



Plan för egenkontroll inom äldreomsorgen

MARIEHAMNS STADS ÄLDREOMSORG

01.04.2022



1. Innehåll

1	UPPGIFTER OM SERVICEPRODUCENTEN.....	4
1.1	Serviceproducentens namn.....	4
1.2	Serviceform och klientgrupp för vilken service produceras.....	5
1.2.1	Hemservice.....	5
1.2.2	Korttidsvård.....	6
1.2.3	Effektiverat serviceboende.....	7
1.2.4	Institutionsboende.....	9
2	VERKSAMHETSIDÉ, VÄRDERINGAR OCH VERKSAMHETSPRINCIPER.....	10
2.1	Verksamhetsidé.....	10
2.2	Värderingar och principer.....	11
3	GENOMFÖRANDE AV EGENKONTROLLEN.....	12
3.1	Riskhantering.....	12
3.2	Identifiering av risker och missförhållanden.....	12
3.2.1	Avvikelse rapportering.....	12
3.2.2	Fallrapportering.....	13
3.2.3	Synpunktsrapportering.....	13
3.2.4	Personalens anmälningskyldighet.....	13
3.2.5	Handlingsplaner.....	14
3.2.6	Beredskapsplaner.....	14
3.3	Hantering av risker och behandling av negativa händelser.....	14
3.4	Utvecklingsåtgärder.....	15
3.5	Information om förändringar.....	15
4	UPPGÖRANDE AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL.....	15
4.1	Person som ansvarar för planeringen av egenkontrollen.....	15
4.2	Ansvarsperson för planering och uppföljning av egenkontrollen.....	15
4.3	Uppföljning av planen för egenkontroll.....	16
4.4	Offentlighet av planen för egenkontroll.....	16
5	KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER.....	17
5.1	Stärkande av självbestämmanderätten.....	17
5.2	Principer och begränsning av självbestämmanderätten.....	17
6	Bedömning av servicebehovet.....	18
6.1	Hemservice.....	18
6.2	Korttidsvård, effektiverat service- och institutionsboende.....	19

6.3	Mätinstrument vid bedömning av vård- och servicebehov	19
6.4	Vård- och serviceplan	20
6.5	Att säkerställa att personalen känner till innehållet i vård- och serviceplanen	20
7	Bemötande av klienten	21
7.1	Säkerställa sakligt bemötande och förfarande vid osakligt bemötande	21
8	Klientens delaktighet	21
8.1	Insamling av respons	22
9	Klientens rättsskydd	22
9.1	Mottagare av anmärkningar inom äldreomsorgen	23
9.2	Klientombudsman	23
9.3	Hantering av anmärkningar, klagomål och andra tillsynsbeslut	23
10	EGENKONTROLL AV SERVICEINNEHÅLLET	23
10.1	Verksamhet som främjar välbefinnande, rehabilitering och tillväxt	23
10.1.1	Hemmaboendeservice	24
10.1.2	Korttidsvård, effektiverat service- och institutionsboende	24
10.2	Näring	25
10.2.1	Hemservice	25
10.2.2	Korttidsvård, effektiverat service- och institutionsboende	25
10.3	Hygienpraxis	26
10.4	Samarbete med övriga organisationer	26
10.4.1	Hemservice, korttidsvård och effektiverat serviceboende	26
10.4.1.1	Hemservice	27
10.4.1.2	Korttidsvård	27
10.4.1.3	Effektiverat serviceboende	27
10.4.2	Institutionsboende	28
10.5	Läkemedelsbehandling	28
10.5.1	Hemservice	28
10.5.2	Korttidsvård	29
10.5.3	Effektiverat serviceboende	29
10.5.4	Institution	29
10.5.4.1	Egenkontroll av läkemedel vid institution	30
10.6	Offentliggörande av väntetider	30
11	KLIENTSÄKERHET	31
11.1	Samarbete med säkerhetsansvariga myndigheter och aktörer	31
12	Personal	31

12.1	Hemservice	31
12.2	Effektiverat serviceboende	31
12.3	Institutionsboende	32
12.4	Personaldimensionering.....	32
12.5	Säkerställande av tillräckliga personalresurser	33
12.6	Principer för rekrytering av personal	33
12.7	Beskrivning av upprätthållandet av personalens arbetshälsa	33
12.8	Inskolningen av personal.....	34
12.9	Beskrivning av upprätthållandet av personalens kompetens och kompetensledning	35
12.9.1	Utvecklingssamtal.....	35
12.9.2	Bedömning av individuellt kunnande och arbetsresultat, AKTA.....	35
12.10	Fortbildning	35
13	Äldreomsorgens lokaler	36
13.1	Hemservice	36
13.2	Korttidsvård.....	36
13.3	Effektiverat serviceboende	37
13.3.1	Odalgårdens effektiverade serviceboende	37
13.3.2	Trobergshemmets effektiverade serviceboende	37
13.4	Institutionsboende	38
14	Tekniska lösningar	38
14.1	Trygghetslarm.....	38
14.2	Äldis	38
15	Produkter för hälso- och sjukvård.....	39
15.1	Hemservice, korttidsvård och effektiverat serviceboende	39
15.2	Institution	39
16	DOKUMENTATION AV KLIENTUPPGIFTER	39
16.1	Dokumentation av klientuppgifter	39
17	SAMMANDRAG AV UTVECKLINGSPLAN	40

1 UPPGIFTER OM SERVICEPRODUCENTEN

1.1 Serviceproducentens namn

Serviceproducent: Mariehamns stad, äldreomsorgsförvaltning

FO-nummer: 0205071–4

Kommunens namn: Mariehamn

Verksamhetsenhet eller service: Mariehamns stads äldreomsorg

- ✓ hemservice och där tillhörande stödtjänster
- ✓ korttidsvård
- ✓ effektiverat serviceboende
- ✓ institutionsboende

Gatuadress: Pb 159

Postnummer: 22 101

Postort: Mariehamn

1.2 Serviceform och klientgrupp för vilken service produceras

1.2.1 Hemservice

Besöksadress:

Hemservicekansli

Johannahemmet, N. Esplanadgatan 6

22 100 Mariehamn

Telefon: 018-531 744

Serviceform och för vilken klientgrupp service tillhandahålls:

Hemservice för hemmaboende personer som är 65 år eller äldre. Hemservice utför och bidrar med utförande av uppgifter och funktioner som hör till boende, vård och omsorg, upprätthållande av funktionsförmågan, uträttande av ärenden samt övrigt som hör till det dagliga livet.

Antal klientplatser:

Cirka 180 hemmaboende klienter

Kontaktuppgifter till enhetschefen för hemmaboendeservice:

Telefon: 018-531 746

E-post: aldreomsorgen@mariehamn.ax

1.2.2 Korttidsvård

Besöksadress:

Avdelningen Ledskär

Trobergshemmet, N. Esplanadgatan 6

22 100 Mariehamn

Telefon: 018–531 326

Serviceform och för vilken klientgrupp service tillhandahålls:

Äldreomsorgens korttidsvård är på vårdnivå effektiverat serviceboende och erbjuder dygnet runt vård. Verksamheten riktar sig till personer som är 65 år eller äldre och kan beviljas av flera olika orsaker såsom t.ex.:

- vid återhämtning efter en sjukhusvistelse
- i väntan på en permanent boendeplats inom äldreomsorgens boendeservice
- vid intervallvård, intervallperioderna kan vara regelbundet återkommande eller vara enstaka intervallperioder vid särskilt överenskomna tidpunkter
- vid avlastning för närståendevårdare

Antal klientplatser:

10 klientplatser

Kontaktuppgifter till enhetschefen för effektiverat serviceboende:

Telefon: 018-531 311

E-post: aldreomsorgen@mariehamn.ax

1.2.3 Effektiverat serviceboende

Odalgårdens effektiverade serviceboende

Besöksadress:

Odalgården

Odalvägen 10

22 100 Mariehamn

Avdelningar:

Lindängen tel. 018–531 263

Solgläntan tel. 018-531 268

Silverängen tel. 018–531 266

Serviceform och för vilken klientgrupp service tillhandahålls:

Effektiverat serviceboende med dygnet runt vård som riktar sig till personer som är 65 år eller äldre som har ett omfattande hjälpbehov med funktioner i daglig livsföring dygnet runt. Klienten har ett stort behov av vård och omsorg som inte i tillräcklig utsträckning kan tillgodoses i hemmet med öppenvårdstjänster så som boendeservice och stödtjänster.

Antal klientplatser:

Lindängen

- 10 klientplatser

Solgläntan

- 16 klientplatser

Silverängen

- 8 klientplatser. Verksamheten riktar sig till personer med medelsvår eller svår minnessjukdom och med nedsatt funktionsförmåga.

Kontaktuppgifter till enhetschefen för effektiverat serviceboende:

Telefon: 018-531 311

E-post: aldreomsorgen@mariehamn.ax

Trobergshemmets effektiverade serviceboende

Besöksadress:

Trobergshemmet
Norra Esplanadgatan 6
22 100 Mariehamn

Avdelningar:

Lindhamn tel. 018-531 327
Rödhamn tel. 018-531 309
Nyhamn tel. 018-531 308
Bogskär tel. 018-531 316

Serviceform och för vilken klientgrupp service tillhandahålls:

Effektiverat serviceboende med dygnet runt vård som riktar sig till personer som är 65 år eller äldre som har ett omfattande hjälpbehov med funktioner i daglig livsföring dygnet runt. Klienten har ett stort behov av vård och omsorg som inte i tillräcklig utsträckning kan tillgodoses i hemmet med öppenvårdstjänster så som boendeservice och stödtjänster.

Antal klientplatser:

Lindhamn

- 14 klientplatser

Rödhamn

- 14 klientplatser

Nyhamn

- 12 klientplatser varav 1 är korttidsvårdsplats. Verksamheten riktar sig till personer med medelsvår eller svår minnessjukdom och med nedsatt funktionsförmåga.

Bogskär

- 14 klientplatser

Kontaktuppgifter till enhetschefen för effektiverat serviceboende:

Telefon: 018-531 311

E-post: aldreomsorgen@mariehamn.ax

1.2.4 Institutionsboende

Besöksadress:

Trobergshemmet

Norragatan 11

22 100 Mariehamn

Avdelningar:

Lågsjär tel. 018–531 317

Märket tel. 018-531 320

Sälsjär tel. 018–531 322

Marhällan tel. 018–531 313

Serviceform och för vilken klientgrupp service tillhandahålls:

Institutionsboende är den vårdform som riktar sig till personer som är 65 år eller äldre som ger omsorg och vård till multisjuka klienter vars behov inte kan tillgodoses inom effektiverat serviceboende. Institutionsvårdens servicenivå kan kort definieras av att klienten har ett omfattande behov av medicinsk omvårdnad dygnet runt, som inte kan ges i hemmet eller vid ett effektiverat serviceboende.

Antal klientplatser:

Lågsjär

- 14 klientplatser

Märket

- 14 klientplatser

Sälsjär

- 12 klientplatser

Marhällan

- 12 klientplatser, verksamheten riktar sig till klienter med kognitivsvikt samt, BPSD symtom, beteendemässiga och psykiska symtom vid demens.

Kontaktuppgifter till enhetschefen för institutionsboende:

Telefon: 018-531 310

E-post: aldreomsorgen@mariehamn.ax

2 VERKSAMHETSIDÉ, VÄRDERINGAR OCH VERKSAMHETSPRINCIPER

2.1 Verksamhetsidé

Mariehamns stads äldreomsorgs verksamheter baserar sig på sådan verksamhet som avses i Landskapslagen för socialvård (2020:12) och Äldrelag för Åland (2020:9).

Enligt §§1,2 landskapsförordning om samverkansavtal inom socialvård och hälso- och sjukvård (ÅFS 2020:112) ska samverkansavtalet innehålla gemensamma mål för de samordnade tjänsterna, uppgifter om ansvarsfördelningen mellan parterna, övergripande rutiner för samarbetet och uppgifter om hur den årliga utvärderingen ska göras. Vidare ska i samverkansavtalet överenskommas om påföljderna av att avtalet inte följs.

Ålands Hälso- och sjukvård ansvarar för hemsjukvården enligt 38§ i landskapslagen om hälso- och sjukvårdslagen (ÅFS 2011:114). Kommunerna ansvarar för hemservice enligt 19§ (ÅFS 2020:12). Syftet med samverkansavtalet är att reglera det samarbete i form av hemvård som bildas av den kommunala socialvårdens hemservice och Ålands Hälso- och sjukvård i enlighet med nedanstående lagstiftning. Den kommunala socialvården och Ålands Hälso- och sjukvård tillhandahåller hemvård i samarbete enligt §20 (ÅFS 2020:12) och §38a (ÅFS 2011:114) på så vis att servicen bildar en helhet som tillgodoser klientens behov och intresse. Med samverkansavtal ska ansvarsfördelningen mellan parterna förtydligas

Samverkansavtal ska ingås enligt 69§ i Landskapslagen för socialvård (ÅFS 2020:12) och enligt § 19a i landskapslagen om hälso- och sjukvårdslagen (ÅFS 2011:114) för att säkerställa funktionella servicehelheter för klienter som får båda socialvård och hälso- och sjukvård inom detta område. Syftet med samverkansavtalet gällande boendeservice och service på institution är att den kommunala socialvården och Ålands hälso- och sjukvård, ÅHS ska samarbeta så att ÅHS tjänster och övrig socialvård och omsorg vid serviceboenden bildar en funktionell helhet för klienten.

Lagstiftning som verksamheten baserar sig på:

- ✓ Landskapslagen för socialvård (ÅFS 2020:12)
- ✓ Äldrelag för Åland (ÅFS 2020:9)
- ✓ Landskapsförordning om samverkansavtal inom socialvård och hälso- och sjukvård (ÅFS 2020:112, 2021: 41)
- ✓ Landskapslag om hälso- och sjukvårdslagen (ÅFS 2011:114)
- ✓ Landskapslag om yrkesutbildade personer inom socialvård (ÅFS 2020:24)
- ✓ Landskapslagen om klienthandlingar inom socialvården (ÅFS 2020:26)
- ✓ Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (FFS 812/2000)
- ✓ Lag om klientavgifter inom social- och hälsovården (FFS 1992:734)
- ✓ Förordning om klientavgifter inom social- och hälsovården (FFS 1992:912)
- ✓ Sjukförsäkringslagen (FFS 2004:1224)

Styrdokument som landskapsregeringen har antagit:

- ✓ Medicinska kriterier för långvarig institutionsvård för äldre 2020
- ✓ Äldres psykiska ohälsa 2019
- ✓ Riktlinjer för omsorg och vård vid demenssjukdom 2012
- ✓ Kvalitetsrekommendationer för äldre 2010

Social och hälsovårdsministeriets publikationer:

- ✓ Kvalitetsrekommendationer för att trygga ett bra åldrande och förbättra servicen 2020–2023

Styrdokument som äldreomsorgen har antagit av socialnämnden:

- ✓ Äldreomsorgsplan 2017–2022
- ✓ Grundvärderingar och övergripande mål inom äldreomsorgen i Mariehamns stad
- ✓ Främjande av delaktighet och välbefinnande inom direkt klientrelaterat vård- och omsorgsarbete; klientcentrerade kvalitetskriterier för äldreomsorgen i Mariehamns stad 2018
- ✓ Nutritionspolicy 2011.

2.2 Värderingar och principer

Äldreomsorgens värdegrund bygger på gemensamma grundvärderingar och övergripande mål som genomsyrar äldreomsorgens verksamheter.

- ✓ Trygg vård och omsorg skall ges på rätt nivå
- ✓ Ett värdigt bemötande med respekt för individens självbestämmanderätt och värderingar
- ✓ Aktiverande och rehabiliterande synsätt med fokusering på individens förmåga och resurser
- ✓ Att resurser för närstående och tredje sektor tas tillvara och stödjas
- ✓ Ett aktivt utvecklingsarbete utifrån möjligheterna inom den tekniska utvecklingen gällande välfärdsteknik

Värdegrunden konkretiseras i ett hälsobefrämjande förhållningssätt där människans möjlighet att leva i ett meningsfullt sammanhang är i fokus. Äldreomsorgen betonar ett gott möte och bemötande som bygger på personcentrering och en helhetssyn av människan. Äldreomsorgen arbetar utgående från kvalitetskriterierna: *Främjande av delaktighet och välbefinnande inom direkt klientrelaterat vård- och omsorgsarbete* (se kap. 5.1).

Målet är att stödja den äldre i det dagliga livet och den personliga omsorgen för att ge den äldre verktyg för ett så självständigt liv som möjligt. Genom ett aktiverande arbetssätt stöder, handleder och hjälper vårdpersonalen klienterna att klara vardagssysslorna. Genom att erbjuda hälsobefrämjande och meningsfulla aktiviteter samt kunskap om välfärdsteknik motverkas social isolering och psykisk ohälsa.

Utifrån en individuell bedömning och gällande lagstiftning beviljas boendeplats på en korttidsavdelning, effektiverat serviceboende eller institution. Med hjälp av korttidsplatser stödjer äldreomsorgen även närståendevårdare som på detta sätt får möjlighet till avlastning och rekreation.

Service ska tillhandahålla kvalitativ vård och omsorg på rätt nivå, men även meningsfulla aktiviteter och trivsel i en hemliknande miljö.

3 GENOMFÖRANDE AV EGENKONTROLLEN

3.1 Riskhantering

Utgångspunkten för genomförandet av egenkontrollen och planen för egenkontroll är att man identifierar risker som äventyrar klientsäkerheten. Om missförhållanden inte upptäcks är det inte möjligt att förebygga klientsäkerhetsrisker eller på ett systematiskt sätt ingripa i missförhållanden. Egenkontrollen baserar sig på riskhantering, där risker och eventuellt hotande missförhållanden i samband med servicen ska bedömas på ett mångsidigt sätt och med hänsyn till den service som klienten får.

3.2 Identifiering av risker och missförhållanden

Varje anställd ska delta i att skapa en arbetsmiljö med hög riskmedvetenhet – en arbetsmiljö där man är medveten om vilka risker som finns. Personalen skall utan dröjsmål lyfta de missförhållanden, avvikelser eller risker de observerat inom verksamheten. Personalen kan dels skriva ner ärendet på en avvikelserapport, ta upp ärendet med sin närmsta förman eller på ett personalmöte. Personalen ansvarar även för att avvikelser eller riskmomentet berörande en viss klient dokumenteras i klientens vårdjournal.

Arbetskyddsrepresentant tillsammans med företagshälsovården utför riskkartläggning samtidigt med personalens hälsogranskning minst vart tredje år och vid behov oftare.

Vid avvikelser, respons eller olika tillbud ger personalen som varit närvarande en skriftlig redovisning över händelsen där det ingår en analys om varför t.ex olyckan skett och hur man åtgärdade händelsen. Varje händelse analyseras tillsammans med personalen och man försöker hitta orsak till händelsen och utveckla verksamheten så att händelsen inte uppstår på nytt.

3.2.1 Avvikelseberättelse

Avvikelseberättelsernas syfte är att utreda och följa upp avvikelser för att tillgodose att serviceprocesserna och verksamhetssätten är säkra och skyddar klienter samt personal från risksituationer. Rapporternas syfte är även att säkerställa att de resurser och kunskaper som krävs finns för att garantera en säker vård och omsorg. I fall avvikelser upptäcks, finns möjlighet att utvärdera befintliga rutiner och åtgärda samt utveckla dessa.

Avvikelseberättelserna fylls även i vid felaktig användning eller i samband med olyckshändelse gällande materiella föremål. Avvikelseberättelse rörande läkemedel och sjukvårdsuppgifter skickas till ÅHS, primärvården efter att de behandlats internt inom verksamheten *i de fall* där ÅHS hemsjukvården har det medicinska ansvaret.

Avvikelseberättelse och aktuella åtgärder dokumenteras i klientens vårdjournal. Avvikelseberättelserna statistikförs och redogörs i verksamhetsberättelsen. Avvikelseberättelserna arkiveras enligt arkivlagen.

3.2.2 Fallrapportering

Syftet med fallrapporter är att förebygga upprepade fall som kan leda till allvarliga skador och lidande för klienten. Att fylla i rapporten innebär en första reflektion kring omständigheterna vid fallet. Därefter görs en utredning för att förebygga upprepning.

Förebyggande åtgärder dokumenteras i klientens vårdjournal. Fallrapporterna statistikförs och redogörs i verksamhetsberättelsen. Fallrapporterna arkiveras enligt arkivlagen.

3.2.3 Synpunktsrapportering

Syftet med synpunktsrapportering för klienter och anhöriga, är att komma med synpunkter och idéer för främjande av äldreomsorgens utvecklings- och förbättringsarbete. Blanketten finns på äldreomsorgens hemsida www.mariehamn.ax/aldre-och-omsorg eller samt på samtliga enheter. Blanketten kan återlämnas per post, i postlådan vid entrén eller ges till vårdpersonal.

Synpunkterna registreras, behandlas, statistikförs och arkiveras enligt arkivlagen.

3.2.4 Personalens anmälningsskyldighet

Äldrelag (2020:9) för Åland 19 § Anmälan om äldre personers servicebehov

Om en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården som avses i lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården eller någon som är anställd inom socialvården i kommunen, inom Ålands hälso- och sjukvård, räddningsväsendet eller hos alarmcentralen eller polisen, i sitt uppdrag har fått kännedom om en äldre person som är i behov av social- eller hälsovård och som är uppenbart oförmögen att sörja för sin omsorg, hälsa eller säkerhet, ska den anställda oberoende av sekretessbestämmelserna utan dröjsmål göra en anmälan om behovet av hälso- och sjukvård till Ålands hälso- och sjukvård och till den kommunala myndighet som ansvarar för socialvården om behovet av socialvård. Utöver det som föreskrivs i 1 mom. finns bestämmelser i 18 § landskapslagen om Ålands hälso- och sjukvård som innebär att patientens hemkommun ska underrättas om en patient behöver insatser från kommunens socialservice efter det att patienten har skrivits ut från Ålands hälso- och sjukvård. En anmälan får också göras av andra personer än de som avses i 1 mom. oberoende av eventuella sekretessbestämmelser som gäller dem.

Information om personalens anmälningsskyldighet är en del av introduktionen i arbetet. Varje anställd inom verksamheten har en skyldighet att enligt Äldrelagen på Åland 2020:9 §19 göra en anmälan om de noterar missförhållande hos en äldre person. Orosanmälan, finns på Mariehamns stads hemsida www.mariehamn.ax/aldre-och-omsorg

3.2.5 Handlingsplaner

Specifika processer i relation till identifiering av risker och missförhållanden:

- ✓ Process avvikelserapportering
- ✓ Process fallrapporter
- ✓ Process för hantering av synpunktsblankett

Äldreomsorgen har utvecklat en gemensam intern handlingsplan - *Handlingsplan för äldreomsorgen med anledning av coronaviruset (Covid-19)* som bygger på direktiv, förordningar, styrdokument, rekommendationer m.m. som ges ut av Ålands landskapsregering, social- och hälsovårdsministeriet och THL. Handlingsplanen uppdateras vid behov. All personal inom äldreomsorgen har tillgång till handlingsplanen.

Mariehamns stad har utarbetade handlingsplaner, direktiv och guider som finns tillgängliga för alla anställda på stadens intranät bl.a.

- ✓ Handlingsplan för osakligt bemötande, trakasserier och mobbning
- ✓ Jämställdhets- och likabehandlingsplan
- ✓ Alkohol- och drogpolicy
- ✓ Bry sig om-programmet

3.2.6 Beredskapsplaner

Mariehamns stad har räddningsplaner för samtliga byggnader. I räddningsplanen finns information och riktlinjer som behövs vid krissituationer. Som anställd behöver man veta var räddningsplanen för egen enhet är placerad.

Räddningsplaner är ett styrdokument där rådande avvikande situation definieras, ansvarsfördelning och dokumentation anges samt direktiv om olika åtgärder i såväl förebyggande som åtgärdande syfte t.ex ansvarspersoner, bombhot, evakuering, handling vid brand, hjärtstartare vid första hjälpen nödanmälan, personhot, säkerhetsgrupp. En allmän räddningsplan finns att läsa via stadens intranät.

3.3 Hantering av risker och behandling av negativa händelser

Biträdande enhetschefen ansvarar tillsammans med enhetschefen över att personalen introduceras och får kännedom om hur risksituationer hanteras. Säkerheten i arbetet diskuteras vid personalmöten där man kommer överens om åtgärder och eventuella korrigeringar. Samtliga risker och missförhållanden behandlas sakligt och konstruktivt med strävan efter att förbättra tryggheten i verksamheten.

Samtliga avvikelser-, fall- och synpunktsrapporter rapporteras till enhetschefen. Avvikelserapporter och synpunktsblanketter registreras av äldreomsorgens administratör. Rapporterna arkiveras enligt arkivlagen.

Ifall en responsgivare önskar svar på blanketten för synpunkter, beröm och klagomål ges svaret av enhetschef eller äldreomsorgens kvalitetsutvecklare beroende på ärendets natur inom skälig tid.

3.4 Utvecklingsåtgärder

Fortbildning genomförs då t.ex antalet avvikelser, fallrapporter ökar eller mönster uppdagas för att säkerställa kvaliteten inom verksamheten. Äldreomsorgen har även övrig riktad fortbildning (se kap. 12.10).

För att kvalitetssäkra verksamheten är utvecklande av kvalitetsprocesser, processkartor samt styrdokument ett ständigt pågående arbete inom äldreomsorgen.

3.5 Information om förändringar

Personalen informeras om förändringar beroende på ärendets natur genom skriftliga direktiv eller muntligen vid gemensamma möten av närmaste förman. Alla i personalen är skyldiga att ta reda på vad som behandlats och beslutats på personalmöten, mötena protokollförs. Personalen har också en skyldighet att hålla sig uppdaterad över aktuell information som Mariehamns stad ger ut via stadens intranät.

Då förändringar kräver omedelbara åtgärder ansvarar personalen i arbetsskift att informationen överförs till följande skift.

Alla väsentliga förändringar gällande klienter dokumenteras i klientens digitala klientjournal. Klienter och anhöriga informeras omgående och beroende på ärendets natur antingen muntligen eller skriftligen.

4 UPPGÖRANDE AV PLANEN FÖR EGENKONTROLL

4.1 Person som ansvarar för planeringen av egenkontrollen

Äldreomsorgens kvalitetsutvecklare gör upp grunden för planen för egenkontroll i samarbete med äldreomsorgens ledning. Därefter görs verksamhetens förman, biträdande enhetschefen delaktiga i *Plan för egenkontroll* för genomgång samt möjlighet att ge kommentarer och förslag. Förmannen inhämtar arbetsgruppens kommentarer.

Äldreomsorgsnämnden får *Plan för egenkontroll* till kännedom.

4.2 Ansvarsperson för planering och uppföljning av egenkontrollen

Enhetschef för hemmaboendeservice, tfn 018-531 746

E-post: aldreomsorgen@mariehamn.ax

Enhetschef för effektivt serviceboende, tfn 018-531 311

epost: aldreomsorgen@mariehamn.ax

Enhetschef för institutionsboende, tfn 018-531 310
epost: aldreomsorgen@mariehamn.ax

Biträdande äldreomsorgschef, tfn 018-531 730
epost: aldreomsorgen@mariehamn.ax

4.3 Uppföljning av planen för egenkontroll

Enhetschefen vid respektive enhet ansvarar över att verksamhetens *Plan för egenkontroll* introduceras till personalen. Genomgång av planen på enheten görs en gång per år. Nya arbetstagare får bekanta sig med planen under inskolningen.

Genomgång, uppföljning och uppdatering av planen görs årligen eller när det sker ändringar av enhetschefen vid respektive enhet.

4.4 Offentlighet av planen för egenkontroll

Den aktuella planen för egenkontroll skall vara offentligt framlagd enligt Landskapslag för socialvård (2020:12) 47 §.

Plan för egenkontroll finns till påseende i enheternas personalkansli samt publiceras på Mariehamns stads hemsida www.mariehamn.ax/aldre-och-omsorg

5 KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER

5.1 Stärkande av självbestämmanderätten

Självbestämmanderätten beaktas enligt de grundläggande principerna i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (FFS 812/2000). Grundantagande är att var och en kan utföra val och delta i beslutsprocessen berörande egna angelägenheter.

Till vårdpersonalens uppgift hör att respektera och stärka klientens självbestämmanderätt. Att stöda klientens delaktighet vid planering och genomförandet av servicen. Klientens självbestämmanderätt förverkligas när hen deltar i upprättande av vård- och serviceplanen tillsammans med vårdpersonal genom att sträva efter att beakta klientens önskemål och behov så bra som möjligt. Klienten kan fatta beslut i ärenden som rör vården och dagliga funktioner, om de inte är direkt skadliga eller äventyrar klientens hälsa och säkerhet. Klientens självbestämmanderätt förstärks så att hen har möjlighet att uttrycka sina önskemål och göra sina val i ärenden som berör det egna livet och levnadssätt.

För att främja klientens delaktighet och välbefinnande har äldreomsorgen utarbetade kvalitetskriterier – *Främjande av delaktighet och välbefinnande inom direkt klientrelaterat vård- och omsorgsarbete*. Kvalitetskriterierna riktar sig till vård- och omsorgspersonalen med syfte att fokusera på kontaktmannaskap, livsberättelser, rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt, aktiviteter samt vikten av en god klientdokumentation.

Målet med kvalitetskriterierna är att säkerställa god kvalitet och tillgodose att främjande av delaktighet och välbefinnande sker inom direkt klientrelaterat vård- och omsorgsarbete. Kvalitetskriterierna kan ses som ett verktyg inom vård- och omsorgsarbete då de ger personalen dels en strukturerad helhetsbild och centrala begrepp för kvaliteten samt dels metoder gällande främjande av delaktighet och välbefinnande inom direkt klientrelaterat vård- och omsorgsarbete.

Kvalitetskriterierna kompletteras med en enkät som ingår i äldreomsorgens brukarundersökning. Brukarundersökningen skickas ut till äldreomsorgens klienter med ett tidsintervall på ungefär vartannat år. Avsikten med enkäten är att den ska vara ett utvärderingsverktyg för verksamheten gällande hur klienten upplever främjandet av delaktighet och välbefinnande inom vård- och omsorgsarbetet.

5.2 Principer och begränsning av självbestämmanderätten

Vården och omsorgen som ges en klient inom socialvården baserar sig i första hand på frivillighet, och utgångspunkten är att servicen tillhandahålls utan begränsning av individens självbestämmanderätt. Begränsningsåtgärder används endast om det bedöms finnas risk för att klienten eller andra personers hälsa äventyras. Beslutet om användningen av begränsningar fattas av en läkare. Beslutet, de nödvändiga medlen och motiveringarna för beslutet antecknas i klientjournalssystemet samt i ÅHS Externa journal. Vid behov av brådskande begränsningar, kontaktas, ÅHS, primärvårdens jourhavande läkare för bedömning av s.k. observationsremiss till vård emot patientens vilja (M1).

6 Bedömning av servicebehovet

Bedömningen av servicebehovet görs av socialarbetare, servicehandledare eller av en ledande förman. Personer har rätt att få en bedömning av servicebehovet, om det inte är uppenbart onödigt att göra bedömningen.

Utredningen av servicebehovet inleds senast inom sju dagar, i brådskande fall utan dröjsmål. Bedömning eller utredning av servicebehovet kan initieras av personen själv, anhöriga annan person eller myndighet enligt Landskapslag för socialvård (2020:12) 36 §.

För bedömningen av äldres servicebehov kan förutom yrkesutbildade personer inom socialvården också en yrkesutbildad person enligt 2 § i lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (FFS 559/1994) som är anställd inom socialvården svara.

6.1 Hemservice

Service ska helst ansökas skriftligt, ansökningsblankett finns på www.mariehamn.ax/aldre-och-omsorg eller fås från äldreomsorgens kansli. Beslut om beviljande av service görs av enhetschefen för hemmaboendeservice på basen av bedömningen av servicebehovet och delges klienten som ett skriftligt beslut, till beslutet fogas uppgifter om hur ändring söks.

För att säkerställa en rättvis och jämlik behandling av klienterna har det utarbetats *Mariehamns stads kriterier för hemservice och tjänsternas innehåll* vid utvärdering av servicebehovet.

För att stöda hemmaboende kan man efter en individuell behovsprövning beviljas stödtjänsterna *matservice*, *trygghetstelefon* och *Äldis*:

Matservice riktar sig till personer som har svårigheter att tillreda sin egen mat. Matservicen tryggar att klienten dagligen får ett varmt måltid. Måltiden består av sallad, varmrätt och efterrätt. Måltiden är beräknad att motsvara 1/3 av dagen näringsbehov. Maten transporteras dagligen hem till klienten.

Trygghetstelefon underlättar om man på grund av olika orsaker behöver kalla på hjälp. Med trygghetstelefon kan man snabbt tillkalla hjälp, vilket bidrar till trygghet i hemmet. Trygghetstelefonen är kopplad till hemservicen i Mariehamns stad. Trygghetstelefon kan beviljas som en stödtjänst om personens hälsotillstånd är ostabilt eller om man har ökad risk för fallolyckor.

Äldis är en virtuell stödtjänst där man via en dataskärm kan delta i olika aktiviteter såsom t.ex. gymnastik, minnesträning, museibesök m.m. Via dataskärmen Äldis kan man även ta kontakt med hemservicen. Under 2022 kan klienter bli beviljade stödtjänsten Äldis, tjänsten avslutas fr.o.m. 01.01.2023.

6.2 Korttidsvård, effektiverat service- och institutionsboende

För att bli beviljad boendeservice behöver klienten lämna in en ansökan om plats. Behovet av vård och vårdplats bedöms alltid i den multiprofessionella gruppen SAP (SAP står som förkortning av samla, analysera, placera). I SAP-gruppen deltar sakkunniga personer från äldreomsorgen och Ålands hälso- och sjukvård. Vid val av en ändamålsenlig vårdform och ett ändamålsenligt vårdställe utreder man alltid klientens situation i sin helhet. Detta innebär att man bedömer klientens fysiska och psykiska funktionsförmåga och hälsotillstånd. Dessutom bedömer man den sociala situationen och den tidigare användningen av service. Inom äldreomsorgen används RAI-mätare som hjälpmedel vid bedömning av funktionsförmåga.

Plats ska alltid ansökas skriftligt, ansökningsblankett finns på www.mariehamn.ax/aldre-och-omsorg eller fås från äldreomsorgens kansli. Den sökande ska bifoga ett medicinskt utlåtande samt motivering till varför platsen behövs och behovet behöver vara bestående. En ansökning görs aldrig i en sjukdoms akuta skede då vården och eventuella undersökningar eller eventuell rehabilitering pågår. Hemservicens klient ska till sin ansökan bifoga en uppdaterad vård- och serviceplan och en uppdaterad bedömning av funktionsförmågan.

SAP-gruppen håller möten två (2) gånger per månad. Klienten får ett tjänstemannabeslut, med anvisningar för rättelseyrkande på sin kompletta ansökan vid beviljande av plats eller avslag.

För att säkerställa en rättvis och jämlik behandling av klienterna används *medicinska kriterier för långvarig institutionsvård för äldre* vid utvärdering av servicebehovet.

6.3 Mätinstrument vid bedömning av vård- och servicebehov

Enligt § 14 (ÅFS 2020:9) *I samband med att servicebehovet bedöms ska den äldre personens funktionsförmåga utredas mångsidigt och med tillförlitliga bedömningsinstrument.*

Äldreomsorgen använder funktionsmätningssystemet RAIsoft för klienter inom hem- och boendeservice.

- ✓ Initialbedömning bör färdigställas inom fjorton (14) dagar
- ✓ Halvårsbedömningar, görs var 6:e månad.
- ✓ Bedömning av signifikant förändring i status, bör färdigställas inom fjorton (14) dagar efter att en väsentlig förändring i tillståndet konstaterats.
- ✓ Vid utskrivning, inskrivning och flyttning görs en ny begränsad bedömning

Resultaten av mätningen ger ett underlag för att fastställa klienternas vård och rehabiliteringsbehov. Det ger också en indikation om behovet av servicenivå samt följer upp att klientens målsättning förverkligas. Resultaten av RAI-mätningen skickas till THL (Hälso- och sjukvårds institut) utan personuppgifter för en rikstäckande utvärdering och uppföljning. Baserat på dessa resultat förbättrar äldreomsorgen kvaliteten på vår service och på verksamheterna.

6.4 Vård- och serviceplan

Bedömning av servicebehovet och uppgörandet av vård- och serviceplan görs i samråd med klienten och klientens anhöriga eller närstående för att öka delaktigheten. Planen utarbetas med utgångspunkt i klientens bakgrund, hälsohistoria, individuella önskemål och behov av hjälp. Det är viktigt att planen görs utgående från att klientens intresse är i fokus. Vid bedömningen skall den äldres självbestämmanderätt respekteras, önskemål och individuella behov beaktas. I kartläggningen kan även ingå möten med andra professionella som tillsammans ska samverka för att servicen ska bilda en funktionell helhet.

Vård- och serviceplanen uppdateras minst med sex månaders mellanrum och i samband med att servicebehovet ändras.

Planen är en redogörelse för klientens funktionsförmåga, resurser, hinder och behov samt för det som man kommit överens. Genomförandet av klientplanen följs upp genom dokumentering som görs i vårddokumentationssystemet Abilita Socialvård modul vårdjournal.

Hemserviceens besök kan ökas, minskas eller helt avslutas utgående från servicebehovet. Planen fungerar som en grund för hemserviceavgiften genom besökskvittering.

Avgiftsbeslut som baserar sig på Lag om klientavgifter inom social- och hälsovården (1992:734) fattas och avgiftsbeslutet skickas till klienten.

6.5 Att säkerställa att personalen känner till innehållet i vård- och serviceplanen

En av de viktigaste punkterna som ska avtalas i verkställandet av egenkontrollen är hur man säkerställer att serviceplanen iakttas i klientens dagliga vård/service.

Innehållet i den service som det överenskommit om i vård- och serviceplanen, överförs till klientjournalen; ankomst, status och plan. Planen för daglig vård och service är ett dokument som kompletterar den individuella klient-/serviceplanen och med vilken servicegivaren informeras om förändringar i klientens servicebehov. Inom Mariehamns stad använder äldreomsorgen systemet Abilita socialvård, modul mobila hemservice eller vårdjournal vilket möjliggör att personalen har omedelbar tillgång till aktuell information om klienten. Personalen har skyldighet att dokumentera avvikelser i planen. När en vårdinsats är utförd, kvitterar vårdpersonalen detta på vård- och serviceplanen. Kvitteringen av vårdinsatser ökar säkerheten för klienten.

7 Bemötande av klienten

Klientens rätt att besluta själv beaktas i alla situationer och vårdpersonalen tillfrågar klienten vad och hur hen önskar just idag. Vårdarna lyssnar alltid lyhört på klienternas önskemål och åsikter. Vårdarna beaktar klienternas privatliv genom att knacka på klientens dörr. Klienten har rätt att neka besök samt vård och service. I händelse av att detta utgör en risk för vanvård är personalen medveten om sin anmälningskyldighet.

7.1 Säkerställa sakligt bemötande och förfarande vid osakligt bemötande

Enligt § 48 (ÅFS 2020:12) om socialvård ska det i plan för egenkontroll inskrivas på vilket sätt ett sakligt bemötande av klienterna säkerställs och vilket förfarande som tillämpas om osakligt bemötande observeras.

Äldreomsorgen har noll-tolerans för dåligt bemötande. Varje vårdare är skyldig att ingripa vid misstanke om osakligt eller kränkande bemötande. Verksamhetens förman diskuterar med personalen i fråga och kommer överens om hur garantera att liknande situationer inte uppkommer i fortsättningen. En varning utfärdas om förutsättningarna för en sådan uppfylls. Ärendet ska också diskuteras med den berörda klienten, och information bör ges om klientens rätt att göra en anmärkning om hen önskar. Klienten kan också vara i direkt kontakt med klientombudsmannen på Åland.

För att stöda vårdpersonalen i bemötandet av klienter har äldreomsorgen utarbetat kvalitetskriterier *Främjande av delaktighet och välbefinnande inom direkt klientrelaterat vård- och omsorgsarbete.*

8 Klientens delaktighet

En väsentlig del av utvecklandet av serviceinnehållet, kvaliteten, klientsäkerheten och egenkontrollen är att man tar hänsyn till äldreomsorgens klienter i olika åldrar samt deras anhörigas. Eftersom kvalitet och god vård och omsorg kan betyda olika saker för personalen och klienterna är det viktigt att man i utvecklingsarbetet utnyttjar all respons som på olika sätt systematiskt samlats in. Delaktighet för klienter och anhöriga betyder att deras åsikter och önskemål beaktas i samtliga situationer som gäller servicen och utvecklandet av verksamheten.

8.1 Insamling av respons

Spontan respons:

- ✓ så som kommentarer, förslag och kritik. Synpunkter kan ges muntligen eller skriftligen, kan vara anonyma. Blanketten: *Synpunkter, beröm & klagomål* finns på äldreomsorgens hemsida www.mariehamn.ax/aldre-och-omsorg eller via äldreomsorgskansliet aldreomsorgen@mariehamn.ax eller på enheten. Ifall klienten eller anhöriga lämnar kontaktuppgifter tar ansvarig förman för enheten kontakt.

Riktad respons:

- ✓ vart annat år görs en brukarundersökning som går ut till alla klienter inom äldreomsorgen. Frågorna berör främst delaktighet och välbefinnande inom direkt klientrelaterat vård- och omsorgsarbete med fokus på kontaktmannaskap, livsberättelser, rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt, aktiviteter samt dokumentation med fokus på klienternas självbestämmanderätt
- ✓ vart fjärde år görs en utvärdering där synpunkter inhämtas från de som anlitar servicen, deras anhöriga och närstående samt de anställda enligt 8 § (ÅFS 2020:9)

All insamling av respons både spontan och riktad följs upp och behandlas i lednings- och på verksamhetsnivå. Speciellt den riktade responsen ligger som grund för utveckling av verksamheten och ingår i äldreomsorgsplanen. Äldreomsorgsnämnden och äldrerådet tar del av responsen.

9 Klientens rättsskydd

I lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvård (FFS 812/2000) anges klientens rätt till god vård och gott bemötande, rätt att få en utredning om åtgärdsalternativ, rätt till service och vårdplan, självbestämmande- och medbestämmanderätt. Lagen fastställer också frågor som gäller sekretess, tystnadsplikt och lämnande av sekretessbelagda uppgifter.

En klient har alltid rätt att få ett skriftligt tjänstemannabeslut från sociala myndigheter, då man ansökt om socialvårdstjänster. Till beslutet ska fogas uppgifter om hur ändring kan sökas ifall man är missnöjd med beslutet.

Klientombudsmannen ger råd och bistår klienten vid framställning av anmärkning. Ombudsmannen fattar inte egna beslut och kan inte ändra på myndigheters beslut. Med klientens samtycke kan ombudsmannen kontakta äldreomsorgen.

I situationer där en klient och/eller dess anhöriga upplever missnöje eller oklarheter ombuds dessa att i första hand kontakta verksamhetens biträdande enhetschef, enhetschefen eller fylla i blanketten: *Synpunkter, beröm & klagomål*. Blanketten finns på äldreomsorgens hemsida www.mariehamn.ax/aldre-och-omsorg

9.1 Mottagare av anmärkningar inom äldreomsorgen

Biträdande äldreomsorgschef, tfn 018-531 730, e-post aldreomsorgen@marieham.ax

Äldreomsorgschef, tfn 018-531736, e-post aldreomsorgen@marieham.ax

9.2 Klientombudsman

Klientombudsman tfn 018-25267, e-post fornamn.efternamn@ombudsman.ax

9.3 Hantering av anmärkningar, klagomål och andra tillsynsbeslut

Biträdande äldreomsorgschefen eller äldreomsorgschefen ger ett skriftligt bemötande till en anmärkning, klagomål eller andra tillsynsbeslut. I uppgörandet av bemötandet inhämtas information av berörd personal, verksamhetens förman och vid behov andra som handlagt ärendet. Skriftligt svar lämnas inom utsatt tid eller inom skälig tid.

10 EGENKONTROLL AV SERVICEINNEHÅLLET

10.1 Verksamhet som främjar välbefinnande, rehabilitering och tillväxt

Inom äldreomsorgen arbetar personalen efter ett aktiverande och rehabiliterande arbetssätt. Målet med detta arbetssätt är att bibehålla och stöda klienternas egna resurser och egna funktionsförmåga så länge det är möjligt. Det innebär att personalen i första hand uppmuntrar klienten att göra det man klarar av självständigt. I andra hand utför personalen och klienten aktiviteten tillsammans. I praktiken innebär det att vårdpersonalen arbetar dels med att stöda den äldre att i enlighet med sin förmåga vara aktiv i sin egen miljö, dels med att möjliggöra en vardag med livets vanliga glädjeämnen. Att man stöder den äldre i sin självständighet och delaktighet i vardagens rutiner och göromål.

För att stärka ett aktiverande och rehabiliterande förhållningssätt hos personalen innehåller de klientcentrerade kvalitetskriterierna - *Främjande av delaktighet och välbefinnande inom direkt klientrelaterat vård- och omsorgsarbete*, ett avsnitt kring aktiverande och rehabiliterande förhållningssätt samt aktiviteter (se kap 5.1.).

10.1.1 Hemmaboendeservice

Mariehamns stad ansvarar för att det finns rehabiliteringspersonal att tillgå vid:

- ✓Handledning och skolning inom ergonomi och förflyttningsteknik

Sociala aktiviteter som erbjuds till klienter inom hemmaboendeservice är:

Kultur inom äldreomsorgen som arrangeras på Odalgården eller Trobergshemmet. Kulturprogrammet är varierat och har inslag av bl.a. musik, litteratur, konst och film. Syftet är att erbjuda stimulans, gemenskap och en meningsfull vardag. Personalen inom hemservicen administrerar ut programblad till klienterna samt sköter om bokning av taxi till evenemanget.

Hälsofrämjande hembesök som erbjuds i samarbete med Ålands hälso- och sjukvård (ÅHS) till alla 77 år fyllda invånare i Mariehamns stads s.k. hälsofrämjande hembesök. Vid dessa besök finns möjlighet att diskutera frågor kring hälsan, livskvalitet och vardagsliv. Information, råd och stöd tilldelas vad gäller bland annat kost, motion, hjälpmedel och trygghet i bostaden, liksom information om olika stödmöjligheter, sociala serviceformer och rättigheter.

Seniorpunkten som riktar sig till hemmaboende seniorer som bor i Mariehamn och är 65 år eller äldre. Detta är en verksamhet där man kan träffa andra seniorer. På Seniorpunkten erbjuds ett varierat utbud av aktiviteter, servicehandledning, infotorg samt kaffe.

Dagverksamheten Klippan vars syfte är att ge stöd och stimulans till äldre hemmaboende personer. Verksamhetens aktiviteter ska ge en meningsfull dag samt motverka ensamhet och isolering. För den som vårdar en närstående i hemmet kan dagverksamheten vara ett viktigt stöd i form av avlastning.

10.1.2 Korttidsvård, effektiverat service- och institutionsboende

Mariehamns stad ansvarar för att det finns rehabiliteringspersonal att tillgå vid:

- ✓Handledning och skolning inom ergonomi och förflyttningsteknik
- ✓Tillhandahållande av hjälpmedel till personal
- ✓Ansvara över vissa av äldreomsorgens rehabiliterande aktiviteter t.ex. Motiview"

Vid institutionsboende ansvarar äldreomsorgen även för följande:

- ✓Rehabiliteringstjänster till klienter

Sociala aktiviteter som erbjuds till klienter inom boendeservice är:

Aktiviteter på enheterna som ordnas av vårdpersonalen. Att delta i aktiviteter är mycket betydelsefullt för främjande av den fysiska, psykiska och sociala hälsan. Både vardagliga och organiserade aktiviteter pekar mot goda hälsoeffekter samt ökad livskvalitet. Aktiviteterna ska utgå från klientens resurser, vilja och behov. Aktiviteter stimulerar den fysiska och psykiska hälsan samt ger samhörighet och gemenskap. Klienterna har möjlighet till utevistelse året runt. Anhöriga och vänner är välkomna till verksamheten och det finns inga särskilda besökstider.

MOTomed-cykel, varje avdelning har tillgång till en MOTomed-cykel som kan kombineras med Motiview vilket är en enhet som består av filmer som kan kopplas till en skärm (TV eller annat). Filmerna replikerar en cykeltur i, av klient, valt område. Klienten kan välja att välja en film med miljöer från Åland eller övriga världen. Motiview är en tillgång både för klienter med minnessvårigheter samt övriga.

Kultur inom äldreomsorgen är ett mångsidigt kulturprogram och ett gemensamt projekt med Mariehamns stads kultur- och fritidssektor. Kulturprogrammet är varierat och har inslag av bl.a. musik, litteratur, konst och film. Syftet är att erbjuda stimulans, gemenskap och en meningsfull vardag.

Andaktsstunder, Mariehamns församling besöker regelbundet äldreboendena.

Rödakorsets Vänhundar besöker regelbundet äldreboendena.

Digitala uppträden, regelbundet visas olika konserter och andra framträdanden digitalt via avdelningarnas smart tv – apparater.

10.2 Näring

Inom Äldreomsorgen finns en nutritionspolicy till grund för nutritionsvården. Landskapsregeringens socialvårdsbyrå, social- och miljöavdelningen upprättade i augusti 2010 dokumentet "Kvalitetsrekommendation tjänster för äldre" med tydliga mål och kvalitetsrekommendationer. Äldreomsorgens och Trobergshemmets nutritionspolicy utgår från det dokumentet. Nutritionspolicyn ska tydliggöra för alla som medverkar i någon del av nutritionskedjan vad som krävs för att åstadkomma en bra måltidsservice till våra klienter samt vara en hjälp för att uppfylla dessa mål och kvalitetsrekommendationer.

Nutritionsbedomning görs 3 till 6 gånger per år beroende på BMI värdet. Mätningen görs i MNA (Mini Nutritional Assessment) och nattfastan mäts 2 gånger per år.

10.2.1 Hemservice

Stødtjänsten matservice beviljas efter individuell behovsprövning och ansökningsblanketten finns på äldreomsorgens hemsida www.mariehamn.ax/aldre-och-omsorg. Stødtjänsten är avsedd för äldre med svårigheter att tillreda egen mat. Med matservice tryggas att klienten dagligen får ett varmt måltid mat. Måltiden består av sallad, varmrätt och efterrätt. Måltiden är beräknad att motsvara 1/3 av dagen näringsbehov. Maten tillagas vid Trobergshemmets kök och menyn planeras för en månad per gång och förhandsbeställs. Maten körs dagligen hem till klienten.

10.2.2 Korttidsvård, effektiverat service- och institutionsboende

Måltiderna serveras vid regelbundna tider under dagen och målet är att nattfastan inte skall överstiga 11 timmar.

10.3 Hygienpraxis

Det ingår i varje arbetstagarens ansvar att vara noga med hygien vid arbete med äldre och riskgrupper.

Varje arbetstagare ska följa äldreomsorgens utarbetade hygienföreskrifter. Ytterligare ska eventuella hygienanvisningar utfärdade av Ålands landskapsregering eller ÅHS iakttas.

Städning av lokalerna sköts av stadens lokalserviceavdelning utifrån ett beställt serviceuppdrag.

Vårdpersonalen använder leasade arbetskläder.

10.4 Samarbete med övriga organisationer

De åländska kommunerna, kommunernas socialtjänst k.f. och ÅHS ska samarbeta för att ordna socialvårds- samt hälso- och sjukvårdstjänsterna för de äldre på så vis att servicen ska bilda en funktionell helhet ur individens synvinkel. Samarbetet regleras och ansvarsfördelningen förtydligas i det samverkansavtal som ingåtts enligt lag från och med 1.1.2021.

Förvaltningen deltar i utvecklingsgrupper inom samverkansavtal gällande hemvård, boendeservice och service på institution.

Landskapslagen (2020:26) om klienthandlingar inom socialvården innehåller bestämmelser om antecknande av klientinformation i sektors- och myndighetsövergripande samarbete. För överföring av klientuppgifter inhämtas skriftligt samtycke av klienten. Informationsutbyte sker via krypterad e-post, telefon och genom att samlas vid ett gemensamt planeringsmöte.

10.4.1 Hemservice, korttidsvård och effektiverat serviceboende

Inom ramen för samverkansavtalet gällande hemvård har ÅHS, primärvården det medicinska ansvaret. Närvårdarna inom äldreomsorgen som är registrerade i Valvira har delegering av medicinsk- och sjukvårdsuppgifter från ÅHS. Delegeringen gäller för:

Delegeringen gäller för:

- ✓ distribuering av läkemedel till klienter från dosett eller dosdispenseringspåse,
- ✓ läkemedelsbehandling som genomförs på naturlig väg
- ✓ subcutana injektioner såsom Klexane och Insulin

Samt för sjukvårdsuppgifter:

- ✓ lättare sårvård
- ✓ blodtrycksmätning
- ✓ benlindning
- ✓ blodsockermätning

- ✓ kateterspolning

Villkor för att få delegeringen är genomgången inskolning enligt enhetens rutiner och praxis. Avvikelse rapporter rörande läkemedel och sjukvårdsuppgifter skickas till Ålands hälso- och sjukvård, primärvården.

10.4.1.1 Hemservice

Ålands hälso- och sjukvård, primärvården hemsjukvården kan konsulteras i frågor av icke brådskande karaktär, dygnet runt. I brådskande vårdärenden tar vårdpersonalen direkt kontakt med akutmottagningen och i sådana fall som kräver akut sjuktransport kontaktas 112. Vid plötsliga dödsfall kontaktas ÅHS primärvårds jourhavande läkare för vidare anvisningar och för övrigt följs enhetens interna handlingsplan.

Tandläkarbesök och icke- brådskande sjukvård sköter klienterna inom hemservicen själv.

10.4.1.2 Korttidsvård

ÅHS hemsjukvård har det övergripande ansvaret för genomförande av hälso- och sjukvårdsuppgifter på korttidsavdelningen.

ÅHS hemsjukvård besöker enheten regelbundet. ÅHS, hemsjukvården kan konsulteras i frågor av icke brådskande karaktär på kvällar och helger, dygnet runt. I brådskande vårdärenden tar vårdpersonalen direkt kontakt med akutmottagningen och i sådana fall som kräver akut sjuktransport kontaktas 112. Vid plötsliga dödsfall kontaktas ÅHS primärvårds jourhavande läkare för vidare anvisningar och för övrigt följs enhetens interna handlingsplan.

Tandläkarbesök sköter klienterna själv.

10.4.1.3 Effektiverat serviceboende

ÅHS hemsjukvård har det övergripande ansvaret för genomförande av hälso- och sjukvårdsuppgifter. Med övergripande ansvar avses beslut som anknyter till arbetsfördelningen inom klientvården samt styrning, rådgivning och övervakning som anknyter till klientvården samt läkemedelsförsörjningen vid arbetsenheten. Biträdande enhetschefens uppgift är att säkerställa att de anställda som deltar i läkemedelsbehandling vid enheten innehar utbildning, nödvändiga färdigheter samt att förhållandena är lämpliga för genomförande av läkemedelsbehandling.

Läkaren besöker enheten regelbundet och har telefonrond med avdelningens personal en (1) gång per vecka. ÅHS, hemsjukvården kan konsulteras i frågor av icke brådskande karaktär på kvällar och helger, dygnet runt. I brådskande vårdärenden tar vårdpersonalen direkt kontakt med akutmottagningen och i sådana fall som kräver akut sjuktransport kontaktas 112. Vid plötsliga dödsfall kontaktas ÅHS primärvårds jourhavande läkare för vidare anvisningar och för övrigt följs enhetens interna handlingsplan.

Extern journal via Abilita ger biträdande enhetscheferna vid effektiverade serviceboende tillgång till hälso- och sjukvårdsinformation vid ÅHS för de klienter som är inskrivna förutsatt att klienterna gett

ett skriftligt samtycke till detta. Fördelarna med att kommunen har tillgång till extern journal ligger i patientsäkerhet och smidigare vårdprocesser med patienten/ klienten i centrum.

Tandläkarbesök sköter klienterna själv inom effektiverat serviceboende.

10.4.2 Institutionsboende

ÅHS primärvårdsläkaren besöker enheten regelbundet och rond med ansvarig sjukskötare två (2) gånger per vecka. I brådskande vårdärenden tar vårdpersonalen direkt kontakt med akutmottagningen och i sådana fall som kräver akut sjuktransport kontaktas 112. Vid plötsliga dödsfall kontaktas ÅHS primärvårds jourhavande läkare för vidare anvisningar och för övrigt följs enhetens interna handlingsplan.

Extern journal via Abilita ger biträdande enhetscheferna och sjukskötarna vid Trobergshemmets institution tillgång till hälso- och sjukvårdsinformation vid ÅHS för de klienter som är inskrivna förutsatt att klienterna gett ett skriftligt samtycke till detta. Fördelarna med att kommunen har tillgång till ligger i patientsäkerhet och smidigare vårdprocesser med patienten/ klienten i centrum.

Tandläkarbesök för klienter på institution tillhandahålls av ÅHS men betalas av kommunen.

10.5 Läkemedelsbehandling

För att förverkliga en patient- och klientsäker läkemedelshantering bör personalen, enligt rekommendationer av Valvira, ha ett skriftligt tillstånd (LOVe) och i praktiken påvisa att personen i fråga har tillräckliga kunskaper för att hantera läkemedel. Tillståndet skall förnyas med 5 års mellanrum.

Läkemedelsplan för effektiverat service- samt institutionsboende är utarbetad och är under revidering. Planens enhetsspecifika delar ska uppdateras årligen av enhetscheferna tillsammans med biträdande enhetscheferna eller då det sker förändringar i verksamheten. Den övergripande planen som är godkänd av organisationen, uppdateras vart femte år eller då det sker förändringar.

10.5.1 Hemservice

Inom hemservicen finns det klienter som behöver hjälp med att ta sina läkemedel. Behörig vårdpersonal (registrerad i Valvira), närvårdare kontrollerar att det är rätt klient och rätt tidpunkt innan läkemedlen ges till klienten. När behörig vårdpersonal givit läkemedlen kvitterar den i klientens vårdjournal.

10.5.2 Korttidsvård

ÅHS hemsjukvård har det övergripande ansvaret för genomförande av hälso- och sjukvårdsuppgifter på korttidsavdelningen.

Inom korttidsvården bekostar klienten själv sina läkemedel.

Behörig vårdpersonal, närvårdare eller sjukskötare (registrerad i Valvira) kontrollerar att det är rätt klient och rätt tidpunkt innan läkemedlen ges till klienten. När behörig vårdpersonal givit läkemedlen kvitterar den i klientens vårdjournal.

10.5.3 Effektiverat serviceboende

På effektiverat serviceboende bekostar klienten själv sina läkemedel.

De klienter som har regelbunden och stabil medicinering får sina mediciner via maskinell dosdispensering. Övriga har läkemedelsdosetter, vilka delas på enheten.

Delning av läkemedel i dosett görs av sjukskötare. ÅHS primärvårdsläkare ansvarar för att läkemedelslistorna är rätt och läkemedelslistan finns i klientens externa journal. En kopia på aktuell läkemedelslista förvaras på avdelningen.

Behörig vårdpersonal, närvårdare eller sjukskötare (registrerad i Valvira) kontrollerar att det är rätt klient och rätt tidpunkt innan läkemedlen ges till klienten. När behörig vårdpersonal givit läkemedlen kvitterar den i klientens vårdjournal.

På enheterna finns medicinskåp, där förvaras läkemedel enligt läkemedelsplanen.

10.5.4 Institution

De klienter som har regelbunden och stabil medicinering får sina mediciner via maskinell dosdispensering. Övriga klienter har läkemedelsdosetter, vilka delas på plats.

Delning av läkemedel i dosett görs av sjukskötare i klientens enskilda läkemedelsdosett och därefter kontrolleras dosetten av en annan sjukskötare. Sjukskötaren som delat dosetten samt sjukskötaren som kontrollerat dosetten signerar en lista. ÅHS primärvårdsläkare ansvarar för att läkemedelslistorna är rätt och läkemedelslistan finns i klientens Externa journal. En kopia på aktuell läkemedelslista förvaras på avdelningen.

Narkotikapreparat ges alltid av en sjukskötare till klienten, sjukskötaren ansvarar för att kvittera ut läkemedlet och skriva på narkotikaförbrukningskortet samt kvittera i klientens klientjournal.

Behörig vårdpersonal närvårdare eller sjukskötare (registrerad i Valvira) kontrollerar att det är rätt klient, rätt läkemedel och rätt tidpunkt innan läkemedlen ges till klienten. När behörig vårdpersonal givit läkemedlen kvitterar den i klientens klientjournal.

På enheterna finns medicinskåp, där förvaras läkemedel enligt läkemedelsplanen.

10.5.4.1 Egenkontroll av läkemedel vid institution

Föreskrifter för beställning och returnering av läkemedel, narkotikapreparat samt dosdispenseringsrullar finns i läkemedelsrummet. Mediciner beställs i regel kontinuerligt varje vecka från ÅHS sjukhusapotek enligt gällande upphandling. Dosdispenseringsrullarna beställs från Första apoteket enligt upphandling var annan vecka.

Temperaturavläsning:

- ✓ Vid förvaring av läkemedel skall lagrings- och användningstider som anges av tillverkaren följas.
- ✓ I kylskåp förvaras endast läkemedel som enligt tillverkaren ska förvaras där.
- ✓ Temperaturavläsning i kylskåp och rum där läkemedel förvaras ska dokumenteras och följas upp minst varje arbetsdag. Detta är i läkemedelsrummet samt i kylskåp och andra skåp där det förvaras läkemedel.
- ✓ Vid avvikelser ska de utredas och dokumenteras.
- ✓ Temperaturlistor arkiveras i tre (3) år i läkemedelsrummet.

Fimea och ÅHS sjukhusapotek inspekterar Trobergshemmets läkemedelsutrymme regelbundet en (1) gång per år enligt Fimeas föreskrift 6/2012, från äldreomsorgen deltar ansvarig sjukskötare för läkemedelshantering och enhetschef.

Det som inspekteras är bl.a

- ✓ Föregående protokoll
- ✓ Lagringsutrymmen och förvaringsförhållanden för läkemedel
- ✓ Beställning av läkemedel
- ✓ Läkemedel utanför sjukhusapotekets öppethållningstider samt jourförpackningar och läkemedelsprov
- ✓ Överlåtande av läkemedel till enskild patient
- ✓ Iordningställande av läkemedel
- ✓ Fördelning av läkemedel i patientdoser
- ✓ Narkotika
- ✓ Medicinskagaser, gastuber
- ✓ Skriftligt material (läkemedelsurval, meddelande, direktiv, anvisningar osv)
- ✓ Plan för säker läkemedelsbehandling

10.6 Offentliggörande av väntetider

Enligt Äldrelagen (2020:9) ska kommunen på sin hemsida offentliggöra uppgifter om uppskattad väntetid till kommunens socialservice. Uppgifterna ska uppdateras en gång per halvår.

www.mariehamn.ax/aldre-och-omsorg

11 KLIENTSÄKERHET

11.1 Samarbete med säkerhetsansvariga myndigheter och aktörer

Både beredskaps- och utrymningsplan finns för verksamhetens lokalteter och uppdateras vid behov i samarbete med myndigheter inom brand och räddning.

Äldreomsorgen erbjuder personalen skolning i brandkunskap samt första hjälp inklusive kunskaper i HLR. Målsättningen inom äldreomsorgen är att samtliga anställda innehar åtminstone grundläggande kunskaper i första hjälp. Kunskaperna i första hjälp behöver förnyas vart tredje år. En person per enhet har en mera omfattande utbildning i Första hjälp och är ansvarig för enhetens medicinskåp.

12 Personal

Personalens arbete omfattas av Arbetarskyddslagen (738/2002), vilken har som syfte att garantera trygga och hälsosamma arbetsförhållanden samt upprätthålla arbetstagarens arbetsförmåga.

12.1 Hemservice

Närvårdare är totalt 33,5 årsarbetare i arbetsavtalsförhållande. Formell behörighet är närvårdare eller motsvarande utbildning med skyddad yrkesbeteckning och registrerad i Suosikki eller Terhikki.

Biträdande enhetschef är totalt en (1) vakans i arbetsavtalsförhållande. Formell behörighet är yrkeshögskoleexamen så som YH socionom registrering i Suosikki eller YH sjukskötare legitimation av Valvira och registrering i Terhikki.

Enhetschef är totalt en (1) vakans i tjänsteförhållande. Formell behörighet är lämplig examen från universitet, högskola eller yrkeshögskola som omfattar minst tre års heltidsstudier. Därutöver krävs kännedom om branschen och tillräcklig ledarskapsförmåga.

12.2 Effektiverat serviceboende

Närvårdare vid Odalgårdens effektiverade serviceboende är totalt 26,03 årsarbetare i arbetsavtalsförhållande. Formell behörighet är närvårdare eller motsvarande utbildning med skyddad yrkesbeteckning och registrerad i Suosikki eller Terhikki.

Närvårdare vid Trobergshemmets effektiverade serviceboende är totalt 48,84 årsarbetare i arbetsavtalsförhållande. Formell behörighet är närvårdare eller motsvarande utbildning med skyddad yrkesbeteckning och registrerad i Suosikki eller Terhikki.

Biträdande enhetschef vid äldreomsorgens effektiverade serviceboende är totalt fyra (4) vakanser i arbetsavtalsförhållande. Formell behörighet är yrkeshögskoleexamen så som YH socionom registrering i Suosikki eller YH sjukskötare legitimation av Valvira och registrering i Terhikki.

Enhetschef är totalt en (1) vakans i tjänsteförhållande. Formell behörighet är lämplig examen från universitet, högskola eller yrkeshögskola som omfattar minst tre års heltidsstudier. Därutöver krävs kännedom om branschen och tillräcklig ledarskapsförmåga.

12.3 Institutionsboende

Närvårdare är totalt 42,8 årsarbetare i arbetsavtalsförhållande. Formell behörighet är närvårdare eller motsvarande utbildning med skyddad yrkesbeteckning och registrerad i Suosikki eller Terhikki.

Sjukskötare är totalt 5,83 årsarbete i arbetsavtalsförhållande. Formell behörighet är sjukskötare med legitimation av Valvira och registrering i Terhikki.

Fysioterapeut är totalt två (2) vakanser i arbetsavtalsförhållande. Formell behörighet är fysioterapeut med legitimation av Valvira och registrering i Terhikki.

Ergoterapeut är totalt en (1) vakans i arbetsavtalsförhållande. Formell behörighet är ergoterapeut med legitimation av Valvira och registrering i Terhikki.

Biträdande enhetschef är totalt två (2) vakanser i arbetsavtalsförhållande. Formell behörighet är yrkeshögskoleexamen så som YH socionom registrering i Suosikki eller YH sjukskötare legitimation av Valvira och registrering i Terhikki.

Enhetschef är totalt en (1) vakans i tjänsteförhållande. Formell behörighet är lämplig examen från universitet, högskola eller yrkeshögskola som omfattar minst tre års heltidsstudier. Därutöver krävs kännedom om branschen och tillräcklig ledarskapsförmåga.

12.4 Personaldimensionering

I Äldrelagen för Åland (2020:9) finns det rekommendationer att kommunen ska garantera en god vård och omsorg utgående från en personaldimensionering på 0,7–0,8 per klient inom ESB och vid institutionsvård en dimensionering på 0,8 per klient. Samt vid enheter för personer med minnessjukdomar är dimensioneringen 0,9 per klient. Personaldimensionering är ett mått på antal vårdare som behövs per klient vid socialvårdens enheter.

Inom äldreomsorgen i Mariehamn dimensioneras personalen enligt anställdas vakansprocent per klientplats. Personaldimensioneringen på effektiverat serviceboende är 0,7 vårdarplatser/ klient och vid institution är 0,8 vårdpersonal/ plats. Vid enheter för personer med minnessjukdomar är dimensioneringen 0,9 vårdpersonal/plats vilket gäller för effektiverat service- och institutionsboende.

Syftet med personaldimensioneringen är att klienten skall få vård och omsorg på rätt nivå och att dimensioneringen ska vara flexibel och anpassningsbar i olika situationer. Den rekommenderade personaldimensioneringen skall garantera att de äldre får den vård och omsorg som är lagstadgad.

För hemservicen finns det inte rekommendationer gällande personaldimensionering.

Verksamheterna är konfidentiella och personalen har tystnadsplikt.

12.5 Säkerställande av tillräckliga personalresurser

Tillräckliga personalresurser säkerställs genom fungerande arbetsschemaläggning där verksamhetens behov styr bemanningen. Målsättning är att vikarier skaffas i god tid för sådan frånvaro som är känd på förhand t.ex semester. Vid plötslig frånvaro bland personalen försöker man alltid få in en vikarie från enheternas vikarielista.

Vikarierna introduceras till sitt arbete och för inskolningen svarar enhetens närvårdare, sjukskötare och biträdande enhetschef.

12.6 Principer för rekrytering av personal

Vid rekrytering av personal ska stadens rekryteringsguide följas. En rekrytering baserar sig på en helhetsbild av sökandes formella behörighet, erfarenhet, personlig lämplighet och en sammantagen bedömning görs efter intervjuer och att referenser tagits.

Rekryteringen omfattar kompletta ansökningshandlingar och intervjuer som utförs av två ledande förmän inom äldreomsorgen. Referenser begärs in av de sökande som tillkallats på intervju. När intervjuerna är klara presenteras kandidaterna för biträdande äldreomsorgschefen. Mariehamns stad tillämpar provotid på sex (6) månader. I enlighet med förvaltningsstadga för Mariehamns stad, har överföring av beslutanderätten gällande tillsvidare- och visstidsanställningar av arbetstagare gjorts till enhetscheferna av biträdande äldreomsorgschefen.

Endast behörig personal anställs till verksamheten i tillsvidare anställning.

12.7 Beskrivning av upprätthållandet av personalens arbetshälsa

Inom staden arbetar vi aktivt för personalens hälsa och välmående. Detta gör vi genom bland annat ett aktivt ledarskap, företagshälsovård och förebyggande åtgärder.

Via stadens intranät finns information om arbetarskydd, företagshälsovård och hälsoundersökningar, jämställdhet, anti-mobbing och Bry Sig Om-programmet.

Mariehamns stad har ett utarbetat Bry sig om-program och för genomförandet ansvarar för äldreomsorgen; äldreomsorgschefen, biträdande äldreomsorgschef, enhetschefer och biträdande enhetschefer tillsammans med personalen och med stöd av företagshälsovården. Programmet finns på stadens intranät.

Målsättningen med Bry Sig Om-programmet är att:

- ✓ minska sjukfrånvaro
- ✓ i ett tidigt skede bryta upprepad sjukfrånvaro
- ✓ särskilja arbetsrelaterad frånvaro från annan sjukfrånvaro för att kunna vidta arbetsmiljöförbättrande åtgärder
- ✓ i ett tidigt skede inleda rehabiliteringsåtgärder

Bry Sig Om – rapporter över personalens sjukfrånvaro tas kontinuerligt fram. Om det konstateras att en medarbetare haft fyra sjukfrånvarotillfällen eller efter 30 dagars sammanhängande sjukfrånvaro är det orsak för arbetsplatsens chef/förman att ta initiativ till att arbetsförhållandena och personalens hälsotillstånd utreds samt att förbättringsåtgärder planeras i samråd med personalrepresentanter och företagshälsovården.

12.8 Inskolningen av personal

Vid en anställning genomgår personalen en introduktionsperiod då enhetschefen, biträdande enhetschefen och närvårdare går igenom olika delar av arbetet. I introduktionen betonas tillgodoseendet av klienternas behov och saker att tänka på individuellt samt kontaktmannaskapet. Med introduktion avses alla de åtgärder som gör en ny arbetstagare bekant med:

- ✓ arbetsplatsen och dess seder och bruk
- ✓ människorna på arbetsplatsen
- ✓ sitt arbete och de förväntningar som ställs

Introduktionen och handledningen i arbetet är en del av personalutvecklingen. Syftet med introduktionen är att öka personalens kunnande, förbättra kvaliteten, stöda orken i arbetet samt minska antalet arbetsolyckor och frånvaron. Introduktion ges åt alla som börjar arbeta: ordinarie anställda, visstidsanställda, sådana som vid behov kallas till arbete (s.k. timanställda), studerande och arbetspraktikanter. Introduktion ges även då arbetsuppgifterna och anställningen ändras.

Det finns en checklista för introduktionen, som går igenom tillsammans med arbetstagaren. Checklistan innehåller en uppställd förteckning med saker som ska lyftas fram vid introduktionen och som är ett stöd för planeringen och verksamheten. Introduktionen inleds då den närmaste förmannen, har ett inledande introduktionssamtal med den nya arbetstagaren och de tillsammans börjar fylla i introduktionsprogrammet/checklistan. Introduktionen avslutas då alla planerade punkter som finns på introduktionslistan har kvitterats.

Introduktionen är en ömsesidig process där den arbetstagare som ska arbeta i en ny situation bär ansvar för att introduktionen lyckas – det är viktigt att vara aktiv. Den nya arbetstagaren tar reda på saker, frågar om något är oklart och följer upp sitt lärande. Den som introducerar handleder, upprepar och kontrollerar inläringen.

Den nya arbetstagaren ges anvisningar om att självständigt söka material och information. Den arbetstagare som får introduktion intygar själv för sin närmaste förman att han/hon skaffat sig tillräckliga kunskaper för att sköta sitt arbete och att han/hon ansvarar för att skaffa sig mer kunskap.

I introduktionsprogrammet för timanställda och arbetstagare som endast gör korta vikariat ingår endast de nödvändiga anställningsärendena och handledning i arbetet samt säkerhetsfrågorna.

För studerande finns ett introduktionsprogram där man går igenom enheten, räddningsplanerna och handledning i arbetet tillsammans med den handledare som utsetts för den studerande.

I introduktionen av en tillsvidareanställd behandlar man mer omfattande hur arbetsuppgiften är kopplad till andra funktioner och alla ämnen på checklistan går igenom i tillräcklig omfattning. Tillägg görs på checklistan om det behövs. Den närmaste förmannen och den nya arbetstagaren kommer

sinsemellan individuellt överens om introduktionsprogrammet med beaktande av bl.a. anställningens längd och karaktär, yrkesfärdigheterna, erfarenheterna och utbildningen.

12.9 Beskrivning av upprätthållandet av personalens kompetens och kompetensledning

För att stöda utveckling och upprätthålla personalens yrkesskicklighet ska varje anställd ha en individuell kompetens- och utvecklingsplan. Den närmaste förmannen ska gå igenom planen tillsammans med den anställda vid *utvecklingssamtal* och en uppföljning med tillhörande bedömning görs vid samtalen för *Bedömning av individuellt kunnande och arbetsresultat* (s.k. AKTA lönesamtal). Äldreomsorgen har utarbetat riktlinjer som stöd för den närmaste förmannen att hålla nämnda medarbetarsamtal även på stadens intranät finns guider för dessa samtal.

12.9.1 Utvecklingssamtal

Verksamhetens närmaste förman ska varje år hålla ett utvecklingssamtal med sin personal. I utvecklingssamtalet tas sådant upp som inte hör till de dagliga frågorna som vanligtvis tas upp efter hand.

12.9.2 Bedömning av individuellt kunnande och arbetsresultat, AKTA

Ett av syftena med bedömningen av arbetsprestationer är att de enskilda anställda ska uppleva lönen som rättvis. När arbetsprestationen bedöms systematiskt vet den anställde vilka prestationer som förväntas (på förhand uppställda mål). Den anställde skall också vara medveten om med vilka faktorer och mått i bedömningen görs (bedömningssystem som utarbetats på förhand och i samverkan). Den anställde skall kunna få bedömningen motiverad vid lönesamtalet och också ha möjlighet att få och ge respons.

12.10 Fortbildning

Kontinuerlig fortbildning som erbjuds inom äldreomsorgen för att upprätthålla personalens yrkesskicklighet är inom följande områden:

- ✓ första hjälp
- ✓ brandutbildning
- ✓ ergonomi och förflyttningsteknik
- ✓ nutrition
- ✓ sårvård
- ✓ munvård
- ✓ Ledarskapsdagen för chefer inom staden, 2 gånger per år med olika aktuella teman

Samt följande webbaserade fortbildningar:

- ✓ LOVe – webbaserad utbildning inom läkemedelsbehandling
- ✓ RAIssoft funktionsmättnings utbildning
- ✓ demensvård
- ✓ palliativ vård

Alla fortbildningar är obligatoriska och kunskaperna ska uppdateras kontinuerligt enligt rekommendation. Utöver nämnda fortbildningar tillkommer fortbildning utgående från verksamhetens behov.

Individuella kompetensutvecklingsplaner ska finnas för samtliga medarbetare vilka baserar sig på kompetenskrav som fastställs för respektive yrkesgrupp.

13 Äldreomsorgens lokaler

För lokalvård av äldreomsorgens lokaler samt klienternas rum ansvarar lokalvårdare som går under lokalserviceavdelningen, det finns serviceavtal uppgjort mellan äldreomsorgen och lokalserviceavdelningen.

13.1 Hemservice

Hemserviceens lokaler är belägna i Johannahemmet. Lokalerna är avsedda för verksamhetens personal och består av kansli, kombinerat fika- och mötesrum, samt rum för klientdokumentation.

13.2 Korttidsvård

Korttidsvården är belägen vid avdelningen Ledskär på Trobergshemmet. Ledskär har 10 rum med 7 enkelrum och 3 rum där det kan vara 1–2 personer. I rummen finns säng, madrass och sängbord. Matsalen är ett gemensamt utrymme som också används som samlingsrum. Det finns tillgång till balkong för klienterna.

Personalkansli och -toalett finns på avdelningarna. Mötesrum och omklädningsutrymme för dam och herr finns i Trobergshemmets allmänna utrymmen. Det finns tillgång till kansliutrymme för biträdande enhetschefen.

Tvätt av klienternas kläder sköts vid enheten och bad- och sänglinne köps av utomstående part.

13.3 Effektiverat serviceboende

13.3.1 Odalgårdens effektiverade serviceboende

Odalgårdens effektiverade serviceboende har tre avdelningar; Lindängen, Solgläntan samt demensavdelningen Silverängen.

I samtliga rum finns säng, madrass och sängbord. Övriga möbler, tavlor, minnessaker, bad- och sänglinne kan klienterna själva ta med sig till enheten. Matsalen är ett gemensamt utrymme som också används som samlingsrum. Det finns tillgång till balkong/uteplats samt utemiljö för klienterna.

- *Lindängen* har 10 klientplatser med 8 enkelrum och 2 rum där det kan bo 1 – 2 personer.
- *Solgläntan* har 16 klientplatser med 12 enkelrum och 4 rum där det kan bo 1 – 2 personer.
- *Silverängen* har 8 klientplatser med 8 enkelrum. Avdelningen är ett effektiverat serviceboende med dygnet runt vård för personer med minnessjukdom därav är dörrarna till enheten låsta. Det finns tillgång till utemiljö för klienterna som är anpassad efter målgruppen.

Personalkansli och -toalett finns på avdelningarna. Mötesrum och omklädningsutrymme för damer och herrar finns. Det finns tillgång till kansliutrymme för biträdande enhetscheferna.

Tvätt av klienternas kläder sköts vid enheten och tvätt av bad- och sänglinne köps av utomstående part.

13.3.2 Trobergshemmets effektiverade serviceboende

Trobergshemmets effektiverade serviceboende har fyra avdelningar; Bogskär, Lindhamn, Rödhamn, samt demensavdelningen Nyhamn.

I samtliga rum finns säng, madrass och sängbord. Övriga möbler, tavlor, minnessaker, bad- och sänglinne kan klienterna själva ta med sig till enheten. Matsalen är ett gemensamt utrymme som också används som samlingsrum. Det finns tillgång till balkong/uteplats samt utemiljö för klienterna.

- *Bogskär* har 14 klientplatser med 14 enkelrum.
- *Lindhamn* har 14 klientplatser med 14 enkelrum.
- *Rödhamn* har 14 klientplatser med 14 enkelrum.
- *Nyhamn* har 12 klientplatser varav 1 är korttidsvårdsplats. Avdelningen är ett effektiverat serviceboende med dygnet runt vård för personer med minnessjukdom därav är dörrarna till enheten låsta. Det finns tillgång till utemiljö för klienterna som är anpassad efter målgruppen.

Personalkansli och -toalett finns på avdelningarna. Mötesrum och omklädningsutrymme för damer och herrar finns. Det finns tillgång till kansliutrymme för biträdande enhetscheferna.

Tvätt av klienternas kläder, bad- och sänglinne sköts vid enheten.

13.4 Institutionsboende

Trobergshemmets institutionsboende har fyra avdelningar; Lågskär, Märket, Sälskär samt demensavdelningen Marhällan.

I samtliga rum finns säng, madrass och sängbord. Övriga möbler, tavlor, minnessaker, bad- och sänglinne kan klienterna själva ta med sig till enheten. Matsalen är ett gemensamt utrymme som också används som samlingsrum. Det finns tillgång till balkong/uteplats samt utemiljö för klienterna.

- *Lågskär* har 14 klientplatser med 14 enkelrum.
- *Märket* har 14 klientplatser med 14 enkelrum.
- *Sälskär* har 12 klientplatser med 12 enkelrum.
- *Marhällan* har 12 klientplatser med 12 enkelrum. Avdelningen är ett institutionsboende med dygnet runt vård för personer med minnessjukdom därav är dörrarna till enheten låsta. Det finns tillgång till utemiljö för klienterna som är anpassad efter målgruppen.

Personalkansli och -toalett finns på avdelningarna. Mötesrum och omklädningsutrymme för damer och herrar finns. Det finns tillgång till kansliutrymme för biträdande enhetscheferna.

Tvätt av klienternas kläder sköts vid enheten. Leasing av bad- och sänglinne är upphandlad av utomstående part.

14 Tekniska lösningar

14.1 Trygghetslarm

Inom äldreomsorgen användes Vivago DOMI trygghetslarm. Vivago Care klockan fungerar både som larmknapp och klocka och går att komplettera med extra tillbehör som dörrlarm, wc-larm m.m.

14.2 Äldis

Äldis är en virtuell stödtjänst där man via en dataskärm kan delta i olika aktiviteter såsom t.ex. gymnastik, minnesträning, museibesök m.m. Via Äldis kan man även ta kontakt med hemservicen. Äldis är behovsprövad och ingår som stödtjänst.

Ansökningsblankett finns på äldreomsorgens hemsida www.mariehamn.ax/aldre-och-omsorg.

Under 2022 kan man bli beviljad stödtjänsten Äldis, tjänsten avslutas fr.o.m. 01.01.2023.

15 Produkter för hälso- och sjukvård

15.1 Hemservice, korttidsvård och effektiverat serviceboende

Hemvårdsmaterial tillhandahålls av ÅHS, primärvården här ingår bland annat förband- och sjukvårdsmaterial för de klienter som vårdas i hemmen, inom korttidsvård eller effektiverat serviceboende.

Klientspecifika hjälpmedel för enskild klient anskaffas via ÅHS, hjälpmedelscentral.

Hjälpmedel som personalen behöver i sitt arbete, tillhandahålls av arbetsgivaren.

15.2 Institution

Vårdmaterial tillhandahålls av äldreomsorgen här ingår bland annat förband- och sjukvårdsmaterial, blöjor.

Klientspecifika hjälpmedel tillhandahålls av äldreomsorgen.

Hjälpmedel som personalen behöver i sitt arbete, tillhandahålls av arbetsgivaren.

16 DOKUMENTATION AV KLIENTUPPGIFTER

Med personuppgifter avses varje uppgift som anknyter till en identifierad eller identifierbar fysisk person. Inom socialvården utgör uppgifter om klienter sekretessbelagda personuppgifter.

16.1 Dokumentation av klientuppgifter

Inom verksamhetsenheterna säkrar man att lagstiftning som gäller om dataskydd och behandling av personuppgifter samt de anvisningar och myndighetsföreskrifter som gäller iakttas vid enheten i fråga om dokumentation av klientuppgifter. Detta sker genom att löpande diskutera rutinerna gällande hanteringen av personuppgifter (på lednings- och personalmöten) och analysera de samma samt säkerställa att ny personal och vikarier erhåller gällande information om hantering av personuppgifter i verksamheten.

Inom staden finns en dataskyddspolicy som är uppdelad i två avsnitt, varav ett avsnitt reglerar hur stadens anställda ska hantera personuppgifter och ett avsnitt som informerar hur Mariehamns stad behandlar personuppgifter. Dataskyddspolicyn är godkänd av stadsstyrelsen 15 april 2021. Policyns båda delar är bindande för stadens alla personuppgiftsansvariga.

Varje yrkesutbildad person bär ansvaret för att klientarbetet dokumenteras. Skyldigheten att anteckna klientuppgifter börjar när en myndighet inom socialvården har fått vetskap om personens eventuella behov av socialvårdstjänster eller när en privat serviceproducent börjar tillhandahålla socialservice på basis av ett avtal.

Skyldigheten i fråga om anteckningen av klientuppgifter föreskrivs i 4 § i landskapslagen om klienthandlingar inom socialvården (ÅFS 2020:26). Anteckning av klientuppgifterna för en enskild klient är en skyldighet för varje yrkesutbildad person och förutsätter ett professionellt övervägande av vilka uppgifter som i varje enskilt fall är väsentliga och tillräckliga.

För att stärka dokumentationen av klientarbetet inom äldreomsorgen har ett avsnitt i de klientcentrerade kvalitetskriterier för äldreomsorgen *Främjande av delaktighet och välbefinnande inom direkt klientrelaterat vård- och omsorgsarbete*; fokus på vikten av en god klientdokumentation (se kap. 5.1.).

Användarrättigheter till Abilita socialvård och de olika modulerna som behövs för utförande av arbete är begränsade och inloggning sker med användarnamn och lösenord. Anställda har endast rätt att använda uppgifterna i den omfattning som arbetsuppgifterna kräver. Loggföringskontroller utförs regelbundet.

17 SAMMANDRAG AV UTVECKLINGSPLAN

Med hjälp av planen för egenkontroll strävar man efter att säkerställa service av jämn kvalitet och att identifiera situationen i verksamheten som kan medföra risker. I planen för egenkontroll registreras de tillvägagångssätt med vilka man säkerställer och förbättrar servicens kvalitet och klientsäkerhet.

Personalen (via arbetsgrupper, enkäter, utvecklingssamtal) och klienter samt deras anhöriga eller närstående (via enkäter, direkt respons) deltar i planering, genomförande och utvärdering av verksamheten.

I verksamhetsplanen för äldreomsorgen finns de aktiviteter (utvecklingsområden) som äldreomsorgen kommer att arbeta med under 2022.