



# Kvalitetsteamet Valfärd Gävle

**Patrik Bergman**  
**Verksamhetschef**  
**Planering, analys och utvärdering**

# Om kvalitetsteamet

- All verksamhet som Valfärd Gävle bedriver ska vara av god kvalitet och det är viktigt att kvaliteten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.
- Som ett led i att skapa förutsättningar för detta, både hos den kommunala egenregin och hos externa utförare, har Valfärd Gävle bildat ett kvalitetsteam.
- Syftet med teamet är tvådelat:
  - Att bidra till att kärnverksamheterna kan säkra och bibehålla kvaliteten genom att följa upp och utvärdera densamma.
  - Att bidra till att kärnverksamheterna kan förbättra kvaliteten genom att främja ett lärande och förebyggande arbetssätt.

# Om kvalitetsteamet

- I kvalitetsteamet ingår idag följande funktioner:
  - Två medicinskt ansvariga sjuksköterskor (MAS),
  - En medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR),
  - En nutritionsansvarig dietist (NAD),
  - Två socialt ansvariga samordnare (SAS),
  - En jurist,
  - Två allmänutredare samt
  - En upphandlingscontroller med uppdrag mot externa utförare.

# Om kvalitetsteamet

- Inom varje funktion finns vissa definierade tjänster eller arbetsuppgifter.
- Därutöver finns tjänster eller arbetsuppgifter som är gemensamma för kvalitetsteamet.
- Kvalitetsteamet träffas en gång varannan vecka och går igenom genomförda aktiviteter, nuläge samt planering framåt.

# Kvalitetsteamets granskningar och uppföljningar

- Kvalitetsteamet gör regelbunden proaktiv uppföljning utifrån avtal med externa utförare eller lagar och andra föreskrifter.
- Uppföljningen handlar om att säkerställa att verksamheten lever upp till de krav som ställts på densamma samt att identifiera risker som skulle kunna leda till oönskade händelser.

# Kvalitetsteamets granskningar och uppföljningar

- Kvalitetsteamet genomför också reaktiva granskningar och uppföljningar vid behov utifrån oönskade händelser i verksamheten. Sådana granskningar eller uppföljningar kan exempelvis aktualiseras via
  - Inkomna klagomål,
  - Avvikelsehantering,
  - Lex Sarah-ärenden,
  - Lex Maria-ärenden,
  - IVO-tillsyner,
  - Patientnämndsärenden,
  - Då kvalitetsteamet får kännedom om brister på annat sätt t ex via annan statistik.

# Underlag för granskningar och uppföljningar

- Kvalitetsteamet arbetar just nu med att bygga upp en struktur för att aggregat kunna följa klagomål, avvikelser mm i "realtid".
- Detta för att få bättre underlag till vilka granskningar och uppföljningar som behöver göras.

# Exempel – klagomålshantering

KlagomålsID	Datum	Nämnd	Vem berörs	Verksamhetstyp	Ankom från	Vad	Utförande	Bemötande	Information	Avgifter	HR-fråga	Trafik	Övrigt	Svar/åtgärd
1	2021-01-27	ON	Multi Care	Hemtjänst och hemsjukvård, extern regi		Ingen löneökning på 5 år					x			
2	2021-01-29	ON	Våbo - Furugården	Vård- och omsorgsboende, intern regi		Brist på uppsikt, bemötande, HSL, dokumentation	x							
3	2021-02-19	ON	Okänt	Hemtjänst och hemsjukvård, intern regi	Anonym	omv bilar parkerar på handikapplatser Systemet 18.30						x		
4	2021-02-24	ON	Hemtjänst Andersberg	Hemtjänst och hemsjukvård, intern regi	Närstående	Inte hjälp av htj /felinformation och ingen återkoppling vid klagomål	x	x	x					
5	2021-02-25	ON	Hemtjänst Valbo/Forsbacka	Hemtjänst och hemsjukvård, intern regi	Närstående	Besvik på att personal inte vet vad och hur de ska stödja	x							
6	2021-02-25	AFN	Utredningsenhet LSS och socialpsykiatri	Vuxen och personer med funktionsnedsättning	Kund	Vill inte ha God man, vill inte att man ringer anhöriga		x						
7	2021-02-05	ON	Natt och larm	Hemtjänst och hemsjukvård, intern regi	Kund	Personal kan inte hantera inkontinenshjälpmedel	x							
8	2021-03-01	ON	Vardaga	Vård- och omsorgsboende, extern regi	Närstående	Besöksstopp, ingen motion och inget dropp	x							
9	2021-03-04	ON	Natt och larm	Hemtjänst och hemsjukvård, intern regi	Kund	Bytte bara stomi, inte blöja, otrevliga	x	x						
10														
11														
12														
13														
14														
15														



Månad

januari

februari

mars

april

maj

juni

juli

augusti

september

oktober

november

december

## Anmälare

(Tom)

2

Anonym

1

Kund

3

Närstående

3

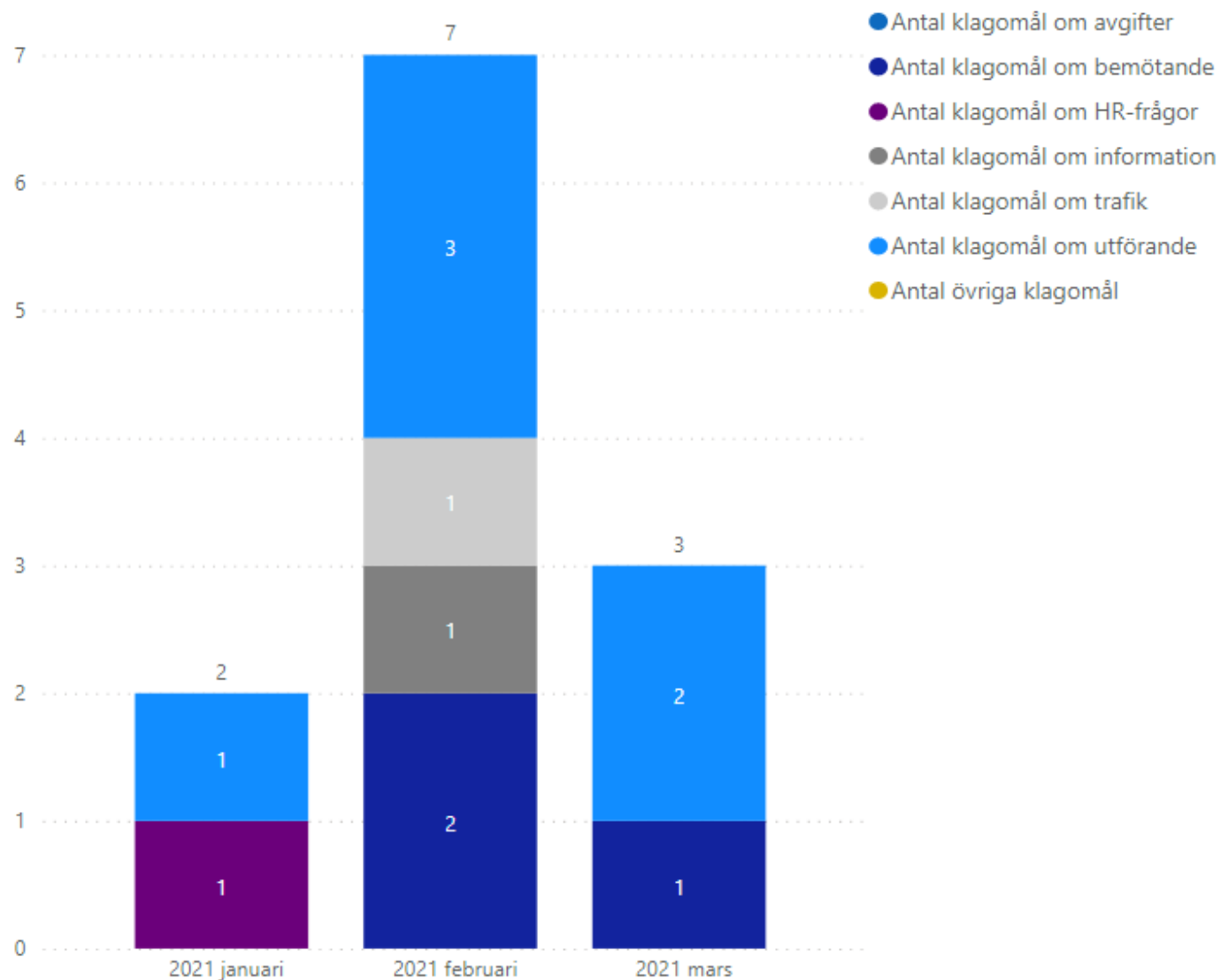
9

Antal unika klagomål

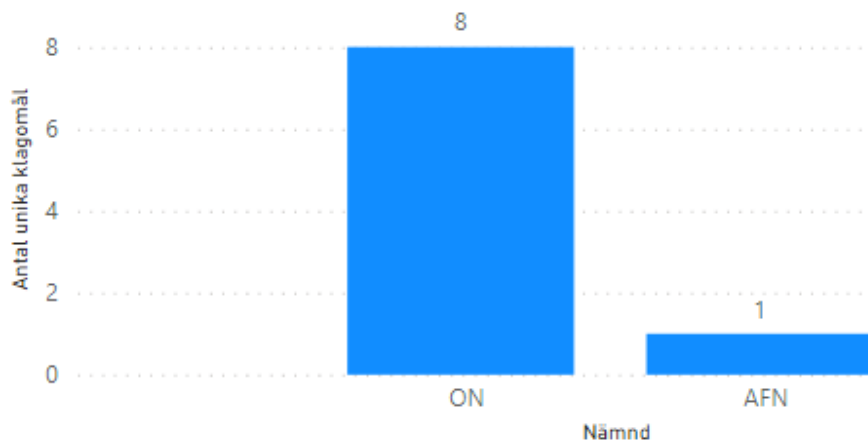
(Tom)

Antal besvarade/åtgärdade klagomål

## Antal klagomål per kategori



## Antal unika klagomål per nämnd under vald tidsperiod



# Tre nivåer – granskning

- Nivå 1: Besök i verksamheten.
- Nivå 2: Uppföljning med rapport.
- Nivå 3: Kvalitetsgranskning.

# Planering 2021

- Inför 2021 har kvalitetsteamet gjort en "grovplanering" av granskningar och uppföljningar.
- Det är viktigt att notera att gransknings- och uppföljningsplanerna i dokumentet är att betrakta som "levande dokument", där aktiviteter kan tillkomma eller prioriteras om under 2021.

Aktivitet	Verksamhet/Objekt	Nämnd	Period, 2021
Kvalitetsgranskning, nivå 3	Forellplan (VOB)*	ON	Mars – april
Besök i verksamhet, nivå 1	Vallongården (VOB)	ON	Mars – april
Besök i verksamhet, nivå 1	Solgårdsgatan (VOB)	ON	Mars – april
Besök i verksamhet, nivå 1	Solberga (VOB)	ON	Mars – april
Uppföljning-rapport, nivå 2	Skydds-/begränsnings-åtgärder	ON, AFN	Maj
Uppföljning-rapport, nivå 2	Läkemedelshantering, missbruksvården (IFO)	SON	Aug – dec.
Uppföljning	Gävle Strand	ON	Aug – dec.
Uppföljning	Vallongården	ON	Aug – dec.
Uppföljning	Forellplan	ON	Aug – dec.
Uppföljning	Solgårdsgatan	ON	Aug – dec.

# Gransknings- och uppföljningsplan 2021 – egen regi

Aktivitet	Verksamhet egen regi	Nämnd	Period, 2021
Avtalsuppföljning	Frösunda gruppbostad	AFN	Januari
Avtalsuppföljning	HVB	SON	Feb. - Mars
Avtalsuppföljning	Vinddraget 14	ON	Feb.- Mars
Avtalsuppföljning	Stödboende Öppenvård	SON	Mars – April
Avtalsuppföljning	LOV hemtjänst	ON	Mars – April
Avtalsuppföljning	Frösunda Vinbärsvägen	AFN	April – Maj
Avtalsuppföljning	Villa Vallonen	ON	Aug.- Sept.
Avtalsuppföljning	Vuxenutbildning	AFN	Sept.- Okt.
Avtalsuppföljning, fördjupad	LOV hemtjänst, Sv hemtjänst		Feb.- Mars
Uppföljning av tidigare granskning	LOV hemtjänst Maid		April
Avtalsuppföljning, fördjupad	LOV hemtjänst Ersta		April – Maj
Uppföljning	TES hantering hemtjänst		Okt.- Nov.
Uppföljning uppstart	Attendo Muréngatan		Okt.- Nov.
Avtalsuppföljning, fördjupad	LOV hemtjänst, Artan		Nov.- Dec.
Avtalsuppföljning, fördjupad	LOV hemtjänst, Adekvat		Dec.- (2022)

# Uppföljningsplan 2021 – externa utförare