Det kan gälla allt från läsförståelse, skriva eller tala och förstå det talade språket. Detta problem gäller framförallt vikarier och är något som vi enhetschefer inom LSS har förmedlat till ansvarig Enhetschef på HR bemanning. Tillsammans med HR ska vi arbeta fram ett sätt att säkerställa språkkunskaper och språkförståelse hos ny personal.	
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/ närståendemöten?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Husmöten anordnas 1 gång/månad för alla kunder. Mötet är frivilligt, de som inte kan eller vill närvara får information om vad som sades på mötet. Personal har veckosamtal med alla kunder varje vecka. Stödperson har regelbundna samtal med anhörig/god man utifrån det man kommit överens om.	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav



Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>I Genomförandeplan ska noteras hur kommunikationen ska se ut och detta tas fram tillsammans med kund.</p> <p>Uppföljning kring hur kunder upplever kommunikationen görs i brukarundersökningen och denna visar om vi behöver förändra/förbättra något.</p>	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Verksamheten har rutin för synpunkter och klagomål. Vid verksamhetsbesök framkommer även att personal stöttar brukare med att skriva synpunkter om de så önskar. Dokumentation av synpunkter, sammanställning och återkoppling kan bli bättre.</p>	
Rutin för kontakt med verksamhetschef/enhetschef	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav




12 Servicebostad Åkerspark



Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Under året har inte personalen haft någon extern utbildning utan det har endast varit våra interna utbildningar som görs repeteras varje år. En personal håller på att läsa upp till undersköterska, men är inte färdig än.	
Österåkers kommentar	
Enligt verksamhetschef ingår följande utbildningar i utförarens interna utbildningsportal: brand, basala hygienrutiner, lågaffektivt bemötande, sexuella relationer, suicidprevention, våld i nära relation, tydliggörande pedagogik, begränsningsåtgärder-pedagogisk lösning, HSL-frågor samt MI. Alla medarbetare har gått dessa utbildningar.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Husmöte varje vecka. Verksamheten efterfrågar åsikter och synpunkter från boende vid rekryteringar av personal. Aktiviteter planeras utifrån boendes önskemål Alla boende är delaktiga i utformandet av sin genomförandeplan och bestämmer där hur stödet utformas och vad hen vill göra. Alla boende kan alltid komma med synpunkter och verksamheten efterfrågar hela tiden den boendes åsikter om hur stödet ges och vad som efterfrågas kring alla insatser. Alla boende är delaktiga i sin veckoplanering och kan ändra när och hur insatser ges.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla boende har en aktuell genomförandeplan. Uppdateras nu under september/oktober.	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
I dagsläget har verksamheten inget behov av språkutveckling då alla anställda har talar och skriver bra svenska. Däremot finns det tydliga rutiner hos företaget om det behövs. Tex. språkområdsutbildning samt tillgång till Lingio som är utbildning i yrkessvenska för omsorgen.	
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Varje tisdag är det husmöte dit alla boende är välkomna att vara med. Anhörigmöten bokas in minst 2 gånger per år.	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Vi har en stödpedagog som arbetar mycket med att göra bättre kommunikationshjälpmedel. Sedan har vi återkommande samtal med boende om hur det upplever vårt stöd i praktiken. Vi efterfrågar synpunkter kring stödet och kommunikationen. Sedan återförs allt till personalen via möten och uppdatering av rutiner och riktlinjer.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Verksamheten använder AKK med bland annat bildstöd, sociala berättelser, tekniska hjälpmedel.</p>	




Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Rutin för kontakt med verksamhetschef/enhetschef	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav



13 ILSA

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Under hösten påbörjat Yrkesresan, vilket är kompetensutveckling för personal inom funktionshinderområdet.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi arbetar under kartläggningsperioden som kan pågå ca 5-15 träffar med ett eget kartläggningsmaterial för att lära känna våra kunder och deras behov, dom är 100% delaktiga i hur dom vill att deras stöd från oss ska se ut och hur deras sysselsättning på arbetsplats ska anpassas, detta mynnar ut i deras genomförandeplan.	
Vi gör regelbundna arbetsplatsbesök samt uppföljningar på de arbetsplatser våra kunder har sin sysselsättning på. Besök och uppföljning syftar till att föra diskussioner bland annat om delaktighet, meningsfullhet, hanterbarhet, vi ger både kund och arbetsplats stöd.	
Vi följer upp planen oftast var 6 månad, men det kan vara tidigare om stora förändringar görs, vissa kunder har uppföljning 1g/år.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja, alla hos oss har en genomförandeplan.	
OBS	
Vi arbetar utifrån det dokument som finns på intranätet "rutin social dokumentation." Där står det bland annat:	
En ny genomförandeplan ska upprättas:	
<ul style="list-style-type: none"> • Vid biståndsbeslut för ny brukare (<u>senast 30 dagar efter verkställd insats</u>) • Om det görs stora förändringar i tidigare upprättad genomförandeplan • Vid nytt beslut om beslutet innebär en förändring av insatserna • Vid nytt beslut om beslutet innebär en förändring av målet med insatserna 	
Uppföljning av planen ska ske minst en gång per år eller vid behov. Tillägg och ändringar inom ramen för nämndens beslut kan göras direkt i den befintliga planen förutsatt att det ändå tydligt framgår vad som gäller.	
Föreskrifter från Socialstyrelsen om hur genomförandeplanen ska göras (SOSFS2006:5).	






Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Österåkers kommentar	
Verksamheten har en låda för synpunkter och klagomål.	
Rutin för kontakt med verksamhetschef/enhetschef	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

14 Knopen

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Här är den kompetensutveckling där vi från daglig verksamhet deltagit med en eller flera av personalen under 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yrkesresan (påbörjad utbildning som sträcker sig ett par år framåt, samtlig personal) • Webbutbildning om stöd till personer med intellektuell funktionsnedsättning (5 filmer samt diskussioner i grupper, samtlig personal) • Öppet nätverk för stödpedagoger • AKK som kommunikationsstöd – Socialstyrelsen • Konferens Daglig verksamhet SIFU (2 dagar) • Utbildning Tovertafel (samtlig personal på Sågen) • Föreläsning PERMA • Snoezelen (2 dagar) • Introduktionsföreläsning om lagen om digital tillgänglighet (samtlig personal) • Kurs i att skriva för att följa lagen/klarspråk (samtlig personal) • Lär dig hur du skyddar dig mot informationspåverkan (samtlig personal) • Utbildning om kommunens roll i totalförsvaret (samtlig personal) • Metodstöd om våld i nära relation bland personer med funktionsnedsättning • att möta människor med rättshaveristiskt beteende • Basal hygien (samtlig personal) 	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Grunden för delaktighet är arbetet med genomförandeplaner. Här sätter vi mål tillsammans med brukaren/god man. Här väljer även brukaren de aktiviteter som den vill delta i.</p> <p>För de brukare som kan göra ett aktivt val planeras även innehållet dagligen mellan olika aktiviteter. Ofta används då kommunikationsstöd.</p>	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Samtliga brukare har en genomförandeplan.	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Rutin för kontakt med verksamhetschef/ enhetschef	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

15 Nätet

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Här är den kompetensutveckling där vi från daglig verksamhet deltagit med en eller flera av personalen under 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yrkesresan (påbörjad utbildning som sträcker sig ett par år framåt, samtlig personal) • Webbutbildning om stöd till personer med intellektuell funktionsnedsättning (5 filmer samt diskussioner i grupper, samtlig personal) • Öppet nätverk för stödpedagoger • AKK som kommunikationsstöd – Socialstyrelsen • Konferens Daglig verksamhet SIFU (2 dagar) • Utbildning Tovertafel (samtlig personal på Sågen) • Föreläsning PERMA • Snoezelen (2 dagar) • Introduktionsföreläsning om lagen om digital tillgänglighet (samtlig personal) • Kurs i att skriva för att följa lagen/klarspråk (samtlig personal) • Lär dig hur du skyddar dig mot informationspåverkan (samtlig personal) • Utbildning om kommunens roll i totalförsvaret (samtlig personal) • Metodstöd om våld i nära relation bland personer med funktionsnedsättning • att möta människor med rättshaveristiskt beteende • Basal hygien (samtlig personal) 	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Grunden för delaktighet är arbetet med genomförandeplaner. Här sätter vi mål tillsammans med brukaren/god man. Här väljer även brukaren de aktiviteter som den vill delta i.</p> <p>För de brukare som kan göra ett aktivt val planeras även innehållet dagligen mellan olika aktiviteter. Ofta används då kommunikationsstöd.</p>	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Samtliga brukare har en genomförandeplan.	
Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Rutin för kontakt med verksamhetschef/ enhetschef	

16 Oppsättra daglig verksamhet

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Yrkesresan planeras startas hösten/vinter 2024-2025, den kommer kräva stora resurser för att driva igenom.</p> <p>2 medarbetare har gått systematiskt brandskyddsutbildning</p> <p>Planeringsdag i Maj 2024 där stödassistentuppdraget och stödpersonsuppdraget gicks igenom. Hur/vad och när vi skriver avvikelser.</p> <p>HLR</p> <p>Basala hygienrutiner</p> <p>Säkerhetsutbildningen</p> <p>1 medarbetare ska på börja äldreomsorgslyftet</p> <p>Samordnarutbildning</p>	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Alla kunder har en genomförandeplan som ska uppdateras/revideras minst 1ggn/året och det görs tillsammans med kunderna. Då kan kunderna ha möjlighet att ta bort, ändra eller lägga till insatser.</p> <p>Vi pratar kontinuerligt med våra kunder om vad de tycker om att göra, om det behöver ha hjälp med något.</p> <p>i GFP ska det tydligt framgå hur insatserna ska utföras i dialog med kunderna</p>	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
JA alla kunder har en aktuell genomförandeplan	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Rutin för kontakt med verksamhetschef/ enhetschef	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

17 Sågen

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Här är den kompetensutveckling där vi från daglig verksamhet deltagit med en eller flera av personalen under 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yrkesresan (påbörjad utbildning som sträcker sig ett par år framåt, samtlig personal) • Webbutbildning om stöd till personer med intellektuell funktionsnedsättning (5 filmer samt diskussioner i grupper, samtlig personal) • Öppet nätverk för stödpedagoger • AKK som kommunikationsstöd – Socialstyrelsen • Konferens Daglig verksamhet SIFU (2 dagar) • Utbildning Tover tafel (samtlig personal på Sågen) • Föreläsning PERMA • Snoezelen (2 dagar) • Introduktionsföreläsning om lagen om digital tillgänglighet (samtlig personal) • Kurs i att skriva för att följa lagen/klarspråk (samtlig personal) • Lär dig hur du skyddar dig mot informationspåverkan (samtlig personal) • Utbildning om kommunens roll i totalförsvaret (samtlig personal) • Metodstöd om våld i nära relation bland personer med funktionsnedsättning • att möta människor med rättshaveristiskt beteende • Basal hygien (samtlig personal) 	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Grunden för delaktighet är arbetet med genomförandeplaner. Här sätter vi mål tillsammans med brukaren/god man. Här väljer även brukaren de aktiviteter som den vill delta i.</p> <p>För de brukare som kan göra ett aktivt val planeras även innehållet dagligen mellan olika aktiviteter. Ofta används då kommunikationsstöd.</p>	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Samtliga brukare har en genomförandeplan.	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Rutin för kontakt med verksamhetschef/ enhetschef	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

18 Funkisgruppen

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Personalen har fått intern utbildning och handledning i social dokumentation.</p> <p>Personalen har haft workshop med kvalitetsavdelningen kring hur man knyter syfte med insatsen till en arbetslivsinriktad verksamhet.</p> <p>Personalen har genomgått utbildning i basal hygien.</p> <p>Personalen har repeterat rutin för avvikelser, lex Sarah och lex Maria på APT och även fått utskick/informationsblad om detta.</p> <p>Personalen har vinter/vår genomgått utbildning i suicidprevention.</p>	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Deltagaren har möjlighet att vara delaktig genom att kunna påverka när och hur insatsen ska genomföras och vi har därför stort fokus på att det ska vara en god personmatchning mellan personal och deltagare. Hur den enskildes livssituation och problematik ser ut påverkar också när insatsen ska utföras. En del individer har ett stort behov av flexibilitet i när insatsen ska utföras och andra har ett behov av fasta rutiner, återkommande dagar och tider utan avvikelser från planering. På verksamheten strävar vi efter att hitta lösningar som passar för varje enskild deltagare. Deltagaren kan påverka vilka aktiviteter som skall planeras i verksamheten på individuell nivå, men även på verksamhetsnivå genom löpande samverkansmöten mellan deltagare, handledare och ansvarig chef. Den enskilde erbjuds och motiveras alltid till att delta i upprättandet och revisionen av genomförandeplanen för att kunna påverka hur insatserna skall planeras och utföras. Detta också för att den enskilde skall kunna beskriva vilka mål hen vill uppnå med stödet; både på kort och lång sikt. Om den enskilde lämnat samtycke ser vi det som en självklarhet att samverka med närstående/andra funktioner för att inhämta önskemål och behov som gynnar den enskilde.</p> <p>Den enskilde ges möjlighet på flera vis att lämna synpunkter, klagomål och förbättringsförslag vilka utreds internt så att nödvändiga åtgärder kan tillsättas. Alla erbjuds deltagande i vår årliga kundenkät där möjlighet till fritextsvar finns också.</p>	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja, alla deltagare har en aktuell genomförandeplan	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Rutin för kontakt med verksamhetschef/ enhetschef	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

19 Solskiftet korttidsvistelse

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Yrkesresan är påbörjad. Under föregående år gick personalen brandutb , hlr utb. Personalen har också gått MI utb och studio 3.	
Österåkers kommentar	
Verksamheten satsar på kompetensutveckling för att barn och ungdomar ska få bättre stöd och tillvaro på verksamheten.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Verksamhetens svar Vi har husmöte varje helg då vi pratar om hur helgen varit och vad vi skall göra nästa gång. Ungdomarna kommer med förslag till aktiviteter och mat. Vi har en förslagslåda på varje avdelning. De ungdomar som behöver stöd i att uttrycka sina åsikter får det efter deras behov med allt från bildstöd till enskilt samtal med personal.	
Österåkers kommentar	
Verksamheten har förbättrat barnens möjlighet att vara delaktiga på flera sätt. Barnen är aktiva i planeringen av aktiviteter och får stöd att uttrycka sina önskemål och synpunkter.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla brukare har en aktuell genomförandeplan som uppdateras minst en gång i halvåret.	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Rutin för kontakt med verksamhetschef/ enhetschef	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

20 Solskiftet korttidstillsyn

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Yrkesresan är påbörjad. Under föregående år gick personalen brandutb , hlr utb. Personalen har också gått MI utb och studio 3.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Verksamhetens svar Vi har husmöte varje helg då vi pratar om hur helgen varit och vad vi skall göra nästa gång. Ungdomarna kommer med förslag till aktiviteter och mat. Vi har en förslagslåda på varje avdelning. De ungdomar som behöver stöd i att uttrycka sina åsikter får det efter deras behov med allt från bildstöd till enskilt samtal med personal.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla brukare har en aktuell genomförandeplan som uppdateras minst en gång i halvåret.	




Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Rutin för kontakt med verksamhetschef/ enhetschef	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

21 Solskiftets barnboende




Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Yrkesresan är påbörjad. Under föregående år gick personalen brandutb , hlr utb. Personalen har också gått MI utb och studio 3.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi har husmöte varje helg då vi pratar om hur helgen varit och vad vi skall göra nästa gång. Ungdomarna kommer med förslag till aktiviteter och mat. Vi har en förslagslåda på varje avdelning. De ungdomar som behöver stöd i att uttrycka sina åsikter får det efter deras behov med allt från bildstöd till enskilt samtal med personal.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla brukare har en aktuell genomförandeplan som uppdateras minst en gång i halvåret.	


Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Rutin för kontakt med verksamhetschef/ enhetschef	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

22 Kanalhuset

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Under hösten påbörjat Yrkesresan, vilket är kompetensutveckling för personal inom funktionshinderområdet.</p> <p>Vi har genomfört dessa digitala utbildningar under året:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Utbildning om kommunens roll i totalförsvaret. -Informationssäkerhet. - Nato och Civil beredskap- en introduktion (MSB's regi). 	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Vi strävar efter att alltid vara lyhörda för kundernas önskemål. Vi har regelbundna husmöten och vi har en förslagslåda, där kunderna kan lämna in sina förslag skriftligt. Enhetschef har varit ute i verksamheten och samlat in synpunkter och förslag från kunderna.</p> <p>Dessa aktiviteter har ägt rum utifrån kundernas förslag och önskemål:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Att erbjuda "öppna pass" Vi fick önskemål om att kunder önskade ta igen pass som de missat, och vi öppnade upp för att ta igen pass onsdag och torsdag eftermiddag. -Att äta pizza tillsammans Då vi inte kan stänga Kanalhuset för att gå iväg på lunch hämtade vi pizza till Kanalhuset och åt tillsammans. -Promenader När tre personal är i tjänst kan vi erbjuda förmiddagspromenad 15-20 minuter. - Sommarfest Årets sommarfest bestod av grillning, fika och tipspromenad i Hackstaspåret tillsammans med Träfflokal Ruffen. -Svampplockning Flera önskemål har kommit in om svampplockning, och nu är två utflykter inplanerade under hösten tillsammans med Ruffen. -Pussel Önskemål om att det ska finnas ett pågående pussel som man kan ägna sig åt. Man deltar i det sociala men kan ändå sitta i lugn och ro själv. -The' Vi har köpt in olika sorters the efter önskemål. -Ta hand om växterna/Verandan Vi har bjudit in till att vara med och sköta växterna och kunder är nu med och gör det regelbundet. - Pausjympa En kund visade intresse för och kom med idéer om rörelser till jympapassen. Ett jympapass med sommarmusik skapades då tillsammans av en kund och en personal. 	
Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

23 Funkisgruppen

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Personalen har genomgått utbildning i basal hygien.</p> <p>Personalen har repeterat rutin för avvikelser och lex Sarah på APT och även fått utskick/informationsblad om detta.</p> <p>Personalen har vinter/vår genomgått utbildning i suicidprevention.</p>	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Kunden har möjlighet att vara delaktig genom att kunna påverka när, hur och med vem insatsen ska genomföras och vi har stort fokus på att det ska vara en god personmatchning mellan personal och kund. Om det finns önskemål att annan i nätverket skall delta vid uppstart, uppföljning och liknande så tar vi hänsyn till detta så att den enskilde ges goda förutsättningar att känna sig trygg och hörd.</p> <p>Den enskilde erbjuds och motiveras alltid till att delta i upprättandet och revisionen av genomförandeplanen för att kunna påverka hur insatserna skall planeras och utföras. Detta också för att den enskilde skall kunna beskriva vilka mål hen vill uppnå med stödet; både på kort och lång sikt.</p> <p>Den enskilde ges möjlighet på flera vis att lämna synpunkter, klagomål och förbättringsförslag vilka utreds internt så att nödvändiga åtgärder kan tillsättas. Vi har under 2023 och 2024 infört möjlighet att lämna in synpunkter digitalt genom en QR-kod så att uppgifter kan lämnas diskret.</p> <p>Den enskilde ges även möjlighet att delta i Funkisgruppens årliga kundenkät där man får svara på frågor kring hur det fungerar med insatserna, personalen och Funkisgruppen som utförare. Här kan man även lämna fritextsvar.</p>	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Nej, i dagsläget saknas ett fåtal aktuella genomförandeplaner, men verksamheten har även identifierat att detta förbättringsområde kan knytas till enskild personal som löpande får vägledning och uppföljande samtal till dess att önskad effekt har uppnåtts.</p>	
Österåkers kommentar	
<p>Verksamheten saknar genomförandeplan för några brukare och ska åtgärda detta.</p>	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

24 Egen regi

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Under hösten påbörjat Yrkesresan, vilket är kompetensutveckling för personal inom funktionshinderområdet.	
Två medarbetare gick MI-utbildning under året, genom den satsning som gjorts gemensamt inom vård och omsorg avseende MI.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi arbetar i kundens ordinära hem och alla göromål/insatser görs tillsammans med kunden. Vi uppmuntrar, motiverar, stärker och synliggör genom/i dialog med kunden. Kunden är aktivt en del i allt vi gör. Vi arbetar efter kundens genomförandeplan med de insatser som kunden tillsammans med sin biståndsbedömare kommit överens om. Tillsammans med kunden kommer vi överens om hur vi ska göra och när vi ska göra det som stödet innefattar. Våra kunder får årligen ta del av en undersökning om hur de anser att vårt stöd fungerar och har därigenom möjlighet att påverka sitt boendestöd. Vi delar ut tydlig information till våra kunder om vilka som arbetar i verksamheten och hur boendestöd fungerar. Har kunderna synpunkter har den därmed möjlighet att kontakta och vid behov önska förändring i sitt stöd vad avser tidpunkt och dag, samt exempelvis önskemål om byte av boendestödjare.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja alla kunder i boendestöd har aktuell en genomförandeplan.	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav






25 Gruppbostad Skogstäppan


Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<ul style="list-style-type: none"> - Samtlig personal har fått "Förflyttningsutbildning" -Handledning - Utbildning digital signering HSL-insatser inom vård- och omsorg. Appva MCSS och Epsilon -Föreläsning -Hygienutbildning -Utbildning delegering 	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Genomförandeplaner, dagliga samtal</p> <p>Gemensamt Husmöte en gång i veckan.</p> <p>Finns en blankett om man inte vill säga rakt ut med en låda att lägga den i .</p>	
Österåkers kommentar	
<p>Biträdande verksamhetschef och personal berättar att de arbetar mycket med motivationsarbete för att stödja brukarna till att vara delaktiga. Personal använder sig av MI och salutogent perspektiv. Personal motiverar till olika delmål och erbjuder aktiviteter. De brukare som inte vill delta på husmöte har ett eget samtal med personal för att på så sätt vara delaktiga i det som händer i huset.</p> <p>Brukarna gör genomförandeplan tillsammans med personal. Personal uppger att brukarna har svårt att komma med egna initiativ och själva uttrycka önskemål och att personalen även där arbetar med att skapa motivation och föreslå olika aktiviteter utifrån brukarnas intresse.</p>	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Samtliga brukare har aktuell genomförandeplan.	
Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

26 AB Omsorgsproffsen Sverige

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Vi startade inte i Österåker förrän på riktigt i maj. Vi gör nu ÄTUP utbildning samt stjärnmärkning vilket är en gedigen utbildning om demens där personalen under sommaren har genomfört webbutbildning demens ABC, Demens ABC+ och nollvision</p> <p>Under våren har vi utbildat internt i Lex Sarah, Lex Maria och arbetsmiljö (OJ och AJ). Under december ska personalen genomföra brandutbildning.</p> <p>Vi har en personal som genomför specialiserings utbildning undersköterska</p> <p>Vi har 2 personal som utbildat sig till stjärninstruktörer (Instruktörer för stjärnmärkning).</p> <p>Vi har 1 personal som färdigställer sin undersköterske utbildning (1termin kvar).</p> <p>Under hösten ska vi ha arbetsmiljöveckor som börjar med en kort utbildning i de nya AFS systemet. Sedan ska personalen titta extra på arbetsmiljön och skriva rapporter. Efter det ska vi gemensamt göra en åtgärdsplan för vad de har sett och uppdatera riskbedömningarna hos kunderna.</p> <p>Introduktionsutbildningar har gjorts med nyanställdpersonal.</p>	
Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja, i och med att vi arbetar i team så har alla en kontaktperson och också vice kontaktperson. Det teambaserade arbetssättet gör att vid frånvaro eller avslutad tjänst ersätts personen.	
Österåkers kommentar	
Österåkers kommun noterar vid verksamhetsuppföljning att endast en person i företaget är kontaktperson till samtliga brukare. Detta meddelar verksamheten att de ska se över framöver.	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Självständighet är något som är starkt instiftat i vår lagstiftning. Att vara självständig är viktigt för alla, ibland kan det vara så att man inte klara av saker i sin vardag rt. ålder eller till sjukdom. Vi arbetar med ett rehabiliterande förhållningssätt. Vilket vi diskuterar vid våra torsdagsmöten där vi tar upp specifika kunder men också hur vi ska arbeta för att stärka våra kunder om det är möjligt.</p> <p>Rehabiliterande förhållningssätt innebär att våra kunder gör det dem kan själva med assistans från oss. Om man har svårt med påklädning, så försöker vi se i vilka moment hen har svårt och assisterar där (exempelvis byxor) och bh men tröjan klarar man själv. Detta beskrivs i genomförande planerna men också vid arbetsmöten.</p> <p>Vi i ledningen följer upp genom att även gå till kunderna och ha en dialog. Märker vi från kunder att någon i personalen inte följer vårt förhållningssätt följer vi upp och pratar med den personalen.</p> <p>Personalen introducerar av van personal som kan vårt sätt att arbeta. Har vi kunder där förmågan begränsas och inte kan återfås samtalar vi istället om habilliterande sätt. Vi samarbetar aktivt med Aktivare eller andra instanser som kan se över utifrån ett sjukvårdsperspektiv vad som kan behövas i form av hjälpmedel.</p>	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav






Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Vi startar upp hos kunder genom att planera tillsammans med kunden och ibland (oftast) närstående. Utifrån samtalet skapar vi en genomförandeplan som vi sedan skriver in och har med oss i form av en app. Vi utbildar och samtalar med personalen om vikten av att inte bara följa utan också prata med kunderna.</p> <p>Exempelvis. Står det i genomförande planen "Agda önskar smörgås, tycker om ost och gurka på smörgåsen. men fråga." Personer ändrar sig och vill ha variation så även våra kunder. Att ha ett bemötande som möjliggör till självständighet är också viktigt. Ibland kan kunder vara trötta på morgonen och önskar sova en stund till då förskjuter vi tiden om det är möjligt till nästa besök.</p> <p>Känslan av sammanhang är AO att få bestämma över sig och sitt hem är viktigt</p>	
<p>Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Vi emottar dem genom muntligt, papper eller på vår webbsida.</p> <p>Utredde -> Åtgärdsplan och återkoppling till kunden</p>	
<p>Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Ja alla uppfyller kravet.</p>	
<p>Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Telefonen är alltid på, är den avstängd vidarekopplas samtalet till annan ansvarig.</p>	
<p>Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Vi har genomförandeplaner till samtliga brukare.</p>	
<p>Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Vi har inte upplevt att personalen inte har kunskapen i svenska språket, dock kan en del ha brytning då man lärt sig språket i en senare del av livet.</p> <p>Vi har en handlingsplan att köpa in utbildningar om personal som anställs kan ha behov av det.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Det här går hand i hand med en bra kontinuitet. Vi arbetar i team.</p> <p>När vi får en ny kund, träffar vi hen och samtalar vi berättar vilka som kommer ingå i deras team och vem som kommer att vara deras kontaktperson.</p> <p>Ingen personal går till någon av våra kunder utan att vara presenterad först. Det skapar en trygghet för kunden som känner att dem inte vet vem det är som kommer till dem.</p> <p>Teamet består av ca 5 fasta kontakter och sedan 2 vikarier. Har man ett enkelt behov träffar man högst 3-4 personer per vecka och absolut inte mer än 7 per månad.</p> <p>Det skapar en trygghet att veta vem det är som hjälper en i sitt hem, vilka ca tider man kommer att få besök. För du känner dem som kommer till dig.</p>	

Frågor	Österåkers bedömning
Hur många medarbetare träffar en brukare med dagliga insatser från hemtjänsten i genomsnitt per vecka?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
I genomsnitt träffar man 1 personal mån-fre dag, samt 2 personal kväll/helg. Om man har ett enkelt behov (ej dubbelbemanning).	
Vi arbetar efter en modell som jag har arbetat fram utifrån en långerfarenhet av äldreomsorg och schemaläggning. där man arbetar 2-3 i ett team, med vikarier +2. Det innebär att vi kan hålla en högre kontinuitet än andra hemtjänster. Och också kan hålla den.	
Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi frågar dem vad dem vill göra, men också motiverar till rörelse för dem som behöver den typen av motivation. Vi ser till deras nu-form och hjälper dem där dem är.	
Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Som tidigare beskrivet arbetar ledningen ute hos kunderna, vi samtalar och har kontakt med kunderna dagligen. Skulle vi uppfatta att dem inte tycker insatserna är behövliga eller felutfört skulle vi samtala med kunden för att förbättra.	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Som tidigare beskrivet presenteras alltid personalen för kunden. Vi introducerar också vid angivet tillfälle och vi kontrollerar genom att arbeta själv. Där kunderna har möjlighet att dela sina åsikter men också önskemål.	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	 Bedöms ej uppfylla avtals-/kvalitetskrav
Österåkers kommentar	
Inkom aldrig med någon rutin.	

27 Allegio Omsorg

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Personalen har fått följande utbildningar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - HLR - ÄTUP - Förflyttningsteknik <p>samt några har gått/går äldreomsorgslyftet för att blir undersköterska.</p>	
Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja varje kund på Allegio omsorg har en fast omsorgskontakt eller kontaktperson samt en ersättare för denne.	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Personalen arbetar utifrån ett personcentrerat arbetssätt, där stor vikt ligger vid att utföra insatserna utifrån vad kunden klarar själv och inte. Det är viktigt att personalen låter kunden göra så mycket dom kan själva och låter de försöka så långt det går medan personalen är där och stöttar med de delar som kunden inte klarar själv.</p> <p>Vi har god kontinuitet och arbetar med fast omsorgskontakt vilket gör att personalen känner kunden väl och vet vad denne klarar av själv och inte.</p>	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vid ny kund eller uppstart av nya insatser så kontaktar först planeringsledaren kunden och kommer överens om hur det ska läggas upp i planeringen. Sen under tidens gång så är det den fasta omsorgskontakten som sköter största delen av kommunikationen med kunden. Planerar och gör om i insatserna utifrån hur kunden önskar insatserna utförda.	
Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Vi försöker ta tag i dessa direkt. Beroende på vad det gäller så görs återkoppling med åtgärd. Är det någonting som kräver åtgärd så informerar vi personalen om vad vi behöver göra för att rätta till synpunkten eller klagomålet.</p> <p>Vi redovisar sedan även dessa till kommunen 2 gånger per år.</p>	
Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Största andelen av personalen uppfyller språkraven i både tal och skrift. En mindre andel behöver lite stöttning i skriften men i det stora hela så uppfylls det.	
Österåkers kommentar	
Kommunen önskar att dokumentation granskas av verksamheten för att säkerställa att kraven uppfylls.	

Frågor	Österåkers bedömning
Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Verksamhetschef är tillgänglig dygnet runt via telefon och mail. Kontaktuppgifterna är vedertagna. Det är verksamhetschefens ansvar att se till att vara nåbar.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja alla brukare har en aktuell genomförandeplan.	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Att arbeta i hemtjänsten gör sitt genom att de får använda svenska språket väldigt mycket dagligen, många har fått beröm för att de förbättrat sitt tal genom detta. Vi har en gång tidigare haft en person med lite större svårigheter och då rekommenderade vi SFI för att samtidigt få hjälp därifrån.	
Österåkers kommentar	
Kommunen ser gärna att Allegio använder de verktyg som kommunen tillhandahåller gällande språkutveckling, exempelvis Lingio eller utbildningen vårdsvenska genom Komvux till de medarbetare som behöver mer stöd.	
Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Den största delen i detta är kontinuitet. Att kunden känner sig trygg och van vid personen som kommer. När dom känner personen väl som kommer så kommer även tryggheten med det. Även delaktighet i sin omvårdnad, hur insatserna ska utföras är en viktig del för att känna trygghet. Vi har även en hög tillgänglighet och närhet hos våra planeringsledare och enhetschef för kunderna vilket också ökar tryggheten om man vill diskutera sin omsorg.	
Hur många medarbetare träffar en brukare med dagliga insatser från hemtjänsten i genomsnitt per vecka?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi har svårigheter att få ut exakta siffror då vi håller på att byta system, men arbetar ständigt med att antalet medarbetare hos kund ska vara så låg som möjligt. I det arbetet ingår fast omsorgskontakt, se över att vikarier alltid (i den mån det fungerar) täcker för samma medarbetare. Men den tidigare datan innan systembytet säger på månadsbasis mellan 9-12 medarbetare.	
Österåkers kommentar	
Kommunen önskar att få in uppgifterna när det nya systemet tillåter.	
Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
45%	
På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Vi talar ofta med personalen att prata med sina kunder gällande olika aktiviteter som skulle kunna vara aktiverande för dom. Personalen kan komma med tips men även peppa kunderna när de själva nämner saker som dom pratar om att de skulle vilja göra och då försöker vi boka in dessa.</p>	
Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Genom uppföljande möten samt genomgång av genomförandeplanen tillsammans med kunden för att följa upp att beslutet följs och kunden är nöjd med de insatser denne är beviljad.</p> <p>Sen utgår vi även mycket från den årliga brukarundersökningen vid socialstyrelsen.</p>	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Alla kunder har en fast omsorgskontakt eller kontaktperson samt en ersättare utsedd vilket gör att kommunikationen de emellan är vedertagen.</p>	
Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

28 Ersta hemtjänst

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Under 2023 och 2024 har fyra medarbetare studerat till undersköterska via äldreomsorgslyftet och blivit klar med sin utbildning. Enheten har fått sin ÅTUP-certifiering.	
Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Hemtjänstkunder som har dagliga besök har två omsorgskontakter. Städkunder har endast en kontaktperson.	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi strävar efter att skapa en balans mellan att ge stöd samtidigt som man uppmuntrar till delaktighet och självständighet. För att kunna stödja kundens självständighet krävs det ett personcentrerat förhållningssätt och det främjar vi genom att involvera kunden i beslut och dagliga aktiviteter såsom vad man vill ta på sig, vilken maträtt man vill äta, i vilken ordning uppgifter ska utföras. Vi anpassar och planerar stödet utifrån kundens specifika behov och förmågor och försöker att inte ta över om kunden själv kan ta initiativ och utföra vissa moment.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
När verksamheten får en ny beställning så tar vi kontakt med kunden och planerar ett hembesök. Under hembesöket går vi genom de beviljade insatserna och planerar tillsammans med kund och eventuella anhöriga hur insatserna ska utföras. Redan på plats har vi grunden för en genomförandeplan som skriv i Epsilon. Kunden får en pärm med information om enheten, hur vi arbetar, kontaktuppgifter m.m. Kunden uppmanas att ta kontakt med ansvarig GC vid förändrat behov, klagomål och synpunkter etc. Vi har regelbunden kontakt med våra kunder i form av telefonsamtal. Extra hembesök planeras vid behov. Vi tar alltid hänsyn till våra kunders önskemål och behov när vi planerar och utför insatser.	
Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vanligtvis inkommer synpunkter och klagomål från kund och allmänheten via telefonsamtal och mail. Dessa ges återkoppling på och registrera i vårt avvikelssystem. Klagomålen kategoriseras och om vi har fått flera klagomål och avvikelser i samma kategori så ser vi över våra rutiner. Klagomål tas upp och diskuteras på rapporter och APT-möten.	
Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vår bedömning är att samtliga medarbetare uppfyller kraven gällande språkkunskaper. Majoriteten av fastanställda har svenska som första språk. De få medarbetare som har svenska som andra språk behärskar språket på en acceptabel nivå.	
Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Ordinarie verksamhetschef är tillgänglig måndag till fredag fr. kl. 07:00-16:00 på tel.nr. 08-7146041. Övriga tider (kväll, natt och helger) nås jourhavande verksamhetschef på tel.nr 08-7146124.</p>	
<p>Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Samtliga vars beställning är äldre en 14 dagar kunder har en aktuell GP. Nya kunders GP är under bearbetning.</p>	
<p>Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Just nu har vi inget behov av att arbeta med språkutveckling.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Österåkers kommun uppmanar att se över och implementera ett arbetssätt runt språkutveckling.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>KONTINUITET, KOMMUNIKATION OCH KVALITET.</p> <p>Vårt fokus ligger på att skapa personkontinuitet, tidkontinuitet och insatskontinuitet. Våra kunder ska veta vilka personer som besöker dem, ungefär vilken tid de kommer sam vad som ska utföras. Om vi har anställt en ny person så ska kunden informeras om att det kommer en ny medarbetare. Vid större förändringar/händelser skickar vi informationsbrev till våra kunder.</p>	
<p>Hur många medarbetare träffar en brukare med dagliga insatser från hemtjänsten i genomsnitt per vecka?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>7-8 medarbetare.</p>	
<p>Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Det är många som inte har fått sin skyddade yrkestitel från Socialstyrelsen. Andelen av utbildade undersköterskor är ca 50%.</p>	
<p>På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Samtliga insatser däribland fysiska aktiviteter planeras i samråd med kunden. Aktiviteterna anpassas efter kundens förmåga och intressen. Om kunden avstår från en fysisk aktivitet på grund av trötthet eller dåligt väder så erbjuds kunden en social aktivitet eller en annan form av stöd.</p>	
<p>Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Kontaktpersonen besöker kunden regelbundet och tar emot eventuell synpunkter på hur insatserna utförs. Gruppchefer har regelbunden kontakt per telefon med kunder för att stämma av huruvida de är nöjda med planeringen och utförandet. Kunder har även möjlighet att skicka in blanketten för synpunkter och klagomål. Vid behov gör vi även hembesök hos kunder för att följa upp insatser.</p> <p>Årligen skickar Ersta diakoni en egen kundundersökning för att ta reda på om vi upprätthåller en god kvalitet.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Anställer i första hand dem som behärskar språket på en adekvat nivå. Det senaste året har två medarbetare deltagit i utbildningen vårdsvenska. För att underlätta arbetet för medarbetare som har språksvårigheter brukar vi skicka dem till samma kunder. Man utför ett bättre jobb när man har kännedom om kundens dagliga rutiner och önskemål.</p>	
Frågor	Österåkers bedömning
<p>Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>






29 Ljusterö hemtjänst







Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
En medarbetare slutförde sin usk-utbildning i juni månad, två personer har pågående usk utbildningar samt ytterligare två personer påbörjar sina usk utbildningar nu i oktober månad.	
Österåkers kommentar	
Österåkers kommun önskar att fler medarbetare får årlig möjlighet till någon typ av kompetensutveckling.	
Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Fast omvårdnadskontakt finns för samtliga kunder genom dagpersonalen. Kväll- och nattmedarbetarna är inte omvårdnadskontakter för kunderna.	
Österåkers kommentar	
Verksamheten förtydligar att alla brukare har en fast omsorgskontakt på dagtid, men ingen vice omsorgskontakt. På kvällstid har vissa brukare en fast omsorgskontakt/kontaktperson. Under nattetid finns det ingen fast omsorgskontakt/kontaktperson.	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Uppmuntra kunder att göra det dom fortfarande kan med hjälp av stöd.	
Österåkers kommentar	
Verksamheten har ett tänk kring självständighet men upplever att de inte alltid har tid att ge rätt förutsättningar för att kunna arbeta med brukarens självständighet då det går fortare att göra saker åt brukarna än tillsammans med brukaren.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Kunder har själva fått välja sin fasta omvårdnadskontakt bland medarbetarna inom hemtjänsten. De skriver tillsammans genomförandeplaner som sedan följs upp.	
Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Synpunkter som inkommer till bitr EC hanteras löpande av denne. Vid behov hjälper EC till. De synpunkter/klagomål som kommer till EC hanteras gemensamt med bitr EC. Synpunkter/klagomål återkopplas till lämnaren om så önskas.	
Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla tillsvidareanställda medarbetare har goda kunskaper i svenska språket.	
Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav



Frågor	Österåkers bedömning
Verksamhetens svar Osäker på hur frågan skall besvaras. Hänvisar frågan att kontakt skall tas med Avdelningschef för enheten äldre och funktionsnedsatta? I övrigt har egenregi chef i beredskap där de olika enhetscheferna delar på detta året om. Helgfria vardagar finns bitr EC samt EC för verksamheten att nå. Verksamhetschef finns ej kvar inom egenregi.	
Österåkers kommentar Österåkers kommun uppmanar verksamheten att säkerställa vad som gäller.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Samtliga kunder som har Ljusterö Hemtjänst som utförare har en genomförandeplan.	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar De tillsvidareanställda medarbetarna har inget behov av språkutveckling.	
Österåkers kommentar Österåkers kommun önskar att det finns en plan för språkutveckling i verksamheten.	
Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Trygghet är att ha en namngiven fast omvårdnadskontakt. Trygghet kan även vara att inneha ett trygghetslarm vid oro och oro för att ramla. Trygghet är även att verksamheten har transparens och dialog med kunder och kommunicerar vid förändringar i t.ex. insatser Bra dialog med anhöriga/gode män. En bra relation till verksamheten och medarbetarna ger samtliga trygghet.	
Hur många medarbetare träffar en brukare med dagliga insatser från hemtjänsten i genomsnitt per vecka?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Verksamheten har medarbetare som arbetar i tre olika arbetsgrupper, dag, kväll, natt. Beroende på antal insatser/besök per dygn, om det är dubbelbemanning eller ej så träffar de i medel 19 personer.	
Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar 13 medarbetare är usk:or av 24 medarbetare. Två omplacerade medarbetare från Ljusterö grb har anställts som vbrt i hemtjänsten, titlar stödassistent alt. stödpedagog har ingen motsvarighet inom äldreomsorg.	
På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar De kunder som önskar och orkar delta i träffpunktsverksamhetens aktiviteter måndag till fredag. Beroende på årstid så erbjuds de kunder som har social samvaro alternativt promenad i sina hemtjänstbeställning tillfälle för utevistelse.	
Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav


Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Majoriteten av kunderna på Ljusterö/Ingmarsö har haft hemtjänst länge. De framför sin åsikter om insatser till bitr EC alternativt till sin omsorgskontakt vid behov. I dagsläget är kunderna nöjda med sina insatser, vilket dom även ringer och påtalar till bitr EC. Vid uppföljning av genomförandeplan gås insatser igenom tillsammans med kund, där kan ändring då ske vid behov.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Hemtjänsten har inte upplevt några kommunikationsproblem med sina kunder. I dagsläget finns en ny kund som inte har svenska som modersmål. På grund av allvarligt sjukdom kan personen knappt kommunicera alls mer än några stödord på svenska. En medarbetare kan en annan dialekt än hans modersmål, samt en vikarie, så dessa två bokas på besök i den utsträckning det går.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Österåkers kommun upplever att frågan som svarats på inte besvarar den tänkta frågeställningen.</p> <p>Verksamheten utvecklar under uppföljningsmötet att de har en bra och professionell arbetsgrupp som pratar om kommunikation med brukaren. De diskuterar kommunikation med brukaren.</p>	
Frågor	Österåkers bedömning
<p>Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål</p>	<p><input type="checkbox"/></p>

30 Olivia hemomsorg

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vid nyanställd personal så har dem gått några utbildningar i samband med anställningen startar.	
Österåkers kommentar	
Österåkers kommun önskar ett förtydligande men då verksamheten inte finns kvar så inhämtas inte detta.	
Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
När vi tar emot en ny kund så tilldelas en omsorgskontakt beroende på område där man bor och har en utsedd sekundär omsorgskontakt som i största möjliga mån täcker upp vid frånvaro av den primära omsorgskontakten.	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
I genomförandeplanerna så framgår det tydligt vad kunden ska ha hjälp med och medarbetarna kan tydligt se vad som ska göras enligt IBIC för att kunderna ska kunna bibehålla sin självständighet.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
När vi tar emot en ny kund så bokar vi ett hembesök tillsammans med kunden och anhöriga ifall det önskas där vi går igenom den hjälp kunden ska ha utifrån biståndsbeslutet. Vi lägger även upp en plan för hur planering av insatser ska ske. Vi följer upp efter ett par veckor hur det har gått och ifall att han/hon önskar ändra tider eller om det finns annat som behöver göras.	
Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
När ett klagomål eller synpunkt inkommer till verksamheten tar teamchef kontakt med berörd kund som får framföra händelsen eller synpunkten. Alla synpunkter, klagomål samt avvikelser rapporteras och utreds i vårt kvalitetslednings system. En gång i månaden vid varje APT går vi igenom de inkomna synpunkter, klagomål och avvikelser för att ha medarbetarna delaktiga och jobbar tillsammans med eventuella åtgärder.	
Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja det gör dem , alla medarbetare kan prata och skriva på det svenska språket. Vid nyanställning så får samtliga gå språktest via vår rekryteringsprocess.	
Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Teamchef arbetar mellan 8-17 och därefter så finns det alltid en chef i beredskap som man kan kontakta om behov finns.</p> <p>Chef i beredskap är andra teamchefer som arbetar i andra kommuner och har tillgång till verksamhetens rutiner och information om verksamheter som är av vikt.</p>	
<p>Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Ej aktuell då verksamheten ej längre finns.</p>	
<p>Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>I vår rekryteringsprocess så genomförs språktest som kandidaten svarar på utvalda frågor kopplat till omvårdnads moment.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Österåkers kommun vill förtydliga att detta inte är att arbeta med språkutveckling hos befintliga medarbetare.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>När vi utsett omsorgskontakt informeras kunden om det via både den tilltänkta omsorgskontakten samt att den får en blankett med vem omsorgs kontakten är för att känna sig trygg med det valet. Kunden har även möjlighet att byta omsorgskontakt.</p> <p>Vid förändring kring tider och besök hos kund så kontaktas alltid kund i förväg.</p> <p>Vi följer upp och utför hembesök vid missnöje från kundens sida.</p>	
<p>Hur många medarbetare träffar en brukare med dagliga insatser från hemtjänsten i genomsnitt per vecka?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Det beror helt på sjukfrånvaron , semester och hur bemanningsläget ser ut men skulle säga runt 5 medarbetare fördelat på dag och kväll.</p>	
<p>Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>90% av månadsanställda är utbildade undersköterskor och resterande går utbildning.</p>	
<p>På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Medarbetarna för dialog med kunderna och fångar upp deras önskemål och lämnar deras önskan till teamchef eller teamledare som försöker i största mån genomföra det utifrån kundens biståndsbeslut.</p>	

Frågor	Österåkers bedömning
Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Vi följer upp antingen via telefonen eller bokar ett hembesök där vi åker dit och går igenom hur allting fungerar och om det finns synpunkter eller missnöje som vi bör känna till.</p> <p>Kunderna får även svara på den årliga socialstyrelsens kundnöjdhets enkät vad tycker dem äldre om äldreomsorgen.</p>	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	 Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Varje medarbetare har en arbetstelefon som kund har möjlighet att kontakta medarbetaren på , alla kontaktuppgifter till oss går ut till samtliga kunder så dem vet vart dem ska vända sig.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Österåkers kommun anser inte riktigt att frågan besvaras men då verksamheten lagt ner så kommer inte detta följas upp.</p>	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav


31 Omsorgsfamiljen Buhres hemtjänst

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Samtliga medarbetare har genomfört Socialstyrelsens webbutbildning i Basala hygienrutiner. Vi har haft god tillgång på skyddsutrustning och samtliga medarbetare har haft ryggsäckar med eget förbrukningsmaterial med ut på samtliga kundbesök. Vi har haft god tillgång på arbetskläder och tvättmöjligheter på kontoret för att kunna följa regelverket med byte av byxa och kortärmad överdel dagligen. Samtliga ombyten har skett på kontoret. Kontoret har tillgång till dusch. Samtliga medarbetare har synlig ID bricka.</p> <p>Samtlig personal genomgår löpande webbutbildningarna, Demens abc, basala hygienrutiner, och socialstyrelsens munvårdsutbildning.</p> <p>Vår Silviasyster utbildar och handleder personalen i god demensvård.</p> <p>Vi har deltagit i kommunens satsning ÄTUP, samtliga medarbetare klara senast 31/10 2024.</p> <p>Vi har en medarbetare i verksamheten som tidigare utbildat sig till HLR instruktör, han har utbildat övriga kollegor i HLR under VT-24 och fortsätter på samma sätt även under HT-24.</p> <p>Vi har en sjukgymnast anställd i företaget som löpande utbildar personalen i lyft & förflyttningsteknik.</p> <p>Under HT-24 så fortsätter vi med utbildningar enligt verksamhetens kompetensutvecklingsplan och säkerställer att de nyanställda går samtliga utbildningar.</p>	
Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja.	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Vi utvecklar och justerar individuella genomförandeplaner i nära samarbete med kund och anhöriga för att skraddarsy insatserna efter kundens specifika behov och önskemål.</p> <p>Den fasta omsorgskontakten är uppmärksam på om kunden är i behov av nya hjälpmedel för att underlätta kundens dagliga aktiviteter och öka självständigheten i det dagliga livet.</p> <p>Vi genomför uppföljningar i samband med upprättande av genomförandeplanen, uppföljning sker var 6: månad eller vid nytt beslut. Utvärderingar av insatserna sker löpande tillsammans med fast omsorgskontakt för att anpassa och förbättra insatserna efter kundens föränderliga behov.</p>	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Vi genomför uppföljning var 6:e månad i samband med uppföljning av genomförandeplanen. Där diskuteras kundens behov, önskemål och eventuella förändringar i insatserna. Om kunden önskar att anhöriga är närvarande är de välkomna att delta vid dessa möten.</p> <p>Vi uppmanar kunden och anhöriga att ge feedback.</p>	
Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Synpunkter och klagomål tas emot av kund eller anhörig via telefon, e-post, blankett eller via personalen.</p> <p>Ärendet bedöms och en ansvarig person utreder synpunkten/klagomålet för att förstå dess omfattning.</p> <p>Lämpliga åtgärder vidtas, såsom att justera rutiner eller ge personalen utbildning.</p> <p>Den klagande informeras om vad som har gjorts för att åtgärda problemet.</p> <p>Effekten av åtgärderna följs upp inom en vecka för att säkerställa att problemen är lösta och kunden är nöjd.</p> <p>Synpunkter /klagomål har en egen punkt på APT möten.</p>	
<p>Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Ja.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Verksamheten förtydligar att de ställer krav på att medarbetarna ska uppfylla kravet gällande svenska språket.</p>	
<p>Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Verksamhetschefen har sin telefon bemannad dygnet runt.</p> <p>Om verksamhetschefen inte är tillgänglig vidarekopplas dennes telefon till kollega..</p> <p>En tydlig plan finns för vem som tar över vid planerad frånvaro eller sjukdom.</p>	
<p>Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Våra nya kunder från Oliva/Attendo har vi inte helt färdiga genomförandeplaner, dom är under bearbetning. Av våra befintliga kunder är det sex genomförandeplaner som ska förnyas/uppdateras pga nya beslut.</p>	
<p>Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Kravet för anställning hos oss är att du talar och skriver svenska. Men om en medarbetare har språksvårigheter är vi behjälpliga enligt nedan:</p> <p>Medarbetaren får en erfaren kollega som mentor, som kan ge stöd och vägledning samt hjälpa till med kommunikation och förståelse i det dagliga arbetet.</p> <p>Vi uppmuntrar ett stödande arbetsklimat där kollegor är tålmodiga och hjälpsamma med att underlätta kommunikationen.</p> <p>Vi har dokumentationsstödare som är behjälplig vid dokumentation.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Österåkers kommun tycker att det är bra att det finns tydliga rutiner trots att behovet inte upplevs finnas i dagsläget.</p>	





Frågor	Österåkers bedömning
Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi ser till att kunden har sitt trygghetslarm tillgängligt så att kunden känner sig trygg dygnet runt.	
Vi arbetar aktivt med fast omsorgskontakt vilket bidrar till att insatserna utförs av ett begränsat antal personer. Detta för att skapa en trygghet för den enskilde.	
Vi planerar och genomför regelbundna hembesök (minst var 6:e månad) för att säkerställa att kunden får den hjälp och det stöd de behöver.	
Vi genomför riskbedömningar för att identifiera och åtgärdar potentiella säkerhetsrisker i kundens hem.	
Personalen genomför kontinuerligt utbildningar för att säkerställa att de är väl förberedda att hantera olika situationer och ge omsorg av hög kvalitet.	
Österåkers kommentar	
Verksamheten förtydligar att likadana kläder, namnbricka och legitimation är prio ett för att få brukaren att känna trygghet.	
Hur många medarbetare träffar en brukare med dagliga insatser från hemtjänsten i genomsnitt per vecka?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Detta beroende på hur många besök kunden har per dag. Vi har tittat på en kund som har fyra besök per dag. Antal medarbetare i detta fallet var sex personer per vecka.	
Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
50,93% färdigutbildade undersköterskor	
(Totalt 108 medarbetare varav 55 färdiga usk, 13 med pågående studier, 8 som startar sin utbildning i november -24)	
På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Genom regelbundna samtal med den fasta omsorgskontakten kan kunden uttrycka sina önskemål och behov, vilket gör att aktiviteterna kan justeras efter kundens önskemål.	
Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Effekten av åtgärderna följs upp inom en vecka för att säkerställa att problemen är lösta och kunden är nöjd.	
Österåkers kommentar	
Verksamheten förtydligar att de tar emot respons från brukaren varje gång som de gör sitt besök.	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Silviasyster utbildar personalen i kommunikation och kundbemötande för att kunna hantera samtal på ett respektfullt och tydligt sätt.</p> <p>Vi upprätthåller genomförandeplaner och dokumentation för att säkerställa att medarbetare är väl informerade om varje kunds behov och önskemål.</p> <p>All information som ges till kunder är anpassad för att vara lättförståelig, och medarbetare instrueras att vara tydliga i sin kommunikation.</p>	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

32 Natt/Larm







Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Det finns väldigt få kompetensutvecklingsmöjligheter för undersköterskor inom nattpatrull att förkovra sig i. De flesta har dock under året genomfört Åtup utbildningen.	
Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Nej, kunder med nattinsats har ingen utsedd kontaktperson pga arbetets art.	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi försöker få de kunder som har nattinsats att självständigt utföra det dom kan. Vi försöker även få avslut på beställningar om nattinsats där kunderna klarar sig själva. Detta för att kunden inte längre har behov av hjälp nattetid som exempel.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
De kunder som får besök av nattpersonalen har en beställning på en insats. Det är den insatsen som utförs. Det är svårt att få en delaktighet i ett beslut som avser byte av inkontinensskydd som exempel. Den delaktighet som möjligen finns är att kunden själv bestämmer om inkontinensskydd ska bytas eller ej, toalettbesök eller ej, lägesändras eller ej.	
Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Synpunkter och klagomål hanteras löpande av EC för verksamheten. Inkomna synpunkter tas sedan upp i arbetsgruppen.	
Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla inom nattpatrullen uppfyller kravet på kunskaper i svenska språket.	
Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.	◆ Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Svarar på samma sätt som för hemtjänst Ljusterö. Hänvisar frågan till att kontakt ska kunna tas med Avdelningschef äldre och funktionsnedsatta? Alternativt chef i beredskap som enhetschefer inom egen regi har? Jag har aldrig blivit uppringd av någon tjänsteman i kommunen när jag varit chef i beredskap.	
Förtydligande - kommunen kan alltid få tag i enhetschef för verksamhet, biträdande enhetschef för verksamhet måndag till fredag helgfria dagar under kontorstid. Skulle behov finnas efter kontorstid har VoO egen regi Chef I beredskap som nås mellan kl 17-08 året runt.	
Österåkers kommentar	
Österåkers kommun önskar ett förtydligande gällande detta svar.	






Frågor	Österåkers bedömning
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Samtliga kunder har en genomförandeplan.	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Verksamheten har inget behov av språkutveckling hos medarbetarna	
Österåkers kommentar	
Österåkers kommun önskar att det finns en plan gällande språkutveckling av medarbetarna.	
Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Personer med nattinsats vet att nattpersonalen kommer på ungefärliga tider. De är medvetna om att larm ändrar deras tid för besök då larm alltid prioriteras. Nattpersonalen jobbar inte med rehabilitering nattetid. Det är korta insatser. Trygghetslarm är en trygghet för många kunder.	
Österåkers kommentar	
Verksamheten förtydligar att de har god personalkontinuitet och ett lugn vilket skapar trygghet hos brukaren.	
Hur många medarbetare träffar en brukare med dagliga insatser från hemtjänsten i genomsnitt per vecka?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Nattkunderna träffar i snitt 6 personer under en 7-dagarsperiod.	
På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Frågan utgår pga arbetets art.	
Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
NKI har inte specifikt frågor kring hur man upplever sin nattinsats, inte heller görs någon enkätundersökning bland nattens kunder då de har korta insatstider. Naturligtvis undersöker nattpersonalen hur kunden vill ha sin hjälp nattetid, men som sagt det är kortare insatser och inte alla är medvetna om att nattpersonalen är där.	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
De kunder som är vakna nattetid och kan kommunicera kommunicerar nattpersonalen med. I övriga frågor kan anhöriga ringa EC dagtid om det är något dom undrar över.	
Österåkers kommentar	
Medarbetarna uttrycker att de har tillräckligt kunskap för att arbeta med kommunikation med brukarna men önskar att ha ett forum eller plattform för att arbeta med dessa frågor då de uttrycker att de saknar gemensamma möten.	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	—

33 Attendo Kantarellvägen





Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Verksamheten har en gedigen kompetensutveckling som skall göras årligen där det ingår demensutbildning, hygienutbildning, mat och måltider, värderingsutbildning, palliativ utbildning där även ombud har utbildats, ergonomiutbildning via förflytningsutbildning samt intern utbildning, munhälsa utbildning, brandutbildning, riskbedömningsutbildning, dokumentationsutbildning samt läkemedelsutbildning för dem med delegering.</p> <p>Utöver dessa har vi även :</p> <p>Workshop - verksamhetsplanering en eftermiddag</p> <p>ÄTUP - blivit certifierade april 2024</p> <p>Uppstart av projekt - patientsäkerhet - maj - pågår</p> <p>Praktisk övning i en krissituation - två gånger</p> <p>Framtidsresa 1 och 2 del Attendo - två eftermiddagar all personal</p> <p>Förflytningsutbildning del 1--8</p> <p>Patientsäkerhet Socialstyrelsen utbildning</p> <p>Reflektion - månadsvisa reflektioner med reflektionsledare utifrån Silviahemcertifiering</p> <p>Sårbehandling - TIME för ssk</p> <p>Löpande introduktionsutbildning- 15.-20 timmar/person</p> <p>Utbildnings café - praktisk och teoretisk Hur utför man vitala parametrar? En eftermiddag</p> <p>Hösten</p> <p>Administratörer i nya Digitala system - 5personer -pågår flera tillfälle</p> <p>Dokumentation enligt SoL i nytt system - all omvårdnadspersonal - pågår</p> <p>Dokumentation enligt HSL i nytt system - HSL personal</p> <p>Utbildning för dokumentation stödjare</p> <p>Uppstart av Attendos demenskoncept - projekt</p> <p>Två av anställda har utbildat sig till undersköterskor och två planerade att börja utbildning till hösten</p>	
Erbjuds alternativ rätt att välja på vid lunch och middag? Ja/nej?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja	
Österåkers kommentar	
Verksamheten förtydligar att det finns ett huvudmål men att det alltid finns andra alternativ för de som inte önskar att äta huvudmålet.	
Erbjuds brukare dagliga utevistelser?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja	
Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
Verksamhetens svar Ja	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Vi arbetar personcentrerat vilket innebär att våra tjänster matchar boendes behov av stöd. Genomförandeplan ger oss en bra input i boendesbehov och vilka mål som sats upp för att boende ska behålla sin självständighet eller arbeta för att förbättra den. Här är det viktigt att komma i hög åtgärd att detta varierar beroende på dagsform hos boende vilket vi måste ta hänsyn till.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar <ul style="list-style-type: none"> • Välkomstsamtal, levnadshistoria, vårdplaneringar, genomförandeplan • Olika boenderåd som erbjuds kvartalsvis • Närståendeträffar (en del boende är med)/ Attendo Nära - appen för kommunikation och uppladdning av bilder till anhöriga • Ascot samtal/observationer • Dagligen - i varje möte personalen ska vara lyhörd för boendes önskemål för dagen <p>Vi upprepar alltid på alla mötes forum att våra boende är myndiga vilket innebär att deras uttalade behov ska vara den tyngst vägande faktorn i samband med all vård och hjälp</p>	
Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar När vi tar emot klagomål/synpunkter är det viktigt att inte gå i försvarstal utan att lyssna noggrant vad boende/anhöriga vill säga. Klagomål och synpunkter betraktar vi som en förutsättning för utveckling av våra tjänster. Alla synpunkter skall dokumenteras, utredas, åtgärdas, följas upp och återkopplas till berörda personer. Återkoppling till berörda ska ske så fort som möjligt men inom 48 timmar. Alla medarbetare informeras regelbundet om inkomna synpunkter/klagomål och förbättringsåtgärder på APT, avdelningsmöte, kvalitetsmöte. Verksamhetschef sammanställer alla inkomna klagomål/synpunkter och redovisar till den aktuella vård- och omsorgsnämnden.	
Hur många medarbetare arbetar per brukare, dag respektive natt?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar På dagarna är det två omvårdnadspersonal per 10 boende, plus aktivitetsansvarig, på natten är det 3 personalen per 40 boende. Vid livet i slutskede, ledsagningar eller en ansträngd situation bokas extra personal.	
Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar I dagsläget har verksamheten inte behövt arbeta med språkutveckling då personalen som arbetar på verksamheten har bra kunskap i det svenska språket. Verksamhetschefen har dock fått information om Lingio från Österåkers kommun. Vi har förmedlat detta vidare för en del av personalen som ville utveckla språket ytterligare.	
Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav





Frågor	Österåkers bedömning
Verksamhetens svar	
Vi har alltid en verksamhetschef som harv jour - telefonnummer till jourhavande verksamhetschef har mejlats till MAS,MAR och sakkunnige i kommunen	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
en del av våra anställda har fått tillgång till Lingio - app. för utveckling av det svenska språket inköpt av Österåker kommun via statsbidrag.	
Österåkers kommentar	
Österåkers kommun önskar att det finns en bredare plan gällande arbetet med svenska språket i verksamheten.	
Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi har en rutin som beskriver vårt arbetssätt för att skapa tryggheten , kontinuiteten och tillgängligheten för våra boende . På Kantarellvägen skapar vi trygghet genom att: <ul style="list-style-type: none"> • Alla boende har en kontaktman som har i uppdrag att tolka vår organisation till sina kontaktpersoner och att erbjuda de delaktighet i skapande av genomförandeplanen som beskriver deras individuella behov samt vilka omsorgsinsatser/önskemål de har. • Vi arbetar vi med planeringssystemet Epsilon - målsättningen med detta är att kvalitetssäkra vårt utförande, införa ett mobil arbetssätt samt individanpassa omsorgen genom att planera besök och se till att resurserna finns. • Vi erbjuder delaktighet över det dagliga livet - genom boenderåd, kostråd, vårdplaneringar samt daglig uppdatering om vad som sker på boendet. • Vi involverar anhöriga (om samtycke finns från boende) i deras situation via samtal, veckobrev samt via Attendo Nära • Vi gör stickprovet på trygghetslarm och svarstid (för boende som har gett samtycke till det) - för att se att ingen behöver vänta orimligt lång tid vilket skapar en känsla av otrygghet • Vi har Attendo uppförandekod som vi går genom årligen och vid nyanställningar för att medvetandegöra kopplingen mellan bemötande och den upplevda känsla av trygghet • Vi arbetar systematik med arbetsmiljö • Vi gör regelbundna medarbetareundersökningar för att fånga risker 	
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Boenderåd - kvartalsvis	
Aktivitets råd - kvartalsvis	
Kostråd - kvartalsvis	
Närståendemöte anordnas två gånger per år.	
Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Just nu har vi 21 undersköterskor av 27 tillsvidare anställda . Tre av dem väntar på sin titel från Socialstyrelse.</p> <p>En personal är tjänstledig och pluggar till undersköterska och två personal har vi anmält via omsorgslyftet till utbildning till undersköterska .</p>	
<p>På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Vi har en övergripande aktivitetsansvarig undersköterska samt en aktivitetsansvarig på varje avdelningen.</p> <p>Varje dag erbjuds aktiviteter till kunderna via ett aktivitetschema som vi ständigt utvecklar i samråd med våra boende . Om kund önskar egen aktivitet så erbjuds detta dagligen med personalen. Om större aktiviteter önskas så planeras detta in med personal som ledsagning.</p> <p>Vi har en övergripande aktivitetschema med aktiviteter som utförs av aktivitetsansvarig samtidigt som avdelningar har en egen schema med aktiviteter så boende får välja .</p> <p>Kvartalsvis utvärderas schema tillsammans med boende på aktivitetsmöte. Eventuella önskningar tas upp och aktivitetsansvarig följer upp detta med boende.</p> <p>.</p>	
<p>Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Via kundundersökningar som utförs av Attendo samt det årliga brukarundersökning från Socialstyrelsen</p> <p>Via klagomål/ synpunkter</p> <p>Via boenderåd</p> <p>samt via samtalet i det dagliga arbetet</p>	
<p>Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Alla som arbetar i verksamheten kan tala svenska på grundläggande nivå, vi har inte haft större bekymmer gällande kommunikation i det dagliga livet.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Medarbetaren uppger att de arbetar på olika sätt med kommunikation, bland annat med kroppsspråk. Upplevelsen är att kommunikationen fungerar bra.</p>	
Frågor	Österåkers bedömning
<p>Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>


34 Enebackens äldreboende

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Personalen har genomgått Silviahemmets certifieringsprogram. Vidare pågår webbaserad "Ät upp". Utbildning i dokumentation i samband med byte till nytt dokumentationssystem. Vidare har utbildning i förflyttningsteknik och Ergonomi genomförts. Samtlig personal har genomgått basala hygienrutiner vilket ingår i introduktionen. Planering för livsmedel och kost planeras under hösten.	
Österåkers kommentar	
Verksamheten skulle ha Silviacertifierats under våren 2024 vilket inte har skett. De har fortsatt utbildning under hösten men någon certifiering är ännu inte klar och de har inte heller påbörjat att arbeta efter Silviahemmets filosofi.	
Erbjuds alternativ rätt att välja på vid lunch och middag? Ja/nej?	 Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Den enskilde har möjlighet till önskekost som sammanfattas i genomförandeplanen. Kontaktman har som uppgift att tillsammans med kostteam ta fram önskemål gällande måltider.	
Österåkers kommentar	
Vid verksamhetsuppföljningen på Enebacken uppkom det motstridiga uppgifter gällande måltider och alternativa maträtter. Österåkers kommun hade därför ett extra möte med Enebackens ledning som efter detta inkom med en handlingsplan som är bifogat.	
Erbjuds brukare dagliga utevistelser?	 Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Enebacken erbjuder daglig utevistelse till dem som önskar detta. Vi erbjuder även aktiviteter utomhus. Aktivitetsplaner upprättas i samband med genomförandeplaner där boendes önskemål tas tillvara. Om personen har större behov av promenader, till exempel vid rastlöshet eller vandringsbeteende, görs en plan för detta tillsammans med rehabpersonal. Enebacken har fina balkonger som erbjuder utevistelse för de som önskar.	
Österåkers kommentar	
Det finns ett tydligt tänk framåt med bland annat "Leva-livet" inspiratör som nyligen har anställts. Samt att "Leva-livet" ombud ska utses på avdelningarna. Enebacken uttrycker att detta är ett utvecklingsområde i verksamheten och det har funnits brister tidigare. Detta är en fråga som kommer att följas upp.	
Verksamheten tillägger också att växelvård och korttidsvistelsen också erbjuder dagliga utevistelser för sina brukare.	
Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?	 Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
ja	
Österåkers kommentar	
Enebacken förtydligar att alla har en kontaktperson men att alla inte har en vice kontaktperson. Vid medarbetarsamtal kommer enhetscheferna gå igenom med varje medarbetare vad det innebär att vara kontaktperson. Enebacken kommer att tillsätta vicekontaktperson för de som saknar.	
Verksamheten tillägger att även de som bor på korttidsboende och växelvården har tilldelats en kontaktperson samt en vice kontaktperson.	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Kontaktmän har som uppgift att lära känna den boende lite extra. Teamet arbetar strukturerat med att bedöma boendes status och rehabpersonalen arbetar med att träna boende att bibehålla sina funktioner.</p>	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav
<p>Verksamhetens svar</p> <p>I samband med visning inhämtas uppgifter om den enskilde. Ett av verktygen kan vara levnadsberättelse. och inhämtar kunskap från både boende och närstående. Utifrån detta arbetas det fram en bemötandeplan och det inhämtas önskemål om hur insatsen ska utformas. Kontaktmännens uppgift blir att lära känna den boende "lite extra" och sedan utforma tillsammans med den boende en genomförandeplan. Kontaktmännens uppgift är att säkerställa att den boende kan ha inflytande över sin dag. Aktivitetsplan utformas av dels "Leva livet inspiratör" samt rehabpersonal där kartläggs personens intressen för att skapa en meningsfull dag. Utifrån inhämtat underlag arbetar Teamet personcentrerat.</p> <p>Det erbjuds även boenderåd.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Österåker bedömer att det finns en god plan för att arbetet ska ske, men att detta ännu inte är helt implementerat i verksamheten. Detta stäms av i fortsatt regelbunden kontakt.</p>	
Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Enebacken arbetar med att vara tillgängliga och ta emot synpunkter och klagomål både muntligt och skriftligt. När klagomålet inkommer hanteras det skyndsamt och personen blir utan dröjsmål kontaktad. Verksamheten genomför åtgärder och återkopplar till kund skriftligt alternativt muntligt så snart som möjligt. I samband med inflyttning får boende information om hur man lämnar synpunkter och klagomål. Alla klagomål och synpunkter tas om hand inom ramen för kvalitetsledningssystemet.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Vid Socialstyrelsens årliga brukarundersökning framkommer det att endast 30% svarade positivt på frågan hur de visste hur de ska gå tillväga för att lämna en synpunkt eller ett klagomål. Detta är en fråga som behöver vara levande i verksamheten.</p>	
Hur många medarbetare arbetar per brukare, dag respektive natt?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Dag arbetar 2-3 personer med enskilde. En omvårdnadspersonal är ansvarig för den enskilde under dagen men vid eventuella förflyttningar där behov finns av dubbel bemanning arbetar 2 personer med den enskilde.</p> <p>Kväll arbetar 2 personer med boende men en är ansvarig för den enskilde.</p> <p>Natt arbetar en person med den enskilde.</p> <p>Utöver detta arbetar en Leva livet inspiratör</p> <p>två rehabpersonal som ansvarar för gruppträning samt individuell träning.</p> <p>en omvårdnadsansvarig sjuksköterska</p>	
Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?	 Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Enebacken har personal som till största delen behärskar det svenska språket. I samband med rekrytering anställs endast personer med erforderlig kunskap i Svenska språket. Särskild handlingsplan upprättas i samband med att det framkommer att personalen inte uppfyller kravet görs en handlingsplan.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Verksamhetens chefer upplever inte att detta är ett stort problem i verksamheten. Det har identifierats att det finns personal som inte har tillräckliga språkliga kunskaper. De har tidigare haft en handlingsplan som inte längre känns aktuell, cheferna kommer dock att skapa handlingsplaner där behov finns för enskilda medarbetare. Detta kommer att följas upp av Österåkers kommun.</p>	
<p>Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Det finns alltid en jour dygnet runt på Enebacken. De telefonnummer som gäller finns anslagna på sjuksköterskeexpeditionen.</p>	
<p>Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Arbete pågår att överföra genomförandeplaner till nya dokumentationssystemet. Planeringen är att utse två personer som har hög kompetens i dokumentationssystemet som kan hjälpa och utbilda kontaktmännen med att uppdatera/överföra genomförandeplan till nya systemet. Egenkontroll och uppföljning ska vara klart 7-18 oktober. Utbildningstillfällen kommer att erbjudas för ny personal 10 oktober.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Vid samtal med verksamheten framkommer det att det inte alltid hinns inte med att upprätta genomförandeplaner enligt rutin. De som arbetar på korttidsboende och växelvård upplever att de saknar datorer för att kunna dokumentera och upprätta genomförandeplanerna.</p>	
<p>Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>I samband med medarbetarsamtalet tas frågan upp om behov av stöd gällande svenska språket. Om det framkommer att någon har språksvårigheter görs en handlingsplan för språkstödande insatser. Personer kan behöva stöd i dokumentation, att utforma genomförandeplaner. Vilket framkommer vid egenkontroller av dokumentation.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>I samband med inflyttning genomförs samtal med den boende och dess närstående. Vidare upprättas en bemötandeplan och i möjligaste mån arbetar personal fram vad som skapar trygghet för den enskilde. En hög personalkontinuitet och fasta trygga rutiner som boende har varit medskapare till och har processats på TEAMmöte borgar för ett gott bemötande och en trygghet för den enskilde. Kontaktmän har som uppgift att vara den som lär känna den boende lite extra så snabbt som möjligt, detta processas på TEAMmöte samt sammanfattas i genomförandeplan. Sjuksköterskan har en viktig del i känslan av trygghet genom att träffa den enskilde och närstående samma dag som den enskilde flyttar in.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Österåkers kommun ser att det varit en viss omsättning på sjuksköterskor samt viss omflyttning bland omvårdnadspersonal och kommer på grund av det framöver följa upp att det beskrivna arbetssättet är implementerat.</p>	

Frågor	Österåkers bedömning
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Närståendemöten är planerade cirka en gång per halvår. Boenderåd en gång i kvartalet.	
Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi har flertalet undersköterskor som ansökt och fått skyddad yrkestitel. Antalet utbildade undersköterskor är i verksamheten 45 och 23 vårdbiträden. Rekrytering pågår och man rekryterar endast utbildade undersköterskor som har skyddad yrkestitel alternativt väntar på att deras ansökan om yrkestitel ska vara klar vilket följs upp.	
På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?	 Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
I samband med upprättandet av genomförandeplan sker samtal med den boende och närstående om vilka önskemål om aktiviteter som den boende har. Utifrån detta skapas en Aktivitetsplan för den enskilde. I samband med egenkontroll identifieras det om det finns personer som inte deltar i någon aktivitet och en särskild plan för den personen utarbetas.	
Österåkers kommentar	
Österåkers kommun ser att en utveckling sker men att det finns mer att önska.	
Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Genom brukarundersökning en gång per halvår samt genom boråd. Vidare har kontaktmän som uppgift att lära känna boende och närstående så de känner sig trygga med att uttrycka önskemål och synpunkter på omvårdnaden. Samtliga i verksamheten ska vara lyhörda för önskemål/synpunkter och eventuella klagomål.	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Kontaktmän har som uppgift att lära känna den boende lite extra. Kontaktmännen har även som uppgift att ha samtala med boende och ta upp eventuella önskemål, ha kommunikation med boende och närstående om vad de önskar. Sjuksköterskan har kommunikation gällande hälsotillstånd. Vidare sker boråd, närståendemöten.	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

35 Humana Norrgårdshöjden

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Silviautbildning fyra medarbetare. BPSD 10 medarbetare Pågår "Åt upp"	
Erbjuds alternativ rätt att välja på vid lunch och middag? Ja/nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja alternativ finns att erbjuda om den boende inte vill ha den mat som står på matsedeln.	
Erbjuds brukare dagliga utevistelser?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
De boende som vill gå ut varje dag gör det.	
Österåkers kommentar	
Vid samtal med medarbetare framkommer det att de inte alltid hinner med någon utevistelse. På våren och sommaren kan de boende sitta ute mer, nu på hösten och vintern är det svårare. De som har en demensdiagnos går ut mer än vad de på somatisk avdelning gör då de som bor på somatisk avdelning ofta sitter i rullstol.	
Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja	
Österåkers kommentar	
Norrgårdshöjden informerar att de även har utsatt kontaktperson på nätterna samt att kontaktpersonerna är namngivna på den boendes dörr.	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi som arbetar på Norrgårdshöjden utgår från individen och ger personcentrerad vård och omsorg där genomförandeplanen är en viktig del i detta. Vi utgår från den unika personens behov, förmågor och förutsättningar i alla delar av vård- och omsorgsprocessen. Vi strävar efter att den boende känner sig delaktig i vården och omsorgen och därmed kan bibehålla sin självständighet så mycket det bara går. Även att anhöriga känner sig delaktiga och informerade. Vi inhämtar information från anhöriga och delger dem vid förändrade behov. Vården och omsorgen innefattar allt ifrån dagliga aktiviteter, levnadsberättelse, anhörigmöten och kontinuerliga samtal med de boende. Vi har kundråd flera gånger per år för att öka de boendes inflytande. Det bidrar till ett ökat engagemang och en större delaktighet i aktiviteter och annat som sker i verksamheten.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi arbetar med personcentrerad vård, vilket innebär att den boende är med i arbetet kring vård och omsorg. När den boende flyttar in görs en genomförandeplan där även aktivitetsanalys och levnadsberättelse ingår. Det görs även vårdplaner tillsammans med den boende efter vad den boende har för behov och önskemål. Den boende får vid inflyttning träffa alla yrkeskategorier. Vi har även kundråd där alla boende får komma till tals.	

Frågor	Österåkers bedömning
Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Dem synpunkter som kommer in tas på allvar och återkopplas till de som önskar det. Att få in synpunkter gör att verksamheten utvecklas och det kan alltid bli bättre. Kvalitetsråd genomförs en g/månad. För att få ut information och fånga synpunkter har kvalitetsrådsgruppen teammöten med omsorgspersonalen.	
Hur många medarbetare arbetar per brukare, dag respektive natt?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Under dag- och kvällstid är det fyra undersköterskor/18 boende. Natt är det en undersköterska/18 boende. Två till tre sjuksköterskor finns på dagtid. Kväll och natt finns joursjuksköterskor att kontakta. På dagtid finns även serviceassistenter per 18 boende som avlastar med serviceuppgifter såsom tvätt och städ mm.	
Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja, förutom alla servicebiträden. Dessa personer arbetar i verksamheten i ett samarbete med arbetsförmedlingen. De är dock utöver ordinarie bemanning och deltar inte i den boendenära vården utan utför endast serviceinsatser som städ, tvätt, tillredning av mat.	
Österåkers kommentar	
Vissa medarbetare har vissa brister men upplevs inte utgöra några problem i det vardagliga arbetet.	
Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja, om verksamhetschefen är frånvarande/har semester kan man under kontorstid nå regionchef eller kollega som har chefs back-up. Utanför kontorstid finns ett journummer att ringa. Journumret bemannas av sjuksköterskor som arbetar i ett hälso- och sjukvårdsteam inom Humana som gör en första bedömning av situationen. Därefter ringer de till ansvariga chefer enligt en förutbestämd ringlista som finns för varje verksamhet.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
De boende som är nyinflyttade är inte helt klara ännu. Vi blir klara inom ramen för två-veckorsperioden	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi har inget pågående arbete för att utveckla språkkunskaper på ett systematiskt sätt i verksamheten i dagsläget.	
Österåkers kommentar	
Österåkers kommun önskar att verksamheten har ett systematiskt arbetssätt runt denna fråga.	
Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Trygghet kommer av att få känna sig delaktig, vara (få hjälp) att vara självständig och ha en meningsfull tillvaro. Trygghet kan betyda olika saker för olika individer och det är vår skyldighet som personal att lära känna boenden för att tillgodose varje individ. Då vi arbetar personcentrerat så kan det se olika ut för olika individer. Till exempel så är kommunikation en viktig del, att få veta vad som händer och då informeras på den nivå som passar just den individen. Även kontinuitet att vi bygger en relation med de boende, att vi följer genomförandeplanen så att de boende kan känna sig trygga med att bli omhändertagna på det sätt som de vill. Att de kan få den mat de tycker om eller göra de aktiviteter som de tycker om.</p>	
<p>Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Brukarmöte fyra ggr/år. Närståendemöte två ggr/år.</p>	
<p>Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Andelen anställda som lämnat in intyg gällande skyddad yrkestitel är 30 procent.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Enligt uppgift från medarbetare är alla tillsvidareanställda på verksamheten undersköterskor.</p>	
<p>På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Antingen kan det framföras på Kundråd som sker 4 gånger per år, men vanligast är att de framför det till personalen/kontaktpersonen direkt. I de fall de boende har svårt att uttrycka sig, så ser personalen på annat sätt vad de boende tycker om eller inte tycker om och informera om det.</p>	
<p>Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Den årliga brukarundersökning samt dem fyra kundråden som verksamheten har.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>I verksamheten stödjer vi den personal som behöver extra stöd i kommunikationen med de boende. Alla kan svenska i tal och skrift, det finns dock några med lägre förmåga som planansvariga tar extra ansvar och stöttar.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Medarbetare på verksamheten uppger att det finns kunskap hos kollegor kring kommunikation och hur man kan tänka kring nedsatt hörsel eller kognition. Medarbetaren anser att Silviacertifieringen varit bra och att reflektionsmötet används för att prata om bland annat kommunikation och bemötande.</p>	
Frågor	Österåkers bedömning
<p>Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>


36 Muskötvägen 25







Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Under 2023 har all personal genomgått Silvia-certifieringens utbildning gällande god demensvård. Under 2024 har all personal genomgått ÅtUp gällande god nutrition hos äldre. Vi har också bytt journalsystem under året där nyckelpersoner utbildats i systemet. Flera medarbetare har gått omsorgslyftet och utbildat sig till undersköterska. En sjuksköterska har vidareutbildat sig inom demensvård och palliativ vård. Flera medarbetare gick under 2023 utbildning i palliativ vård. Hösten 2024 utbildar sig en sjuksköterska till handledare för sjuksköterskestudenter.	
Erbjuds alternativ rätt att välja på vid lunch och middag? Ja/nej?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Nej men det finns färdig meny för hela veckan med förrätt, huvudrätt och efterrätt. Specialkost tillgodoses. Som alternativ rätt finns det alltid soppa att välja till lunch eller middag.	
Erbjuds brukare dagliga utevistelser?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja, både enskilt och i grupp.	
Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja.	
Österåkers kommentar	
Verksamheten förtydligar att varje boende har en kontaktperson samt en vice kontaktperson som är känd för brukaren och dess anhörig.	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi arbetar utifrån att den enskilde ska kunna bibehålla sin självständighet och självbestämmande i möjligaste mån. Den enskildes behov dokumenteras i Genomförandeplanen som personalen ska följa. Om behoven förändras ska det också dokumenteras så att personalen kan följa den enskilde utifrån deras behov. Den enskilde och hans behov diskuteras varje vecka på team-möten. Leva Livet försöker att anpassa aktiviteter utifrån den enskildes önskemål och behov.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Varje boende har en kontaktperson och OAS, i samband med inflyttning lämnas levnadsberättelse som läggs till dokumentationen. Leva livet går igenom den individuella värdegrundsplanen och hanterar det som framkommer i den. Vi har regelbundna boråd där vi diskuterar önskemål kring aktiviteter och annat. GP upprättas och uppdateras var 6:e månad eller vid behov. Leva livet följer upp den boende efter inflyttning och säkerställer att vi uppfattat allt rätt. KP har dialog med närstående och den boende under vårdtiden. OAS och ansvarig läkare tar ställning i samråd med den boende om vårdens inriktning och innehåll, närstående är även delaktiga i detta om så önskas. Dessa ställningstaganden dokumenteras och diskuteras på teammöten.	
Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
Verksamhetens svar Vi uppmanar till skriftliga synpunkter/klagomål genom vår blankett som finns synlig på verksamheten. Om muntliga klagomål inkommer försöker vi få in det skriftligt. Löpande önskemål hanteras genom omvårdnadspersonal och eller sjuksköterska.	
Österåkers kommentar Österåkers kommun uppmanar till att synpunkter och klagomål får inkomma på alla olika sätt till verksamheten.	
Hur många medarbetare arbetar per brukare, dag respektive natt?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar På dagtid och kvällstid arbetar en omvårdnadspersonal med fem boende. Därutöver finns personal på Leva livet, rehab och sjuksköterska. Natttid arbetar fyra personer på max 66 boende.	
Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Ja. Alla anställda behöver kunna förstå och göra sig förstådda på svenska. All dokumentation och signering kräver också god svenska.	
Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Mellan 16.30-08-00 finns arbetsmiljöjour för Forenede care där det är möjligt att nå en verksamhetschef som i sin tur överrapporterar ärendet.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar I och med införandet av Sekoia 2024-03-18, nytt dokumentationssystem, har vi säkerställt att alla har en aktuell genomförande plan.	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Vid behov kan medarbetare få gå Lingo eller annat språkstöd via kommunen.	
Österåkers kommentar Österåkers kommun önskar att verksamheten tar fram och implementerar ett eget arbetssätt och rutin kring språkutveckling. Österåkers kommun har tillhandahållit en webbaserad utbildning i vårdspråk som heter Lingo.	
Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Känslan av trygghet och kontinuitet är viktig för den enskilde. Vi försöker säkerställa att det är samma personal och personal som är vana och erfarna som möter den boende. Vi försöker arbeta på ett likartat sätt på hela verksamheten så att man känner igen arbetssätt även om man byter avdelning. Varje enskild får en kontaktperson och en vice-kp som har extra ansvar för den boendes välmående och trygghet samt kommunikationen med anhöriga.	
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?	◆ Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
Verksamhetens svar Ja verksamheten anordnar brukarråd regelbundet. Närståendemöten var innan pandemin en återkommande händelse men har inte riktigt kommit igång igen efteråt. Ett förbättringsområde för framtiden.	
Österåkers kommentar Österåkers kommun följer upp att närståendemöten kommer igång inom närstående tid.	
Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar ca 75%	
På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Leva livet tar in synpunkter och önskemål kring aktiviteter. Omvårdnadspersonal försöker vara lyhörda för önskemål och behov.	
Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Genom dialog men också genom årlig enkät från Socialstyrelsen.	
Österåkers kommentar Verksamheten förtydligar att medarbetarna pratar med brukarna samt läser av kroppsspråk och andra signaler för att se hur brukarna mår.	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Genom kontaktmannaskapet och genom att bjuda in våra närstående till dialog. Välkomstmöten när en boende flyttar in.	
Österåkers kommentar Verksamheten förtydligar att de försöker anpassa kommunikationen med brukaren efter dennes eget behov och nivå.	
Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

37 Görjansängen







Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Städutbildning av Borago - då personalen fick lära sig att städa vårdhygieniskt korrekt	
Psykisk ohälsa	
Silviahemcertifiering. Samtlig personal har gått utbildning inom området demenssjukdom.	
Reflektionsledarutbildning för 3 medarbetare. Regelbundna reflektionsträffar var 6:e vecka	
Erbjuds alternativ rätt att välja på vid lunch och middag? Ja/nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja, det kommer en rätt från köket men finns också matlåda i frysen att värma upp om annan mat önskas.	
Vi hade under en period att de fick välja mellan 2 rätter men det fungerade inte så bra praktiskt då de boende många gånger glömde vad de hade beställt och ville ha det som någon annan åt.	
Erbjuds brukare dagliga utevistelser?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja	
Österåkers kommentar	
Verksamheten förtydligar att de har aktivitetsansvarig på vardagar som ser till att brukaren erbjuds utevistelser och andra aktiviteter.	
Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja	
Österåkers kommentar	
Verksamheten förtydligar att alla brukare har en kontaktperson samt en vice kontaktperson.	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Genom att boende får göra det dom kan göra själva så långt det är möjligt genom stöd och uppmuntran.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Genom husmöten som anordnas två gånger per år. EC samtalar med boende flera gånger i veckan också i samband med lunch, när EC träffar boende i vardagsrummet eller i samband med aktiviteter.	
Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav






Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Synpunkten/klagomålet lämnas till EC. EC återkopplar till den som lämnat synpunkten, tackar för informationen samt meddelar att utredning kommer ske och att EC återkommer så snart denna är klar. Återkoppling sker sedan efter utredningen. Synpunkten registreras sedan i en översikt som 2 gånger per år överlämnas till nämnden.</p> <p>Synpunkten/klagomålet tas sedan upp också på APT så att all personal får kännedom om händelsen.</p>	
<p>Hur många medarbetare arbetar per brukare, dag respektive natt?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Under dagtid arbetar 2 (vissa pass 3) stycken omvårdnadspersonal tillsammans med 1 sjuksköterska på idag 9 boenden.</p> <p>Kvällstid är de 2 omvårdnadspersonal (vissa pass 3 stycken) och nattetid är det 1 undersköterska. Undersköterskan på natten har dock kollegor inom hemtjänsten som kommer och hjälper till när behov uppstår att vara 2 personal.</p> <p>Onsdagar och torsdagar är det ofta 2 sjuksköterskor i tjänst del av dagen. På torsdagar kommer fysio- och arbetsterapeuten som också arbetar med omvårdnad</p>	
<p>Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Ja</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Verksamheten förtydligar att de inte anställer personer som inte har tillräckliga kunskaper i svenska språket.</p>	
<p>Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>EC i respektive verksamhet är nåbara vardagar 8 - 17. Övrig tid är det chef i beredskap som svarar på frågor. Cheferna inom vård och omsorg alternerar med beredskapen.</p>	
<p>Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Ja</p>	
<p>Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Alla anställda medarbetare behärskar svenska i tal och skrift. Ingen språkutveckling är nödvändig.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Österåkers kommun önskar att det finns en rutin för att arbeta med svenska språket även om behovet inte finns idag.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>







Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Då Görjansängen är ett litet boende med endast 10 platser så gör det att personalen ofta är närvarande. Personalomsättningen är låg och det är sällan vi behöver sätta in vikarier. De vikarier vi har är vana vid boendet och flera av dem har arbetat under en längre tid hos oss.</p>	
<p>Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Båda mötesformerna är 2 gånger per år, en gång per termin. EC har frågat både boende och närstående om det önskas oftare möten men de tycker att detta räcker. EC samtalar med boende flera gånger i veckan ändå eftersom hon har kontor på boendet.</p>	
<p>Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Det är 12 stycken medarbetare i gruppen just nu. Av dessa 12 är det 11 stycken som är undersköterskor. Tre av medarbetarna studerar till sjuksköterska.</p>	
<p>På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Vi samtalar på husmöten om vilka aktiviteter som önskas. Medarbetare som är aktivitetsansvarig sitter med vid lunchen och samtalar. Där kommer det också upp ibland önskemål om olika aktiviteter.</p>	
<p>Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Genom den årliga undersökningen som skickas ut av Socialstyrelsen samt genom egen enkät en gång per år. Svaren på den egna enkäten tas upp på det kommande husmötet.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Kommunikationen fungerar bra</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Verksamheten förtydligar att de använder olika sätt att kommunicera med brukaren, exempelvis genom kroppsspråk och att upprepa det som de har sagt.</p>	



Frågor	Österåkers bedömning
<p>Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>

38 Smedbygården

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Förflyttningsteknik och ergonomi	
Motivationsutbildning i livsmedelshygien	
Motivationsutbildning om aktiviteter för de boende	
Munvårdsutbildning	
Fortbildning i BPSD	
Durewallinstitutets utbildning om hur man hanterar hot och våld inom demensvård	
Erbjuds alternativ rätt att välja på vid lunch och middag? Ja/nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
ja	
Österåkers kommentar	
Verksamheten förtydligar att de lagar mat från grunden. Om olika avdelningar lagar olika maträtter kan de byta med varandra.	
Erbjuds brukare dagliga utevistelser?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
ja	
Österåkers kommentar	
Verksamheten förtydligar att de har aktivitetsansvarig och att de erbjuder olika aktiviteter samt utevistelse dagligen.	
Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi skapar en individuell genomförandeplan med utgångspunkt från den boendes önskemål. Vi anpassar insatserna efter vad den boende önskar och behöver stöd med.	
Vi har rehabplaner för varje boende och anpassade hjälpmedel för att öka självständigheten.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Den boende deltar efter förmåga i upprättandet av den personliga genomförandeplanen.	
I den beskriver vi vad den boende önskar och hur vi ska ge stöd och anpassa insatserna för att den boende ska kunna genomföra sina önskemål och få sina behov tillgodosedda.	
Vi gör en skriftlig dagsplan varje dag, där den boende är delaktig efter förmåga.	

Frågor	Österåkers bedömning
Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
UTFÖRANDE	
<p>Smedbygården ser allvarligt på missnöje och strävar att fånga upp missnöjesyttringar i ett tidigt skede. Det går inte alltid att nå samförstånd, men det är viktigt att respektera varandras åsikt. Vi lämnar inte missnöjet förrän denna grundnivå av acceptans är uppnådd. Vi samlar in och använder oss av de synpunkter och klagomål som inkommer från alla våra intressenter. Utredningen ska vara färdig inom fyra veckor från att klagomålet lämnades. .</p> <p>Har en anställd, boende eller anhörig/god man, synpunkter på någonting som gäller verksamheten på Smedbygården, är det viktigt att dessa förmedlas så snart som möjligt. Grundtanken är att problem som uppkommer i första hand ska lösas mellan berörda parter. Den som i något avseende inte är nöjd med den service/vård/omvårdnad/ han/hon får, uppmantras i första hand att tala med den personal man haft kontakt med. Om missnöje kvarstår finns möjlighet att vända sig till enhetschefen, antingen personligen eller genom att använda särskild blankett.</p> <p>Vi får på så vis möjlighet att förändra/utveckla verksamheten eller förklara varför saken förhåller sig som den gör. Om synpunkterna förmedlas skriftligt, besvarar enhetschefen dessa snarast, dock senast en vecka efter mottagen blankett. Svaret ges skriftligt, personligen eller per telefon för att kunna bemöta uppkomna synpunkter. Vid fortsatt missnöje hänvisas till Patientnämnden. Skriftlig information om Patientnämnden lämnas till anhörig/god man i samband med inflyttning</p>	
Hur många medarbetare arbetar per brukare, dag respektive natt?	 Bedöms ej uppfylla avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
0,36 dagtid 0,1 nattetid	
Österåkers kommentar	
Verksamheten förtydligar att de är två medarbetare på sju brukare på dagen. Tre medarbetare på 56 brukare på natten.	
Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
ja	
Österåkers kommentar	
Verksamheten förtydligar att bland den tillsvidareanställda personalen är kunskaperna i svenska språket goda.	
Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi har ett löpande 6 veckors schema med ledningens arbetsmiljöansvar, tillgängligt för samtlig personal.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav




Frågor	Österåkers bedömning
Verksamhetens svar ja	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Prenumerera på språk appar. Studiecirkel med fokus på svenska språket. språkombud.	
Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Vi har en detaljerad genomförandeplan som ger kontinuitet i tid och metod. Vi har personkontinuitet och kontaktperson/vice kontaktperson till varje boende. Vi har personal med hög kunskap och inom demens och vi har årliga kompetensutvecklingsinsatser inom området. Vi har små grupper i hemlik miljö.	
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar 2-4 ggr/år	
Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar 90 % är undersköterskor 4% är legitimerade.	
På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar I underlaget vid inflyttning får den boende beskriva sina intressen. I den individuella genomförandeplanen framgår det vilka aktiviteter den boende önskar och uppskattar. I dagsplanen framgår vilka aktiviteter den boende önskar utföra under dagen. I den dagliga egenkontrollen utvärderas aktiviteterna och om den boende uppskattade dem.	
Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav






Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Vi använder ett frågeunderlag vid inflyttning som ska ge så mycket information som möjligt om den boendes behov och önskemål.</p> <p>Behov och önskemål skrivs in i en individuell genomförandeplanen som vi följer dagligen. Vid utförandet av insatserna, kan vi ställa frågan till vissa boende och andra ser vi på ansiktsuttryck och kroppsspråk mm om den boende är nöjd.</p> <p>När den boende har bott hos oss i 6 veckor gör vi en utvärdering av hur den boende trivs hos oss, enligt ett bedömningsinstrument.</p> <p>Insatserna anpassas efter resultatet på utvärderingen.</p> <p>Ovanstående bedömningsinstrument används även vid årlig läkemedelsgenomgång samt vid behov.</p> <p>Vi dokumenterar resultatet det i en daglig egenkontroll av aktiviteter och insatser samt egenkontroll i Sol och vid behov HSL journal-. Om den boende visar missnöje med en insats, ändrar vi på utförandet.</p> <p>Vi gör en egen nöjdhetsindex till våra boende och närstående årligen. Vi har en anpassad enkät för att kunna ställa frågor direkt till den boende.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Boende:</p> <p>Vi har en individuell genomförandeplan som utgångspunkt.</p> <p>Vi har utsedd kontaktperson/vice kontaktperson.</p> <p>Vi har hög personkontinuitet.</p> <p>Vi har handledning och vidareutbildningar inom demens.</p> <p>Vi har en god kommunikation med närstående för att ev inhämta kompletterande information om den boende.</p> <p>Närstående:</p> <p>I genomförandeplanen finns en överenskommelse om frekvens och hur den närstående vill ha kontakt.</p> <p>Vi bjuder in till omvårdnadsmöten minst 1g/år och vid behov.</p> <p>Vi välkomnar närstående alla dagar.</p> <p>Vi har närståendemöten 2-4 ggr/år</p>	
<p>Frågor</p>	<p>Österåkers bedömning</p>
<p>Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>

39 Solskiftets äldreboende

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Bedöms ej uppfylla avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Dessvärre kan jag inte hitta någon sådan information/plan och har därför svårt att svara på frågan. Ber om ursäkt för det!	
Österåkers kommentar	
Österåkers kommun önskar en tydligare plan och beskrivning av kompetensutveckling framåt.	
Erbjuds alternativ rätt att välja på vid lunch och middag? Ja/nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Det finns alltid alternativ för den som inte önskar dagens lunch/middag. Medarbetarna är lyhörda för kundernas önskemål och ordar alltid annan mat om någon önskar, men då något lite enklare tillagat som en soppa eller omelett.	
Erbjuds brukare dagliga utevistelser?	 Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Samtliga kunder erbjuds inte daglig utevistelse, men utevistelse flera gånger i veckan erbjuds både via omvårdnadspersonal och aktivitetsvärdinna.	
Österåkers kommentar	
Österåkers kommun ser att det pågår ett arbete kring aktiviteter och dagliga utevistelser och kommer att följa upp detta med verksamheten.	
Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?	 Bedöms ej uppfylla avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Nej, inte i dagsläget givet omständigheterna med hög inflyttningstakt och växtvärk. Det är däremot ett nytt schema i pipeline som börjar den 14/10 och som bla underlättar för kontaktmannskapet att komma på fötter igen.	
Österåkers kommentar	
Österåkers kommun följer upp arbetet med att tillsätta kontaktperson samt vice kontaktperson till alla brukare. Kommunen vet att det pågår ett arbete kring att tillsätta kontaktperson men att det ännu inte är i färdigt.	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav




Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Verksamheten genomsyras av ett salutogent förhållningssätt där vi uppmärksammar kundens egna resurser, uppmuntrar till delaktighet och arbetar för att varje enskild individ ska erhålla en meningsfull vardag.</p> <p>Vi tar hänsyn till kundens integritet genom varsam omvårdnad, vi knackar alltid på dörren innan vi stiger in i kundens lägenhet, vi talar aldrig över huvudet på kunden och vi tänker på att vi är i kundens privata hem.</p> <p>Vården och omsorgen planeras alltid utifrån kundens önskemål och behov. Utifrån biståndsbeslutet och välkomstsamtalet planeras medicinska insatser och omsorgsinsatser alltid tillsammans med kunden och eventuellt även med närstående. På så sätt kan kunden känna sig delaktig i den medicinska vården och i omsorgen. Vid välkomstsamtalet får kunden beskriva hur denne vill att hjälpen och tillsynen ska utövas (t.ex. sovvanor, matvanor, duschning, hur man ska få hjälp med hygien m.m.). På så sätt värnas dennes integritet och rätt att själv få påverka sin vardag.</p> <p>Arbetssterapeut gör inom 2 veckor efter inflytt en ADL-bedömning som är en bra hjälp i utformandet av genomförandeplanen.</p> <p>När vi skriver genomförandeplaner är målet att först beskriva vad kunden kan själv och sedan vad vi behöver hjälpa till med, detta för att tydliggöra att det är kundens förmågor som ska tillvaratas i första hand.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Österåkers kommun ser att det finns ett bra tänk men med tanke på att det varit svårt med bemanningen och att Solskiftet legat efter med genomförandeplanerna är arbetet med självständighet något som Österåkers kommun kommer att följa.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?</p>	 Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Levnadsberättelse Vid inflytt ges kunden och/eller eventuella närstående att fylla i en levnadsberättelse.</p> <p>Välkomstsamtal I samband med inflytt erbjuds kunden och/eller eventuella närstående ett välkomstsamtal där kunden/närstående får beskriva hur kunden vill att hjälpen och tillsynen ska utövas (t.ex. sovvanor, matvanor, duschning, hur man ska få hjälp med hygien m.m.).</p> <p>Kontaktmannaskap Kontaktmannen planerar den dagliga omsorgen tillsammans med kunden och upprättar en individuell genomförandeplan. Kontaktmannen är den första i omsorgsteamet som kunden vänder sig till med sina önskemål. Kunden har rätt att byta kontaktman om behov uppstår.</p> <p>Boenderåd Ett forum att diskutera utvecklingsfrågor och synpunkter (gällande t.ex. aktiviteter, matsedel, kommunikation m.m.) på verksamheten. Detta är ett forum för att vi ska få hjälp att se verksamheten ur en annan synvinkel och därmed ha bättre förutsättningar att utveckla verksamheten.</p> <p>Vårdplanering Vårdplaneringsmöte ska erbjudas en gång om året eller oftare vid behov. På så sätt kan kunden känna sig delaktig i den medicinska vården och i omsorgen. Vid vårdplaneringsmötet får kunden beskriva hur denne vill att hjälpen och tillsynen ska utövas (t.ex. sovvanor, matvanor, duschning, hur man ska få hjälp med hygien m.m.).</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Österåkers kommun ser att det finns en tanke kring arbete med delaktighet. Dock finns det brister både gällande kontaktmannaskap och genomförandeplaner samt personalkontinuitet vilket gör att de beskrivna aktiviteterna inte bedöms följas helt.</p>	
<p>Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?</p>	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav



Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Synpunkter kommer in muntligt, skriftligt via e-post, skriftligt via brev från kommunen, IVO eller patientnämnden.</p> <p>Synpunkter som kommer in lyfts på morgonmöten/APT/kvalitetsmöten för att öka transparensen.</p> <p>Inkommen synpunkt försöker alltid härledas till avdelning/kund för att på bästa sätt kunna reda ut vad som hänt och vad vi kan göra framåt för att minska risken för att det ska hända igen.</p> <p>En synpunkt som tas emot muntligt av en medarbetare skrivs med fördel ner på blanketten "Vi vill bli bättre" och lämnas till verksamhetschef. Person som befinner sig i verksamheten och framför synpunkter ombeds att skriva ner synpunkten på "Vi vill bli bättre" och lämna den till verksamhetschef alternativt ta hjälp av medarbetare för att den ska hamna rätt.</p> <p>Ingen synpunkt är för liten för att behandla.</p> <p>Verksamhetschef bekräftar till närstående/kund att synpunkt är mottagen och erbjuder ett personligt möte. I många fall brukar det inte vara aktuellt och många gånger handlar det om att närstående vill "prata av sig" och i dom fallen får dom av verksamhetschefen frågan tillbaka "vad förväntar du dig att jag gör?".</p> <p>I vissa fall bokas uppföljning med närstående/kund in för att följa upp hur man anser insatserna/åtgärderna fungerat.</p>	
<p>Hur många medarbetare arbetar per brukare, dag respektive natt?</p>	<p> Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>I nuläget innan den 14/10 när nytt schema träder i kraft:</p> <p>Dag: 0,22 Kväll: 0,17 Natt: 0,06</p> <p>Ovan siffror hör dessvärre ihop med växtvärken som kom när det var hög inflyttningstakt i somras och arbetas med i detta nu. Rekrytering pågår och nytt schema startar 14/10.</p> <p>När nya schemat träder i kraft:</p> <p>Dag: 0,25 Kväll: 0,17 Natt: 0,06</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Österåkers kommun ser att bemanningen som kommer gälla efter 14 oktober kommer att godkännas då det är enligt avtal. Bemanningen innan har dock under flera månader inte varit godkänd. Österåkers kommun kommer att följa detta.</p>	
<p>Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Av tillsvidareanställd personal skulle jag uppskatta det till att 2-3 inte alltid förstår vad som sägs och därför inte heller svarar adekvat på frågor och uppmaningar.</p> <p>Om vi väver in timvikarier är antalet något större.</p> <p>Majoriteten av medarbetarna har delegering, vilket föranleds av ett kunskapsprov och således har man också kunskaper i det svenska språket både i skrift och tal då svaren många gånger också följs av ett samtal kring svaret på respektive fråga.</p>	
<p>Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Det finns en rutin för krisjour, dvs chef i beredskap. Telefonnummer finns anslaget i verksamheten på samma lista som sjuksköterskornas telefonnummer finns anslaget.</p> <p>Således behöver kommunen ringa verksamheten.</p> <p>Tacksamt vore att få veta syftet varför det är nödvändigt och vilka händelser som kan vara av så allvarlig karaktär att en verksamhetschef måste kontaktas.</p>	
<p>Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?</p>	<p> Bedöms ej uppfylla avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Nej, 13 av 31 st har en godkänd genomförandeplan.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Solskiftet arbetar med denna fråga och kommer att följas upp av Österåkers kommun.</p>	
<p>Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Svårt att svara på hur/vad man arbetat med fram till idag.</p> <p>Jag har inte fått till mig att man gjort några särskilda insatser som tex utbilda språkombud eller liknande.</p> <p>Attendo centralt tar fram ett språktest som med fördel används vid anställning, men det påverkar inte dom som redan är anställda.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Österåkers kommun önskar att verksamheten skapar en rutin för arbetet kring språkutveckling.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Varje kund ska ha en utsedd kontaktman och en vice kontaktman.</p> <p>Med nya dokumentationssystemet som går live den 2024-10-22 kommer varje insats vara tydligt beskriven där kundens önskemål tydligt ska framgå, vilket underlättar för kunden att känna att medarbetarna arbetar så lika som möjligt med/kring respektive kund.</p> <p>Vi har en aktivitetsvärdinna som arbetar måndag-torsdag som arrangerar aktiviteter både enskilt och i grupp för att sätta guldkant på vardagen samt öka möjligheten för kunderna att känna gemenskap och värme.</p> <p>Boenderåd kommer att återupptas under vintern 2024, ett forum där kunderna förutsättningslöst eller med en agenda kan prata om vad som är bra och vad som kan bli bättre.</p> <p>Givet situationen med bemanningen kommer det nya schemat skapa en annan form av kontinuitet på avdelningarna och då också en ökad kontinuitet som bidrar till trygghet när kunderna vet vilka medarbetare som utgör grunden på respektive avdelning.</p>	
<p>Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Normalt 1 gång/termin.</p>	
<p>Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Ingen har en skyddad yrkestitel.</p> <p>Av 24 tillsvidareanställda är 11 st undersköterskor.</p> <p>I dagsläget vet jag dessvärre inte om eller hur många som har ansökt om skyddad yrkestitel som undersköterska</p>	
<p>På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Varje onsdag är det café och då pratar aktivitetsvärdinnan med kunderna om vad dom önskar för aktiviteter.</p> <p>Dom som inte deltar på caféet, vilket majoriteten ändå gör, får frågan från aktivitetsvärdinnan med jämna mellanrum då hon arbetar även med om som inte lika ofta deltar i gruppaktiviteter.</p>	
<p>Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Genomförandeplanen följs upp minst var 6:e månad beroende på behov och förändringar. Den uppföljningen är ett verktyg i att följa upp om kunden är nöjd med insatsen eller inte. Det kan också följas upp genom att vara lyhörd för synpunkter eller fråga kunden vad hen tycker. Synpunkter från närstående kan också vara ett sätt att få reda på det även om vi inte frågat efter det.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?</p>	<p>◆ Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Svårt att svara på hur/vad man arbetat med fram till idag.</p> <p>Jag har inte fått till mig att man gjort några särskilda insatser som tex utbilda språkbud eller liknande.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Österåkers kommun bedömer att svaret som verksamheten gett inte svarar på den frågan som ställts. Österåkers kommun kommer att kräva in ett förtydligande gällande denna frågan.</p>	
Frågor	Österåkers bedömning
<p>Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>

40 Villa Näs

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Under året har en eller flera medarbetare genomfört nedanstående utbildning:</p> <p>Rapporteringsskyldighet, lex Sarah - webb Social dokumentation - webb Vardaga Den Goda Dagen - webb Vardaga Palliativ vård - webb Vardaga boendemiljö Basala hygienrutiner och smittförebyggande åtgärder - webb Vi vågar, suicidförebyggande grundutbildning - webb Våld i nära relation - webb Vår värld, introduktion - webb Arbetsmiljö - Kränkande särbehandling - webb Arbetsmiljö - Riskbedömning - webb Arbetsmiljö, Hot och våld - webb Leda Ambea operativt Livsmedelshygien och säker livsmedelshantering - webb Lågaffektivt bemötande, introduktion - webb Maxa ditt lärande Nätverksträff för gruppchefer i Vardaga Rekrytering - Clevry tester och rapporter - webb Safe Doc - Verksamhets - och gruppchefer, Lokal Administratör och dokumentationsstödjare Språkutvecklande arbetsplatser Vardaga IBIC, Individ i centrum - webb Vardaga Kontaktmannaskap - webb Alternativ och kompletterande kommunikation, AKK - webb Vardaga Den Goda Natten - webb Sexualitet och relationer - webb GDPR - Medarbetare - webb Anhörigperspektivet - webb Övergång till Medvind - webb Mat och nutrition för äldre - för sjuksköterskor Nätverksträff för sjuksköterskor i Vardaga Safe Doc - Legitimerad personal Jobba säkert med läkemedel - extern webb ADHD och autism på arbetsplatsen Hantera svåra personalärenden - för chefer - webb ÄTUP Förflyttningsutbildning introduktionsdag för nya vikarier Såsskola</p>	
Erbjuds alternativ rätt att välja på vid lunch och middag? Ja/nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
ja	
Österåkers kommentar	
Verksamheten förtydligar att de alltid har extra mat i frysen som de kan tillaga vid behov.	
Erbjuds brukare dagliga utevistelser?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
De boende erbjuds dagligen till möjlighet till utevistelse på avdelningens balkong och eller promenader i närmiljön/altanen. Vi har när vädret tillåter aktiviteter ute på våran altan. Aktivitets ansvarig erbjuder cykling.	

Frågor	Österåkers bedömning
Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
ja	
Österåkers kommentar	
Efter inkomna klagomål har en handlingsplan upprättats på kommunens begäran där verksamheten förtydligar gällande kontaktperson:	
Alla boende har nu en utsedd kontaktman och en vice kontaktman.	
Kontaktmannen har fått i uppgift att kontakta närstående och presentera sig så att det inte finns otydlighet vem de kan vända sig till.	
Alla kontaktmän har gjort Vardagas utbildning om kontaktmannaskap.	
Uppdragsbeskrivning för kontaktmannens roll har gått genom på respektive våningsmöte under v.49.	
Under APT den 5/12 kontaktmannens roll också lyfts upp för alla medarbetare.	
Under v.50 i månadsbrevet riktad till närstående kommer verksamhetschefen att be de närstående som inte blivit kontaktad av kontaktmän och det finns oklarheter vem som är kontaktman att vända sig till verksamhetschefen för att säkerställa att det inte finns oklarheter.	
Under v.50-51 kommer det att anslås i alla lägenheter vem som är kontaktman för respektive boende	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Genom att lyfta fram i genomförande planer de förmågorna som brukaren har och hur vi ska stötta brukaren så att hen kan bibehålla dessa. Tex ha tydliga mål vad vi ska göra så att den enskilde kan utföra uppgifter självständigt tex med stöd av rätta hjälpmedel alt från special bestick och ha korrekt förflyttnings hjälpmedel.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Genom att bjuda in de boende till boenderåd, genom att göra de delaktiga i upprättande av genomförandeplanen. Inhämta synpunkter regelbundet bla av vad de enskilda boende önskar för kost och genom Vardagas egna boendeenkät som genomförs 2 gånger om året.	
Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Synpunkter och klagomål registreras i Qmaxit som är vårt system för händelsehantering. I den kan sedan guppchefer och verksamhetschefer dokumentera uppföljning och vilka åtgärder man kommer fram till. Dessa kan vara något som behöver arbetas i ett arbetsgrupp alternativt något som behöver arbetas fram bla genom att förtydliga rutiner/arbetsätt under kvalitetsråd som sedan lyfts upp i APT eller annat lämpligt forum.	
Hur många medarbetare arbetar per brukare, dag respektive natt?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
4st dag och kväll samt 1 st på natten per 20 brukare	
Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?	 Uppfyller delvis avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Alla har en förmåga att skriva och tala och förstå det svenska språket, i varierande grad men tillfredsställande grad.	





Frågor	Österåkers bedömning
Österåkers kommentar	
Efter inkomna klagomål har en handlingsplan upprättats på kommunens begäran där verksamheten förtydligar gällande kunskaper i svenska språket:	
Ledningsgruppen har daglig dialog med medarbetarna och får därmed en bra uppfattning om medarbetenas kunskapsnivå i det svenska språket. Utöver den dagliga dialogen som ledningsgruppen har med medarbetarna så säkerställs även kunskapsnivån genom att medarbetarna kan påvisa att de förstått och slutfört utbildningar i kompetensportalen. Medarbetare som har språkförbistringar och därmed svårigheter att genomföra utbildningar i kompetensportalen bedöms inte kunna ha tillräckliga kunskaper. Där har verksamhetschef samtals och en bedömning görs om medarbetaren har rätt nivå för att kunna fortsätta i verksamheten.	
Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
I företaget finns en chefsjour som kan nås under jourtid vardagar 17-08 och från fredag 17:00 till måndag 08:00. Övrig tid är ansvarig verksamhets tillgänglig eller vid semester eller annan frånvaro finns en verksamhetschef i annan enhet tillgänglig. Vid vc frånvaro hänvisar hen i sin mejl korg till en ansvarig gruppchef som har kontaktinformationen. Under jourtid så finns det antingen en gruppchef i tjänsten eller en medarbetare som utsedd ansvar.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Hela ledningsgruppen har genomfört utbildning språkutvecklande arbetsplats. Gruppcheferna för omvårdnadspersonalen genomför nu utbildning till språkombud i verksamheten.	
Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Att ha kontinuitet i vården bla genom att ha genomförande planer som beskriver den boendes önskemål och förmågor. Så att oavsett vem som hjälper den boende så är vård och omsorg det samma. Att de boende ha bemötandeplan som är personcentrerade och bidrar till en känsla av trygghet.	
Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
2-4 gånger om året	
Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
ca 70 procent av ordinarie är usk var av 50% har skyddad yrkestitel och 50% har inte sökt än eller väntar på skyddat yrkestitel. 75% av de som är vårdbiträde har en pågående utbildning till usk. När de är klara så är antalet utbildade 92%.	
På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?	 Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
Verksamhetens svar	
De boendes önskemål kommer fram under upprättande av genomförandeplan till kontaktmannen. Aktivitetsansvarig träffar de nyinflyttade för att information och för att träffa första gången. De boende ger önskemål om sina önskemål i boenderträffas. Uppföljning efter boendeenkäten.	
Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Vi informerar i samband med inflytt hur och vart man kan vända sig i samband man har synpunkter. Det finns även i entren blankett för detta som man kan lämna i pappersform. Vi gör även boende och närstående enkät 2 gånger om året där de enskilda kan lämna in kommentarer.	
Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Genom att ha tydlig skriftlig dokumentation de enskildes önskemål kommer fram. Detta är skriven på ett språk som är enkelt att förstå. Vi ha digitala verktyg som dokumentation i telefonen. Vi har appen Duolingo som kan användas för att översätta i realtid. som är tillgänglig för varje medarbetare under arbetet.	
Österåkers kommentar	
Österåkers kommun tycker inte att svaret som verksamheten gett besvarar frågeställningen. Verksamheten tillägger att medarbetarna anpassar kommunikationen efter brukarens behov.	

Frågor	Österåkers bedömning
Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

41 Vårdbo

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Verksamheten har en gedigen kompetensutveckling som skall göras årligen där det ingår demensutbildning, hygienutbildning, mat och måltider, värderingsutbildning, palliativ utbildning där även ombud har utbildats, ergonomiutbildning via förflyttningsutbildning samt intern utbildning, munhälsa utbildning, brandutbildning, nationellvärdegrund riskbedömningsutbildning, dokumentationsutbildning samt läkemedelsutbildning för dem med delegering.</p> <p>Verksamheten har även utbildat inom inkontinens, Åtup för att minska undernäring hos äldre samt haft utbildning inom psykisk ohälsa bland äldre.</p>	
Erbjuds alternativ rätt att välja på vid lunch och middag? Ja/nej?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Verksamheten har en veckomeny där veckans rätter så som lunch, middag och efterrätter beskrivs. Om kund inte vill ha dagens rätt erbjuds alltid alternativ måltid.</p>	
Erbjuds brukare dagliga utevistelser?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Kontaktpersonen har via genomförandeplanen beskrivet kundens önskan kring utevistelse och utifrån önskemålet planeras detta in i omsorgsarbete.</p> <p>På sommaren har verksamheten sommarcafé där verksamheten har café ute då vädret tillåter. Kunderna erbjuds dagligen att sitta på verksamhetens gemensamma balkong eller kundens egna balkong. Kunderna erbjuds även promenader utifrån genomförnaplanen.</p>	
Har varje brukare en utsedd kontaktperson samt en ersättare?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Ja. Det är tydligt dokumenterat vem kontaktpersonen är för varje kund.</p>	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
<p>Att arbeta personcentrerat. Att låta kund få göra så mycket självständigt samt ha en uppdaterad genomförandeplanen som beskrivs vad brukaren klarar av samt behöver hjälp med och vilka mål som satts upp för att behålla sin självständighet eller arbeta tillsammans för att utveckla den.</p>	
Österåkers kommentar	
<p>Medarbetarna uppger att Silviahemscertifieringen har varit bra och hjälpt till mycket i arbetet runt brukarnas självständighet.</p>	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Genom välkomnstsamtal där kund får information om verksamheten samt verksamheten ta del av information kring kund. Detta möte är oftast anhöriga med för att kunna ge ytterligare information. Att kund skriver levandsberättelse och omsorgspersonalen dokumentera detta i journalsystemet och att det här bejakas. Att kontaktpersonen tillsammans med kunden skriver en genomförandeplan för att bejaka vad kunden kan och vill delta med och att den uppdateras enligt rutin.</p> <p>En gång i månaden har verksamhetschefen tillsammans med aktivitetsansvar brukarråd för att följa upp önskemål. Mötet protokollförs för att kunna följa utvecklingen.</p> <p>I det dagligen arbetet skall personalen göra brukaren delaktig genom att berätta va det är för aktiviteter mm.</p>	
<p>Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Ledningen ska alltid vara lyhörd för förslag och synpunkter från patienter, närstående och medarbetare.</p> <p>När en medarbetare får ta emot synpunkter/klagomål följs följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lyssnar utan att avbryta • tar reda på vad som har hänt. Visar att hen är öppen för att ta emot synpunkter/klagomål genom att ställa frågor som "hur, varför, när, vad?" • svarar så gott hen kan • om hen inte kan svara hänvisar hen till sjuksköterska eller verksamhetschef • Den som tar emot synpunkter och klagomål skriver en avvikelse • Verksamhetschefen ansvarar för att alla inkomna synpunkter/klagomål utreds och följs upp löpande samt återkopplas till patient/närstående. Återkoppling ska ske så fort det är möjligt, men inom 48 timmar. • Alla synpunkter/klagomål tas upp på kvalitetsmöten varje månad och dokumenteras i kvalitetsmötesprotokollet samt som en händelse i Attendo ADD. Synpunkter/klagomål sparas hos verksamhetschefen. Verksamhetschefen informerar beställaren kontinuerligt om de synpunkter/klagomål som inkommer till verksamheten. • Verksamhetschefen gör också en åtgärdsplan. Alla medarbetare informeras regelbundet om inkomna synpunkter/klagomål och förbättringsåtgärder på arbetsplatsträffar och kvalitetledningsmöte. 	
<p>Hur många medarbetare arbetar per brukare, dag respektive natt?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>På dagen är det två till tre omvårdnadspersonal per 12 boende. Plus aktivitetsansvarig, på natten är det två personal på 24 boende. Vid livets slutskede, ledsugning eller en ansträngd situation bokas extra personal upp.</p> <p>På vardagar finns även planeringsledare och verksamhetschef på plats för att hjälp till i omsorgsarbete</p>	
<p>Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>All personal har förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska.</p>	
<p>Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.</p>	<p> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Österåkers kommun har tagit del av verksamhetens rutiner till jourhavande verksamhetschef som kan nå kvällar mellan 17-07 och hela helger. Telefonnummer till ansvarig verksamhetschef har Österåkers kommun. Verksam verksamhetschef informerar alltid Österåkers kommun vid eventuell ledighet.</p>	
<p>Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Ja alla brukar har en aktuell genomförandeplan</p>	
<p>Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>I dagsläget har verksamheten inte behövt arbeta med språkutveckling då personalen som arbetar på verksamheten har bra kunskap i det svenska språket. Verksamhetschefen har dock fått information om Lingio från Österåkers kommun, dock har verksamheten inte behövt ta användning av detta</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Österåkers kommun önskar att det finns en bredare plan för arbete runt svenska språket i verksamheten.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Relationen till omsorgspersonalen och personalens egen trygghetskänsla är viktiga faktorer som påverkar boendes upplevelse av tryggheten. Förtroende och trygghet byggs genom professionellt bemötande och kompetens. På Vårdbo skapar vi trygghet genom att:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alla boende har en kontaktman som har i uppdrag att tolka vår organisation till sina kontaktpersoner och att erbjuda de delaktighet i skapande av genomförandeplanen som beskriver deras individuella behov samt vilka omsorgsinsatser/önskemål de har. • Vi arbetar vi med planeringssystemet Epsilon - målsättningen med detta är att kvalitetssäkra vårt utförande, införa ett mobil arbetssätt samt individanpassa omsorgen genom att planera besök och se till att resurserna finns. • Vi erbjuder delaktighet över det dagliga livet - genom boenderåd, kostråd, vårdplaneringar samt daglig uppdatering om vad som sker på boendet. • Vi involverar anhöriga (om samtycke finns från boende) i deras situation via samtal, veckobrev samt via Attendo Nära • Vi gör stickprover på trygghetslarm och svarstid (för boende som har gett samtycke till det) - för att se att ingen behöver vänta orimligt lång tid vilket skapar en känsla av otrygghet • Vi har Attendo uppförandekod som vi går genom årligen och vid nyanställningar för att medvetandegöra kopplingen mellan bemötande och den upplevda känsla av trygghet • Vi arbetar systematik med arbetsmiljö • Vi gör regelbundna medarbetareundersökningar för att fånga risker 	
<p>Hur ofta anordnar ni brukarmöten/närståendemöten?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Rundabordetsamtal/brukarmöte som är tillsammans med kunderna, verksamhetschef och planeringsledare hålls en gång i månaden, dock inte under semestertider. Då går trygghet, aktiviteter, städning, mat, måltider och eventuella klagomål igenom. Mötet protokollförs och följs upp återkommande månad.</p> <p>Närståendemöte hålls två gånger per år.</p>	
<p>Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Enligt avtalet skall 75 % av tillsvidareanställda vara utbildade undersköterskor. 10 omsorgspersonal som är utbildade och 3 stycken är vårdbiträde. På Vårdbo uppfyller vi dem här kraven. Krav som verksamheten har är att samtliga anställda som är undersköterskor skall ha yrkesbevis från socialstyrelsen.</p>	
<p>På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Varje månad går aktiviteter igenom med kunderna under brukarråd. Eventuella önskingar tas upp och aktivitetsansvarig följer upp detta med brukarna.</p> <p>Varje dag erbjuds aktiviteter till kunderna via ett aktivitetsschema. Om kund önskar egen aktivitet så erbjuds detta dagligen med personalen. Om större aktiviteter önskas så planeras detta in med personal som ledsagning.</p>	
<p>Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Via kundundersökningar som sker internt genom Attendo och externt via brukarundersökningen via socialstyrelsen.</p> <p>Via synpunkter och klagomål</p> <p>Boenderåd som hålls en gång i månaden</p> <p>Samt genom det dagliga arbetet</p>	
<p>Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Alla som arbetar i verksamheten kan tala svenska på grundläggande nivå, vi har inte haft större bekymmer gällande kommunikation i det dagliga arbetet.</p> <p>Kontaktpersonen har stor betydelse kring informationen kring kommunikation hos kunderna och att det dokumenteras tydligt i genomförandeplanen.</p>	
Frågor	Österåkers bedömning
<p>Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål</p>	<p>● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>

42 Hörnans dagverksamhet

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Personalen har genomgått Silviahemmets certifieringsprogram. Vidare pågår webbaserad "Ät upp". Utbildning i dokumentation i samband med byte till nytt dokumentationssystem. Vidare har utbildning i förflyttningsteknik och Ergonomi genomförts. Samtlig personal har genomgått basala hygienrutiner vilket ingår i introduktionen. Planering för livsmedel och kost planeras under hösten samt värdegrundsarbete.	
Österåkers kommentar	
Österåkers kommun vill förtydliga att verksamheten är ännu inte Silviahemscertifierad och arbetssättet enligt Silviahemmets modell är ännu inte implementerat. Verksamheten är ännu inte heller ÅTUP-certifierade.	
Erbjuds brukare dagliga utevistelser?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja det ingår utevistelse dagligen på Hörnans dagverksamhet.	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Varje gäst som kommer till hörnan får ett välkomstsamtal om vilka förväntningar som personen har. Därefter görs en riskbedömning och vårdplaner. Rehabpersonalen arbetar med att gästerna ska bibehålla sin fysiska resurser och föreslå hur man omvårdnadspersonalen ska arbeta för att bibehålla sina resurser. Vidare arbetar omvårdnadspersonalen med att motivera personen att delta i social interaktion, hjälpa gästerna till omvärldsbevakning med hjälp av diskussioner och tidningsläsning.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
I samband med välkomstmöte inhämtas uppgifter om den enskilde. Ett av verktygen kan vara levnadsberättelse och inhämtar kunskap från både boende och närstående. Utifrån detta arbetas det fram en bemötandeplan och det inhämtas önskemål om hur insatsen ska utformas. Intressen kartläggs för att skapa en meningsfull dag. Utifrån inhämtat underlag arbetar Teamet personcentrerat.	
Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Varje synpunkt och klagomål som inkommer tas om hand direkt. En kontakt tas omedelbart av antingen verksamhetschef eller enhetschef och en utredning påbörjas efter att den omedelbara anledningen till klagomålet undanröjts. Detta för att få tillstånd ett arbete med ständiga förbättringar. Återkopplingen sker antingen skriftligt eller muntligt men alla synpunkter registreras digitalt.	
Hur många medarbetare arbetar per brukare, dag respektive natt?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
2 dagpersonal då verksamheten endast gäller dagvård.	
Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
Verksamhetens svar Ja båda är svensktalande.	
Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Det finns alltid en jour dygnet runt på Enebacken. De telefonnummer som gäller finns anslagna på sjuksköterskeexpeditionen.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Ja alla har aktuell genomförandeplan. Arbete har pågått att överföra genomförandeplaner till nya dokumentationssystemet.	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Hörnans personal har inget behov av språkutveckling.	
Österåkers kommentar Österåkers kommun önskar ändå att det finns ett arbetssätt runt språkutveckling runt medarbetarna.	
Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Verksamheten arbetar personcentrerat. För att gästerna ska känna trygghet arbetar verksamheten med att skapa personalkontinuitet. Att dagen ska vara förutsägbar och att personalen ska arbeta individuellt med att lära känna gästerna för att kunna möta var och en utifrån deras egna förutsättningar. Att kunna skapa en dag där varje individ har inflytande. Exempel på åtgärder: 1. Tydliga dagsrutiner 2 Ta fram en levnadsberättelse och kartlägga personens intressen och vad som är viktigt för varje individ.	
Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar 100% har Skyddad yrkestitel.	
På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar Brukarnas intressen kartläggs och utifrån detta skapas ett aktivitetschema. Varje morgon sker samtal i samband med frukost där man diskuterar dagen aktiviteter för att hitta en bra följsamhet i kundernas intressesfär. Personalen lär känna brukarna och kan anpassa dagens aktiviteter utifrån dagsform.	
Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Uppföljning sker dels att personalen frågar gästen om personen är nöjd med insatsen. Utifrån genomförandeplanen som uppdateras löpande eller minst efter sex månader ställs även frågor och utvärderas insatserna. Vidare genomförs brukarundersökningar två gånger per år.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Varje boende som kommer kartläggs och personalen lär känna den boende. Med hänsyn till personens kognitiva resurser anpassar personalen kommunikationen till var och en. Det bygger på en noggrann kartläggning och samtal med närstående samt samarbetspartner för att få så mycket information som möjligt gällande kommunikation.</p>	
Frågor	Österåkers bedömning
<p>Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>

43 Vårdbo dagverksamhet

Frågor	Österåkers bedömning
Beskriv vilken kompetensutveckling som personal har fått under året?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Verksamheten har en gedigen kompetensutveckling som skall göras årligen där det ingår demensutbildning, hygienutbildning, mat och måltider, värderingsutbildning, brandutbildning, nationellvårdegrund riskbedömningsutbildning, dokumentationsutbildning samt läkemedelsutbildning för dem med delegering.	
Verksamheten har även utbildat inom Åtup för att minska undernäring hos äldre	
Erbjuds brukare dagliga utevistelser?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Dagliga utevistelse gör på innegården då det är bra väder.	
Österåkers kommentar	
Verksamheten förtydligar att de går ut dagligen och att det är en stående aktivitet.	
Hur arbetar ni för att brukaren ska bibehålla självständighet?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Att arbeta personcentrat. Att låta kund få göra så mycket självständigt samt ha en uppdaterad genomförandeplanen som beskrivs vad brukaren klarar av samt behöver hjälp med och vilka mål som satts upp för att behålla sin självständighet eller arbeta tillsammans för att utveckla den.	
Hur arbetar ni för att göra brukaren delaktig?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Genom att aktivt ha en dialog kring förändring och förbättring med kunderna.	
Enkät görs två gånger per år för att följa upp kunderna eventuella önskemål. Det är ett sätt att utveckla verksamheten	
Hur hanterar ni synpunkter/klagomål på enheten?	<input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ledningen ska alltid vara lyhörd för förslag och synpunkter från patienter, närstående och medarbetare.	
När en medarbetare får ta emot synpunkter/klagomål följs följande:	
<ul style="list-style-type: none"> • lyssnar utan att avbryta • tar reda på vad som har hänt. Visar att hen är öppen för att ta emot synpunkter/klagomål genom att ställa frågor som "hur, varför, när, vad?" • svarar så gott hen kan • om hen inte kan svara hänvisar hen till sjuksköterska eller verksamhetschef • Den som tar emot synpunkter och klagomål skriver en avvikelse • Verksamhetschefen ansvarar för att alla inkomna synpunkter/klagomål utreds och följs upp löpande samt återkopplas till patient/närstående. Återkoppling ska ske så fort det är möjligt, men inom 48 timmar. • Alla synpunkter/klagomål tas upp på kvalitetsmöten varje månad och dokumenteras i kvalitetsmötesprotokollet samt som en händelse i Attendo ADD. Synpunkter/klagomål sparas hos verksamhetschefen. Verksamhetschefen informerar beställaren kontinuerligt om de synpunkter/klagomål som inkommer till verksamheten. • Verksamhetschefen gör också en åtgärdsplan. Alla medarbetare informeras regelbundet om inkomna synpunkter/klagomål och förbättringsåtgärder på arbetsplatsträffar och kvalitetledningsmöte. 	

Frågor	Österåkers bedömning
Hur många medarbetare arbetar per brukare, dag respektive natt?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
2 omsorgspersonal arbetar under kundernas besök.	
Uppfyller alla medarbetare det avtalade kravet gällande kunskaper i svenska språket?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja	
Det ska alltid finnas möjlighet för kommunen att nå verksamhetschef eller dennes ersättare, dygnet runt vid behov. Uppge hur ni säkerställer detta.	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Österåkers kommun har tagit del av verksamhetens rutiner till jourhavande verksamhetschef som kan nå kvällar mellan 17-07 och hela helger. Telefonnummer till ansvarig verksamhetschef har Österåkers kommun. Verksamhetschefen informerar alltid Österåkers kommun vid eventuell ledighet.	
Har alla brukare en aktuell genomförandeplan? Ja/Nej?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Ja	
Österåkers kommentar	
Verksamheten förtydligar att alla har aktuella genomförandeplaner som de hinner följa upp i tid, det finns avsatt tid för detta.	
Hur arbetar er verksamhet med språkutveckling hos medarbetarna?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
I dagsläget har verksamheten inte behövt arbeta med språkutveckling då personalen som arbetar på verksamheten har bra kunskap i det svenska språket. Verksamhetschefen har dock fått information om Lingio från Österåkers kommun, dock har verksamheten inte behövt ta användning av detta	
Österåkers kommentar	
Österåkers kommun önskar att det finns en plan för arbete runt språkutveckling i verksamheten.	
Hur arbetar ni för att brukarna ska känna trygghet? Ange exempel på åtgärder.	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav
Verksamhetens svar	
Medarbetarundersökning och ser över arbetsmiljön för att få en kontinuitet i personalstyrkan som skapar en trygghet hos kunderna. Uppföljning av enkäter. Lyhörd personal som lyssnar och berikar kundens närvaro.	
Hur stor andel av personalen är legitimerade undersköterskor?	● Uppfyller avtals-/kvalitetskrav

Frågor	Österåkers bedömning
<p>Verksamhetens svar</p> <p>50 %</p> <p>En vårdbiträde och en undersköterska.</p>	
<p>På vilket sätt kan brukare påverka valet av aktiviteter?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Antingen via enkäter eller dialog med omsorgspersonalen. Kundernas önskan tas alltid i beaktning och försöker uppfyllas utifrån verksamhetens förmåga.</p>	
<p>Hur tar ni reda på om brukaren är nöjd med insatsen eller inte?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Genom samtal och enkätundersökning som görs två gånger per år.</p>	
<p>Österåkers kommentar</p> <p>Verksamheten förtydligar att personkännedom gör att de märker om brukaren är nöjd eller inte.</p>	
<p>Hur arbetar ni för att kommunikationen mellan kund och medarbetare ska fungera?</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>
<p>Verksamhetens svar</p> <p>Alla som arbetar i verksamheten kan tala svenska på grundläggande nivå, vi har inte haft större bekymmer gällande kommunikation i det dagliga arbetet.</p> <p>Kontaktpersonen har stor betydelse kring informationen kring kommunikation hos kunderna och att det dokumenteras tydligt i genomförandeplanen.</p>	
Frågor	Österåkers bedömning
<p>Bifoga rutinen för synpunkter och klagomål</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Uppfyller avtals-/kvalitetskrav</p>