

Norlandia Diamantgatan

VERKSAMHETSINRIKTNING

Vår vision är att vara kvalitetsledande inom äldreomsorgen i Sverige genom att skapa ett *Gott liv – varje dag*. Arbetet för att nå ett Gott liv - varje dag, kallar vi för NorlandiaSättet. NorlandiaSättet bygger på *fem* koncept - gemensamma, bärande idéer som beskriver våra viktigaste delar och hörnstenar för hur vårt arbete ska utföras. Norlandias arbetsmetoder syftar dels till att skapa förutsättningar för att kunna ge en god och individanpassad vård och omsorg, dels organisera verksamheten på bästa sätt. Genom att planera, genomföra och följa upp den äldres insatser på ett strukturerat arbetssätt har vi större möjlighet att genomföra det vi har sagt att vi ska genomföra.

Norlandia Care Norrtälje AB åtar sig att ingå och följa det Vårdavtal enligt lag om valfrihetssystem som hör till valfrihetsområdet samt i övrigt följa de krav som framkommer i upphandlingsdokument LOV särskilt boende för äldre 2021.

Fördjupat Kontaktmannaskap

I konceptet fördjupat kontaktmannaskap arbetar vi med frågor som rör kontaktmannaskap, den äldres delaktighet och självbestämmande, värdegrund och bemötandefrågor, samverkan med närstående, dokumentation, genomförandeplaner, hur vi arbetar för att skapa en tillitsfull relation och trygghet.

Trygg och säker vård

I konceptet Trygg och säker vård arbetar vi med utgångspunkt i hälsobegreppet och ett hälsofrämjande förhållningssätt. Detta rör frågor inom rehabilitering, funktionsbevarande, förebyggande arbete och patientsäkerhet, kvalitetsregister BPSD, Senior Alert, Palliativ vård, vårdhygien med mera.

Meningsfull dag

I konceptet Meningsfull Dag arbetar vi med frågor som rör kontakt med omvärlden, aktiviteter, utevistelse, egen tid, planerar sociala tillställningar och aktiviteter för de äldre och anhöriga, samarbetar med frivilligorganisationer.

Hälsofrämjande mat och måltider

I konceptet Hälsofrämjande mat och måltider arbetar vi med frågor som rör maten och måltiden som en helhetsupplevelse. Lokala riktlinjer, menyplanering, stämningen vid själva måltiden, måltidsmiljön, fester, högtider och livsmedelshandtering.

Hälsofrämjande miljö

I konceptet Hälsofrämjande miljö arbetar vi med frågor som rör hållbarhet samt hur det ser ut i vår inne- och utemiljö (estetik). Hur får vi verksamheten att se inbjudande och hemlik ut? Hur skapar vi känslan att "här vill jag bo när jag åldras" när man kliver innanför dörrarna?

Hur arbetar vi med våra koncept?

Arbetet med att utveckla koncepten bedrivs i det lokala kvalitetsteamet för att driva utveckling inom alla fem konceptområden i syfte att uppnå ett *Gott liv- varje dag!* för de äldre.

Samtliga koncept har tydliga arbetsbeskrivningar för hur arbetet ska bedrivas med mandat, vilka frågor och ansvar som berör deras område. Arbetet läggs upp över året utifrån hur många förbättringsförslag som kommit in i TQM, utifrån genomförda egenkontroller, externa och interna revisioner samt enkäter eller annan datainsamling.

GENERATIONSKONCEPT

På Norlandia Diamantgatan samverkar vi med Norlandias förskola som finns i bottenplanet. Samverkan syftar bland annat till att bryta isolering hos de äldre och öka barnens förståelse för den äldre generationen. Samverkan sker med gemensamma aktiviteter som gynnar bägge grupperna. Det finns både ett socialt innehåll och ett pedagogiskt syfte i det vi gör.

TILLAGNINGSKÖK

Maten tillagas på plats i ett tillagningskök. Norlandias äldreomsorg har två fokusområden: Mat och aktiviteter. Med tillagning på plats kan vi utveckla konceptet Mat och måltider samt samverka ytterligare med förskolan. De arbetar med konceptet mat med Smak som bygger på färska råvaror, ekologisk mat och delaktighet från barnen. När maten ska levereras till enheterna kan det mycket väl hända att den ledsagas av "småcockar" från Förskolan.

HÄLSOFRÄMJANDE FÖRHÅLLNINGSSÄTT

Med ett hälsofrämjande (salutogent) förhållningssätt arbetar vi för att se individen i sin helhet som människa. Detta stärker den enskildes mening och känsla av sammanhang (KASAM). Utgångspunkt är den äldres resurser och förmågor för hälsobringande "friskfaktorer" snarare än på "riskfaktorer". Vi arbetar utifrån KASAM teorins tre områden: *meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet*.

Ett hälsofrämjande förhållningssätt innebär att vi fokuserar på den äldres friska sidor och resurser genom att stötta den äldre i att använda och utveckla sina egna förmågor i det dagliga livet.

Detta uppnår vi genom att:

- *Informera* den äldre om situationen så att *beslutsförmåga* och *begriplighet* stärks
- *Motivera* den äldre till att göra egna val för att behålla intressen och vanor (identitet) och ta ansvar för sin vardag så att *meningsfullhet* stärks
- *Uppmuntra* den äldre till att göra det hen klarar själv så att *självkänsla/meningsfullhet* stärks
- *Stödja* den äldre i det hen inte klarar själv så att *hanterbarhet* stärks

Personcentrerad vård och omsorg

Utgångspunkt och arbetsmetod för inflytande och delaktighet är de *fyra* delarna i *personcentrerad vård och omsorg*. Då den äldre kan påverka och ha kontroll bidrar det till en upplevelse av *hanterbarhet, självbestämmande* och *trygghet* som i sin tur bidrar till ökad hälsa och välbefinnande. Vårt arbetssätt från inflyttning till livets slut är:

1. Att skapa *tillitsfull relation* – genom gott bemötande, kontinuitet, personal som är knuten till en och samma avdelning. Målet är att skapa *trygghet* hos den äldre och att den enskilde känner förtroende för personalen. Kontaktmannen etablerar en nära relation till den äldre, byggd på tillit och förtroende. Kontaktmannaskapets uppgift är också att säkerställa så att den äldre är delaktig och har inflytande över sin vård och omsorg.

2. Att fokusera på den äldres *berättelse* – välkomstsamtal, levnadsberättelse, morgonavstämning, månadsavstämning med kontaktman, boendemöte och anhörigmöte är forum där vi genom frågeställningar och diskussion får den äldre att berätta om behov, krav, önskemål och förväntningar. Målet är att den äldre ska få leva sitt liv i enlighet med sin personlighet och identitet när hen flyttar till äldreboendet.

3. Att arbeta i *tvärprofessionella team* tillsammans med den äldre (och närstående vid samtycke) genom välkomstsamtal, omvårdnadskonferens, teammöten, vårdplanering och läkemedelsgenomgång. Målet är att teamet bidrar till kunskap och helhetssyn utifrån samtliga professioner, där den äldres delaktighet och frihet att välja är i centrum.

4. Att arbeta med *dokumentation* enligt Individens behov i centrum (IBIC) stärker den äldres och anhörigas delaktighet i utredning, planering, genomförande av insats samt uppföljning. Det är ett gemensamt språk med gemensamma begrepp (ICF & IBIC) för personalen med målet att de tillsammans med den äldre skapar en genomförandeplan byggd på delaktighet och frihet att välja det som rör; gott bemötande, daglig tillvaro och sociala, personlig omvårdnad, serviceinsatser samt väsentliga delar i hälsoplanen (HSL) som även återspeglas i genomförandeplanen. Genomförandeplanen är en konkret beskrivning/planering som säkerställer att den äldres tillvaro är personcentrerad och bygger på den enskildes behov, önskemål och vilja över hur insatser ska genomföras över hela dygnet. Planen påbörjas vid inflyttning, slutförs inom två veckor och stäms av vid varje månadsslut.

Tvärprofessionellt teamarbete

Tvärprofessionellt teamarbete syftar till att tillgodose den äldres behov av vård- och omsorg genom bedömningar från flera olika yrkeskategorier och perspektiv. Ett tvärprofessionellt team på Norlandia Diamantgatan innefattar förutom den enskilde själv sjuksköterska, arbetsterapeut, fysioterapeut, undersköterska samt vid behov Läkare, och/eller dietist som tillsammans planerar, genomför och följer upp insatserna. Genom ett helhetsperspektiv underlättas bedömningar och större möjlighet skapas att förebygga sjukdom, minska symtom och skapa välbefinnande.

Praktisk Professionell Planering

Genom arbetsmetoden Praktisk Professionell Planering strukturerar och planerar vi verksamheten på ett effektivt sätt. Genom att eliminera "döda sysslor" och prioritera "levande sysslor" har vi mer tid till god omvårdnad samt meningsfulla aktiviteter tillsammans med våra äldre. Genom Praktisk Professionell Planering skapar vi en mer greppbar och överskådlig verksamhet, frigör värdefull arbetstid samt skapar större tillfredsställelse hos våra medarbetare. Vi använder oss av ett digitalt planeringssystem för detta.

KVALITETS- OCH PATIENTSÄKERHETSARBETE

Norlandias kvalitets- och miljöledningssystem heter TQM och är ett elektroniskt system som omfattar samtliga av företagets rutiner, riktlinjer, koncept och arbetsmetoder som medarbetarna har tillgång till genom en personlig inloggning. TQM uppfyller Socialstyrelsen föreskrift (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete samt tillämplig lagstiftning. TQM är ISO certifierat enligt 9001:2015 kvalitet och 14001:2015 miljö. I TQM hanteras även riskanalyser, egenkontroller samt händelsehantering som omfattar: Avvikelser, Synpunkter & Klagomål, Förbättringsförslag, Tillbud och olycksfall (Arbetsmiljö), Missförhållanden (Lex Sarah-rapportering), extern avvikelse samt personuppgiftsincident.

Vid introduktion av nya medarbetare ingår utbildning i kvalitetsarbete och hantering i TQM, vad det är, varför det finns och hur det används i praktiken. Norlandias regionala kvalitetsutvecklare utbildar superanvändare på enheten som i sin tur handleder medarbetarna i systemet. De stöttar i hur systemet fungerar, hur man hittar rutiner och metodstöd, hur man rapporterar olika händelser och förbättringsförslag och hur man gör orsaksanalyser.

Ansvar

Verksamhetschef har det övergripande ansvaret för verksamheten och därmed kvalitetsarbetet. Samtliga medarbetare har ett ansvar för att delta i kvalitetsarbetet, att följa rutiner och riktlinjer, rapportera avvikelser och missförhållanden, inkomma med förbättringsförslag mm.

Samverkan

Rutiner för intern och extern samverkan upprättas finns centralt och upprättas lokalt efter verksamhetens behov och förutsättningar.

BPSD – Beteendemässiga och Psykiska Symtom vid Demens

För att öka livskvaliteten för personer med demenssjukdom arbetar vi med BPSD- registret. Registret har som syfte att genom tvärprofessionella vårdåtgärder minska förekomsten och allvarlighetsgraden av BPSD och det lidande som detta innebär hos personen. Genom så kallade BPSD-skattningar undersöker vi välbefinnandet hos personer med demenssjukdom och genom förebyggande och stödjande bemötandeplaner med åtgärder är vår målsättning att skapa högsta möjliga livskvalitet.

Nationell vårdplan vid Palliativ vård (NVP)

Inom området palliativ vård arbetar Norlandia enligt NVP. Vår målsättning är att erbjuda bästa möjliga livskvalitet i livets slutskede och att den äldre själv får bestämma hur denne vill vårdas och dö.

Bemannning

Vi bemannar Norlandia Diamantgatan med den kompetens som krävs för att ge de äldre en trygg och säker vård samt ett Gott liv- varje dag. I bifogat täthetsschema beskrivs täthet när boendet är i fullt bruk. Under uppstartsfasen avser vi initialt att eventuellt tjänsteköpa sjukskötersketjänster under kvällar och nätter, eventuellt även helger dagtid. Vi kommer även att samverka med Granparken gällande vissa funktioner såsom exempelvis rehabpersonal, teamledare samt viss specialistkompetens. Vi kommer att använda samma underleverantör som på Granparken, för närvarande har Norlandia avtal med Upplandspolen.

Vi strävar efter att i första hand anställa utbildade undersköterskor för vård och omsorgsarbete.

Kompetensutveckling

För att bibehålla och utveckla medarbetarnas kompetens genomförs utbildningar i verksamhetens NorlandiaSkola. Syftet är att stärka medarbetarna i kunskaper och färdigheter för att kunna utföra de arbetsuppgifter och uppnå målen i vår verksamhetsplan vilken bygger på kraven i avtalet. Många av utbildningarna äger rum på verksamheten där utbildningsledare är en kombination av externa utbildningsföretag och interna medarbetare. Utbildningar tillhandahålls även i form av E-learning och workshops.

Inför varje verksamhetsår upprättas en strategisk kompetensutvecklingsplan för verksamheten. Den grundar sig på den analys som gjorts från resultatet på årets brukarundersökning, dokumentation från medarbetarundersökning, händelsestatistik från TQM, medarbetar- och lönesamtal samt verksamhets- och avtalsuppföljningar. Den lokala ledningsgruppen inventerar med hjälp av GAP-analys vilken kunskap- och kompetensutveckling som behöver ske för samtliga medarbetare på boendet. Verksamhetschefen upprättar därefter verksamhetens strategiska kompetensutvecklingsplan som en del av nästa års verksamhetsplan. Genom detta arbetssätt med delaktighet från teamet kommer de individuella planerna att stämma överens med det behov

och den målsättning som finns för verksamheten på det nya boendet. Planen omfattar samtliga yrkeskategorier, även vikarier och verksamhetschef.

Vid det årliga medarbetarsamtalet mellan chef och medarbetare skapas en individuell kompetensutvecklingsplan för samtliga medarbetare. Denna stäms av vid uppföljningssamtal under året. Verksamhetschefens individuella plan tas fram årligen i samtal med regionchef. Norlandia har ett gemensamt ledarskapsprogram i Norlandia Akademin där alla verksamhetschefer deltar i årligen.

Kompetensstege

Inom företaget arbetar vi med en kompetensutvecklingsstege specifik för samtliga professioner (omvårdnadspersonal inklusive vikarier, HSL-personal samt verksamhetschefer) och är indelad i fyra steg. De olika stegen beskriver den formella och reella kompetensen. (Steg 1 – Nybörjare, Steg 2 – Självständig, Steg 3 – Kompetent och Steg 4 – Skicklig/Expert). Under respektive steg framgår de utbildningar som krävs för att ta sig vidare till nästa steg. Här kan också andra utbildningar läggas till, utifrån det individuella och/eller utifrån verksamhetens behov eller krav utifrån uppdragsgivare. Validering av kunskaper planeras i samråd med verksamhetschef vid det årliga medarbetarsamtalet.

Den formella kompetensen beskriver den utbildning som medarbetaren har tillägnat sig genom studier. Den reella kompetensen förvärfvas genom praktiskt arbete och erfarenhet. Viss del av utbildningen syftar till att medarbetarna får insikt och förståelse för vikten av att reflektera. Genom reflektion utvecklas förmåga till empati och att arbeta personcentrerat. Målet med de fyra stegen är att genom kunskap och erfarenhet öka den reella kompetensen hos medarbetarna genom reflektion.

Introduktion

Vid nyanställning genomgår samtliga medarbetare företagsövergripande och arbetsplatsanpassad introduktion samt grundutbildning. För detta ansvarar verksamhetschef, teamledare och utsedd handledare. I Kompetensutvecklingsstegens steg 1 ingår introduktionens grundutbildning. Vid övertagande av nya enheter genomgår samtlig personal grundutbildningen under första året. Syftet är att samtliga medarbetare stimuleras och motiveras till ökat engagemang i personcentrerad vård och omsorg. Genom ökad kunskap och förståelse för uppdraget och dess betydelse för den äldre, inspireras och motiveras medarbetarna till engagemang och drivkraft för ett *Gott liv – varje dag*.

Samtliga utbildningsinsatser planeras och dokumenteras efter genomförandet i företagets digitala HR system. Utbildningsbevis och andra personaldokument skannas in och sparas i systemet. Då alla aktiviteter gällande utbildningar och kurser dokumenteras här får vi snabbt fram en översikt och kan generera rapport om både planerade och genomförda aktiviteter över tid. Genom ovan dokumentering i HR systemet kan lokala ledningsgruppen även ta fram en överskådlig bild av verksamhetens planerade och samlade kompetens.

VERKSAMHETSSTART

Norlandia startar verksamheten den 1 december 2022. Under oktober/november kommer inventarier att sättas på plats och byggnaden tas i drift. Medarbetare kommer att finnas på plats i förväg för att lära känna byggnaden och dess system, introduceras i Norlandia samt lära känna varandra och ta fram lokala rutiner. Verksamhetschef kommer finnas på plats i god tid före uppstart.

Från Norlandia kommer flera personer från den projektorganisation som planerat starten (rekryterat, gjort inköp mm) att finnas på plats under de första veckorna av driftsstart.

Beroende på inflyttningstakt kommer avdelningar att öppnas upp löpande där vi startar med att öppna ett plan.

Organisation för genomförande

Norlandia Diamantgatan leds av Verksamhetschef Malin Herlin som till sin hjälp har en biträdande verksamhetschef. Tillsammans med teamet leder VC en lokal ledningsgrupp som sammanträder initialt en gång i veckan för att utbyta information kring de boende och deras behov, aktiviteter, inflyttningar, utbildning som underlag inför veckans planering och behov av bemanning. Här planeras arbetsuppgifter och tidsscheman som tar hänsyn till kompetens och de äldres behov så att rätt personal och tillräckligt med omvårdnadspersonal finns på plats vid rätt tidpunkt. Medarbetarna (även vikarier) är uppdelade per avdelning för att säkerställa kontinuitet och trygghet. Den digitala planeringen (digital PPP) som finns i medarbetarnas smartphones säkerställer att det som står i samtliga genomförandeplaner och hälsoplaner genomförs varje dag. Uppföljning sker sedan av teamsamordnare som kontrollerar att samtliga insatser har utförts under arbetspasset.

Teamledaren ansvarar för bemanningsplanering och schemaläggning. Hen arbetar nära verksamhetschef och avdelningarnas teamsamordnare för att säkerställa bemanning utifrån aktuellt behov.

Teamsamordnare utses på varje avdelning. Ansvarar för planering av boendes insatser, uppföljning av kvalitetsnyckeltal etc. Samverkar med kontaktmän, sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut kring planering vård- och omsorgsinsatser för de boende. Är schemalagd och ingår i arbetslaget.

Verksamheten kommer att ha vissa gemensamma funktioner tillsammans med Förskolan som finns i samma byggnad. Dessa är bland annat lokalvårdare, vaktmästare, kock och köksbiträden. Dessa funktioner kan komma att utvecklas och förändras över tid beroende på verksamheternas behov.

Teammöten görs varje vecka med korta avstämningar i teamet kring den boende.

Omvårdnadskonferens hålls minst var sjätte vecka. Verksamhetens personal schemaläggs för att kunna delta i omvårdnadskonferens där teamet medverkar (kontaktman, omvårdnadsansvarig sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut). Verksamhetschef medverkar regelbundet på dessa konferenser.

När verksamheten har sjuksköterskor i tjänst dygnet runt, är dessa arbetsledare under nätter och helger. Fram till dess utses lämplig undersköterska att hantera uppdraget. Under helger, kvällar och nätter finns en jourlista där personal kan ringa utsedd verksamhetschef i regionen vid händelse att arbetsmiljöproblem uppstår. Vid hastigt uppkomna behov av att förstärka bemanningen har arbetsledare tillsammans med personalen mandat att bemanna utöver det som är planerat i schemat.
