

Kvalitetsdeklaration Särskilt boende äldreomsorg

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

Humana Omsorg AB

556749-0007

År 2020

Att arbeta med kvalitet är en självklarhet för offentliga och privata verksamheter inom vård och omsorg. Men fram till idag har det inte funnits en gemensam modell för hur detta ska redovisas.

Branschorganisationen Vårdföretagarna har därför tagit fram en *kvalitetsdeklaration*, där medlemsföretagen tydligt beskriver sitt kvalitetsarbete. Målet är att detta blir en norm för hela branschen.

Det här dokumentet – Kvalitetsdeklaration Särskilt boende äldreomsorg – underlättar ett kunskapsbaserat och välgrundat val av vård och omsorg. Här kan du exempelvis läsa om hur verksamheten arbetar med mat och måltider och om resultaten i enkätundersökningar som de äldre har svarat på. Allt för att göra det enklare för dig att jämföra och välja den verksamhet som passar ditt behov bäst.

Innehållsförteckning

1. Eget kvalitetsarbete

- 1.1 Verksamhetens kvalitetssäkring och ledningssystem för kvalitet
- 1.2 Verksamhetens arbete med riskanalyser, egenkontroll, hantering av avvikelser, förbättringsarbete och samverkan
- 1.3 Verksamhetens arbete med den nationella värdegrunden och/eller värdighetsgarantier
- 1.4 Lex Maria och Lex Sarah

2. Nationella krav

- 2.1 Delaktighet i framtagandet av genomförandeplan
- 2.2 Mat och måltider

3. Nationella riktlinjer

- 3.1 Palliativ vård
- 3.2 Demenssjukdom

4. Nationella enkäter

- 4.1 Verksamhetens resultat i nationella brukarundersökningen
- 4.2 Verksamheten använder nationella brukarundersökningen för att följa upp och utveckla vården och omsorgen
- 4.3 Använder verksamheten egna enkäter för att följa upp och utveckla vården och omsorgen?
- 4.4 Resultat av egna enkäter

1. Eget kvalitetsarbete

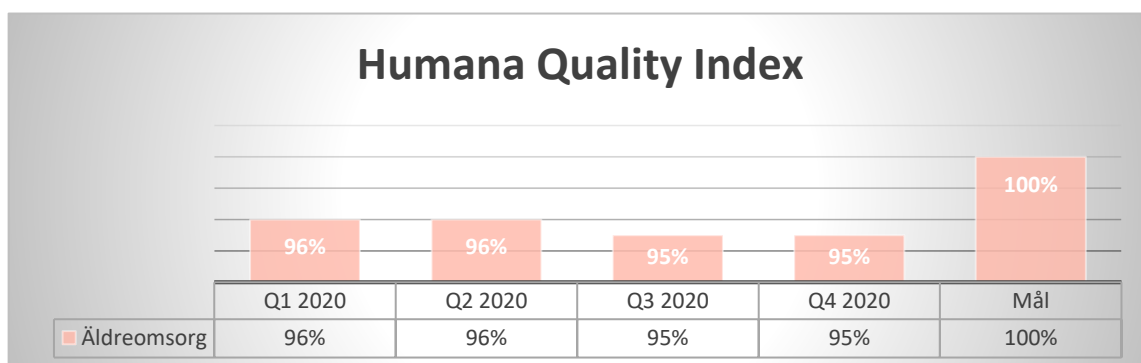
För att säkerställa kvaliteten arbetar verksamheten med flera olika verktyg, metoder och utvecklingsarbeten. Här kan du läsa om hur det går till och om resultaten.

1.1 Verksamhetens kvalitetssäkring och ledningssystem för kvalitet

Om ledningssystem för att utveckla, följa upp och säkra kvaliteten.

1.1

Det strategiska arbetet har, framför allt det första halvåret 2020, fått stå tillbaka för den operativa verksamhetens utmaningar med anledning av pandemin, arbetet med covid-19. Arbetet för att utveckla våra system har fortsatt men inte i den omfattning som planerat. Vår utbildningssatsning för motiverande samtal har pausats, vi har i stället arbetat med styrdokument och det riskbaserade arbetet. Fokus har varit risk- och kontinuitetsanalyser, prioriteringsstöd och kontinuitetsplaner till stöd för operativ ledning och medarbetare i äldreboendet.



Av Humanas kvalitetsindex, HQI, kan vi se att verksamheterna tappat något men att nivån ändå är hög, 95%. Vi har gjort en nulägesanalys av Agenda 2030 och tydliggjort vilka mål äldreomsorgen belastar respektive bidrar till för att bättre kunna prioritera arbetet.

En av våra strategier för hållbarhet är en universell utformning (UU), vi har 2020 utbildat fyra UUA-coacher. UUA utgår från idén om en universal design av produkter, tjänster och miljöer, så att de kan användas av alla.



En annan viktig strategi för hållbarhet är en personcentrerad vård och omsorg. Vi har analyserat arbetet och utvecklat en egenkontroll med checklista för en personcentrerad omsorg men vår design för uppföljningen är försenad och arbetet fortsätter 2021.



Den senare delen av 2020 har vi även arbetat med ett pilotprojekt, ett planeringssystem för Äldreomsorgen för att bemanna säkert med rätt kompetens. Arbetet fortsätter och utvärderas under 2021. Planeringssystemet är tänkt att vara ett stöd för arbetet med en personcentrerad vård och omsorg.

1.2 Verksamhetens arbete med riskanalyser, egenkontroll, hantering av avvikelser, förbättringsarbete och samverkan

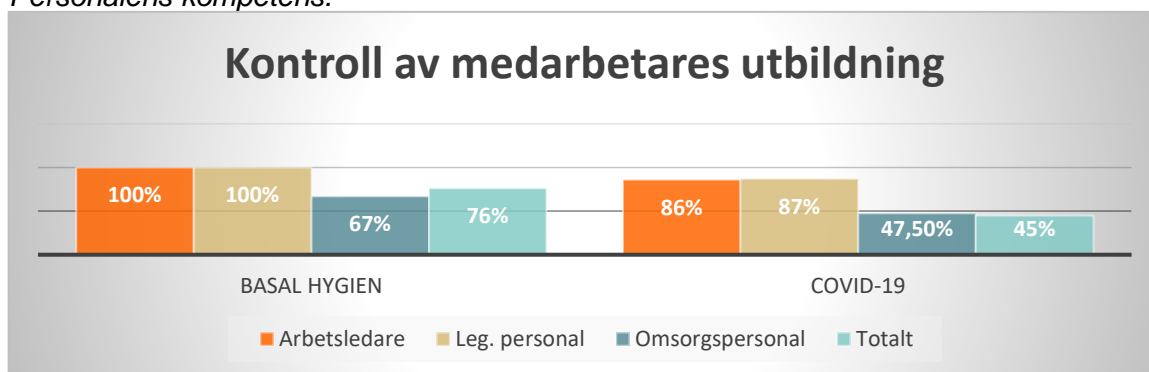
Om hur verksamheten säkerställer kvaliteten och att verksamheten ständigt utvecklas och förbättras. Även om samverkan med den äldre, närstående och andra aktörer.

1.2

Riskanalyser. Det ingår för särskilda boenden att arbeta förebyggande och riskbaserat. Pandemin har medfört ett ökat behov av uppdaterade riskanalyser i alla delar av verksamheten som har ett tydligt fokus att förhindra spridning av covid-19.

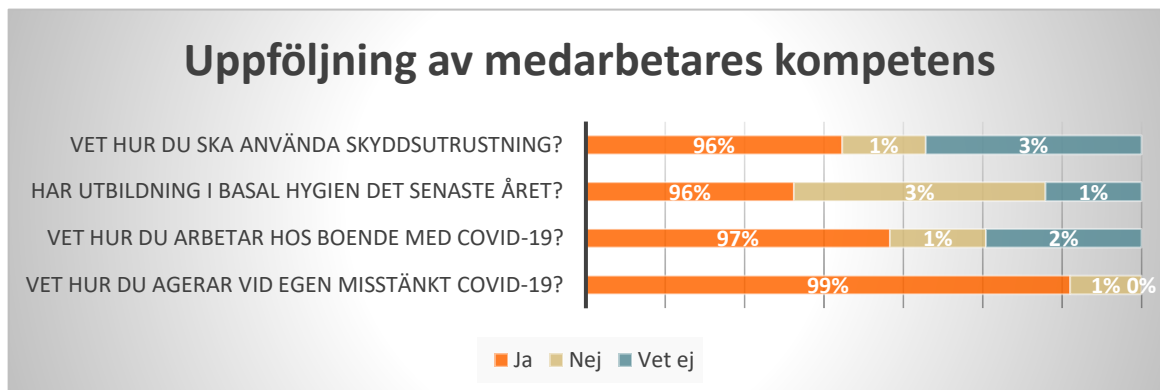
Kontinuitetsplaner. De planer som utarbetats har utgått från en övergripande analys och anpassats lokalt. Kontinuitetsplanen är tänkt för situationer där utbrott av covid-19 medför att bemanningen operativt behöver omfördelas, prioriteras och säkras. Det ingår omprioritering av stabens arbetsuppgifter för att ge stöd vid utbrott.

Personalens kompetens.



Den internkontroll som gjordes i maj 2020 visade att andel medarbetare som genomfört utbildning i basal hygien det senaste året inte var tillräcklig. Av arbetsledare och legitimerad personal hade 100% genomfört utbildningen, av omsorgspersonalen 67% och för covid-19 var resultatet, 45%, för alla. Det fanns ett behov av att säkra kompetensen för covid-19 bland arbetsledare och leg. personal och för basal hygien och covid-19 bland omsorgspersonal. Under 2020 har alla medarbetare därför genomfört webbutbildningar,

varit på hygienföreläsningar, möten med hygienombud, tränat på att ta av och sätta på skyddsutrustning samt deltagit i egenkontroller av basal hygien i det egna äldreboendet.



Internkontrollen från hösten 2020 visar att den operativa verksamhetens arbete har medfört att kompetensen i våra boenden har säkerställts. Av våra medarbetare har 96 % utbildning i basal hygien och 96% vet hur personlig skyddsutrustning används. 97% vet hur de ska agera vid misstanke eller konstaterad covid-19 hos en boende och 99% vet hur de själva ska agera vid misstanke om covid-19 hos dem själva eller i den egna familjen.

Besöksförbud. Det infördes under april 2020 ett generellt besöksförbud i alla särskilda boenden för äldre personer. Besöksförbudet innebar att inga andra än verksamhetens egna medarbetare fick vistas i verksamheten. Undantag från förbudet tilläts endast om det fanns sannolika skäl och om risken för smitta var liten, en riskanalys var grunden för bedömningen. En kontroll av riskanalyserna visar att av anhöriga har 82 % som begärt det tillåtits besöka närstående i verksamheten. Fördelningen av orsaker, sannolika skäl, som legat till grund för undantagen inom Humana är 52,2 % palliativ vård, 13 % oro hos äldre samt 8,7 % för flytt. Undantag nekades för 17,4%, fördelningen var här för oro hos närstående eller för hämtning av saker.

Riskbaserat arbete för att förebygga spridning. Vår internkontroll i maj 2020 visade att alla verksamheter har upprättat kontinuitetsanalys och kontinuitetsplan. Vad gäller riskanalyser hade 73 % av verksamheterna ett riskbaserat arbete för arbetsmiljö, men att riskanalyser saknades inom vården och omsorgen. Större delen av 2020 har vi arbetat med riskanalyser för alla äldreboendets processer. Hösten 2020 visar internkontrollen att alla äldreboenden en uppdaterad riskanalys för vård och omsorg, aktiviteter, måltider, utevistelse och arbetsmiljö.

1.3 Verksamhetens arbete med den nationella värdegrunden och/eller värdighetsgarantier

Om verksamhetens dokumenterade arbetssätt för den nationella värdegrunden och/eller värdighetsgarantier (Den nationella värdegrunden är den del av Socialtjänstlagen som inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande).

1.3

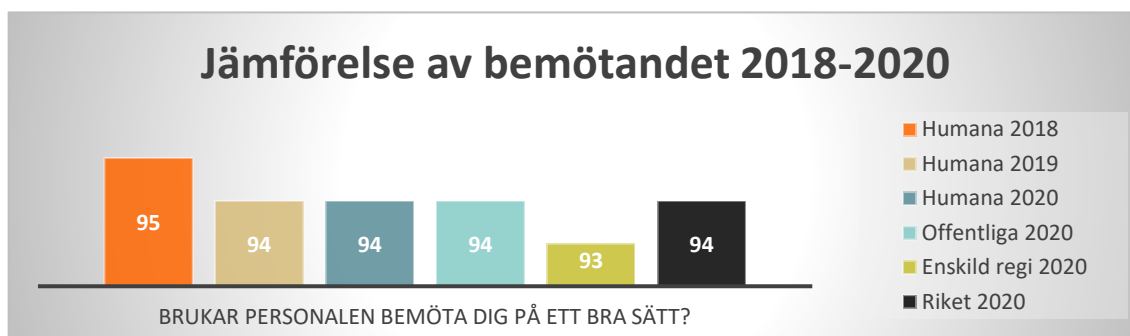
De äldre ska känna sig trygga i våra boenden. Vi erbjuder en personcentrerad vård och omsorg, insatser som gör det möjligt att leva ett gott liv oavsett funktionsnivå. Vi har en nationell värdegrund och företagets vision som vägleder oss och styr vårt arbete. Våra ledord i arbetet är Glädje, Engagemang och Ansvar. Den nationella värdegrundens syfte är att äldre personer ska

- Ges inflytande över omsorgens innehåll
- Få sin integritet och sitt privatliv respekterad
- Få en meningsfull tillvaro
- Få sitt behov av trygghet beaktad
- Ha rätt till sin rörelsefrihet
- Ha inflytande över sin måltidssituation
- Få förutsättningar för ett värdigt liv och välbefinnande

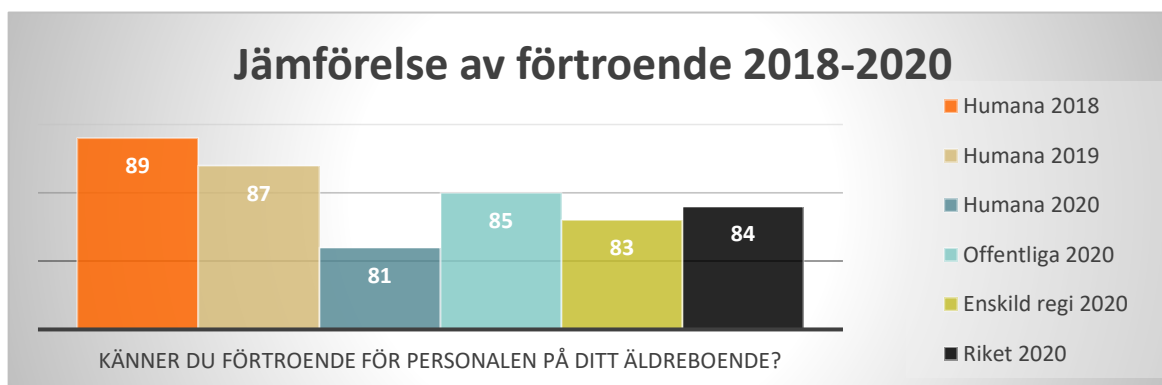


En inkluderande kultur ur den äldres perspektiv är en miljö där de äldre bemöts med respekt för den egna personen, där de känner sig trygga och nöjda med den hjälp de får.

Vår kultur – vad tycker de äldre

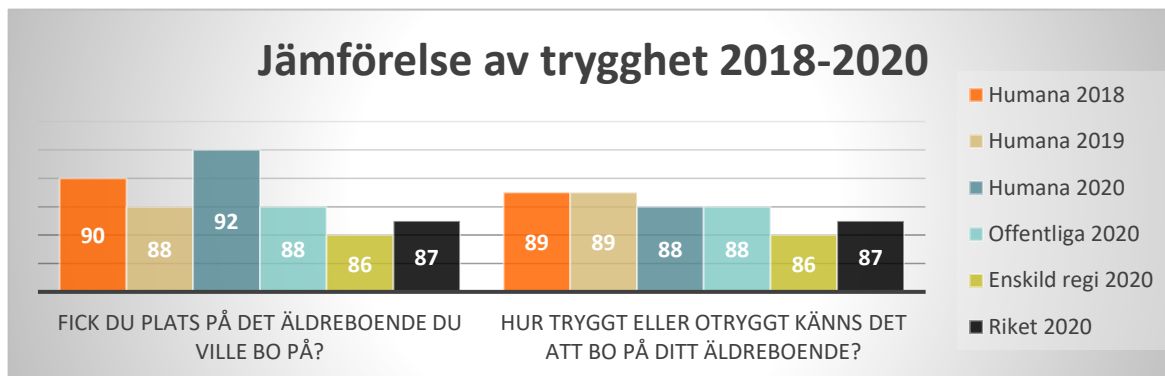


Så gott som alla, 94%, av de äldre anser att medarbetare bemöter dem på ett bra sätt. Resultatet ligger på en bra nivå och stabilt över tid. Resultatet för 2020 visar att på tre äldreboenden, Humana Åsengården, Humana Pomona 2 och Humana Lillsjö Badväg anser 100% av de äldre att de får ett bra bemötande.



Vad gäller förtroendet för medarbetare så är andelen äldre som känner förtroende fortsatt hög, 81%, men något lägre än riksgenomsnittet, genomsnittet för offentliga och enskilda äldreboenden. Det är en långsiktig negativ trend som vi behöver bryta. Av resultatet för

2020 kan utläsas att på ett av våra äldreboenden, Lillsjö Badväg har 100% av de äldre fullt förtroende för medarbetarna.



Av de äldre fick 92% plats på det boende som de ville bo på. Det är högre än riksgenomsnittet som ligger på 87%. För Åsengården är siffran 100%. De äldre upplever en hög grad av trygghet på sitt äldreboende, ett resultat i nivå med tidigare år. Vi ligger något högre än riksgenomsnittet och högre än genomsnittet för privata. På två boenden, Riddarstengården, Åsengården, anser 100% att de är trygga på äldreboendet.

1.4 Lex Maria och Lex Sarah

Om statistik kring Lex Maria och Lex Sarah (vardagliga namn för anmälningsskyldighet) samt beslut från Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

1.4

Humana är ett transparent företag som öppet redovisar allvarliga risker och händelser. Under 2020 har vi haft en allvarlig händelse som anmälts till IVO. Vidtagna åtgärder är:

1. Det har upprättats en gemensam riskanalys utifrån de orsaksområden som härrör bristerna i verksamheten.
2. Värdegrundsarbetet för nattpersonalen ska tydliggöras bland annat via obligatoriska nattmöten. Tydliggöra nattinsatser i genomförandeplaner och bemötandeplaner.
3. Utbildningssatsningar: Social dokumentation och IBIC, värdegrundsutbildning via lärportalen Humana Academy.
4. Tydliggörande av uppdrags- och rapporteringsskyldigheten för samtliga inom verksamheten gällande negativa händelser, risker och synpunktshantering.
5. Egenkontroll i form av nattinsyn med fokus på personalens kompetens inom vissa områden.

Av IVO:s beslut framgår att Humana Omsorg AB fullgjort sin utrednings- och anmälningsskyldighet. Utredningen uppfyller ställda krav i föreskriften SOSFS 2011:5 visar att Humana har vidtagit åtgärder utan dröjsmål, identifierat bakomliggande orsaker och vidtagit åtgärder så att något liknande inte inträffar igen.

2. Nationella krav

Det finns krav som riktar sig till verksamheter som driver särskilda boenden inom äldreomsorg, exempelvis kring mat, måltider och förebyggande av och behandling vid undernäring. Här kan du läsa om hur några viktiga utvalda krav uppfylls.

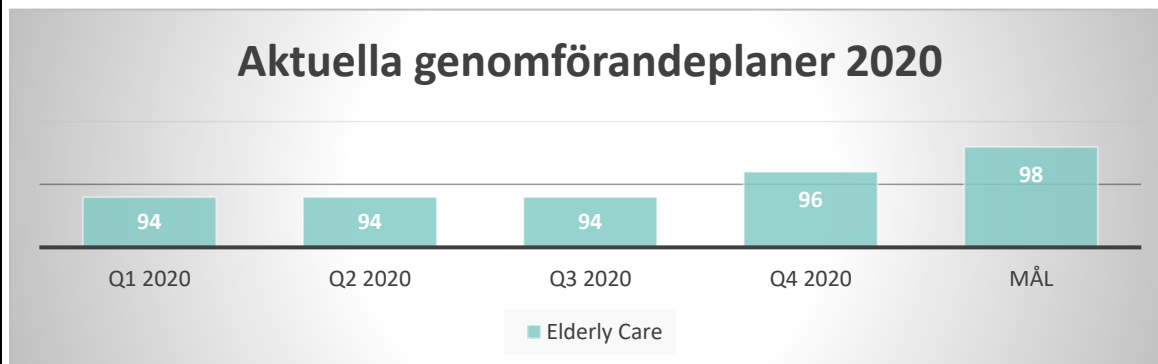
2.1 Delaktighet i framtagandet av genomförandeplan

Om hur verksamheten arbetar med genomförandeplaner. Planerna är en tydlig angivelse av vad verksamheten och den äldre har kommit överens om gällande behovet av stöd till den äldre. Här anges även andelen av de äldre som har varit med och tagit fram sin genomförandeplan.

2.1

En personcentrerad vård och omsorg sett ur den äldres perspektiv omfattar delarna inkludering, systematisk uppföljning och helhetsperspektiv.

Helhetssyn och samordning



Nivåerna med aktuella genomförandeplaner har legat stabilt och ökat något det sista kvartalet till 96%. Den äldre är delaktig i planeringen av vården och omsorgen som planeras i samråd med viktiga aktörer för den äldre. Vår dokumentation utgår från Individens Behov I Centrum (IBIC). Arbetet sker i tvärprofessionella team och den äldre personen är en viktig del av teamet. I vårt uppdrag ingår att se det friska och erbjuda personligt utformad vård och omsorg. Vi är

- *lyhörda* för den äldres livserfarenhet, önskemål och existentiella behov
- *respektfulla* inför den äldre personens kunskap om sig själv, och viljan att kunna bestämma över sitt liv, vilka insatser som behövs för att klara vardagen
- *inkännande och personcentrerade*, vi har god kunskap om den äldre personen, hens livshistoria, kultur, vanor och önskemål
- *flexibla och anpassningsbara* med tanke på den äldres växlande behov, vi arbetar situations anpassat och styrs inte av våra rutiner
- *stödjande*, vi ser vad den äldre personen förmår, vad den äldre kan lika mycket som det den äldre p g a funktionsnedsättningar inte längre kan
- *stimulerande*, vi stödjer den äldre personen så att hen kan bibehålla sina intressen, sitt sociala umgänge och aktiviteter

De äldre personerna har rätt till självbestämmande och inflytande över den egna personen, sin hälsa och sitt eget liv. I en personcentrerad vård och omsorg ges stödet med hänsyn tagen till de äldres varierande förutsättningar och önskemål om delaktighet.

2.2 Mat och måltider

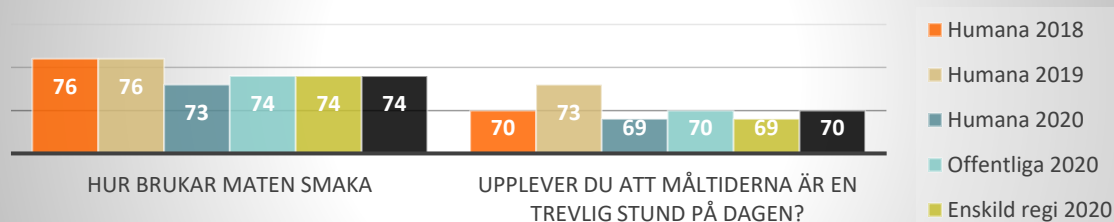
Om hur verksamheten arbetar med mat och måltider.

2.2

Humanas äldreboenden arbetar efter Måltidsmodellen, den ger ett helhetsperspektiv på måltider och används vid planering och uppföljning av måltidsverksamheten. Modellen anpassas efter måltidsverksamhetens förutsättningar i det aktuella boendet.



Jämförelse av måltider 2018-2020



Merparten av de äldre tycker att maten smakar bra och att måltiderna på äldreboendet är en trevlig stund på dagen, ett resultat som ligger i nivå med riket som helhet. Resultatet totalt för Humana är dock något lägre än förra året. För Riddarstengården är 91 % nöjda med maten. Positivt är vidare de tydliga förbättringar som kan ses för upplevelsen av måltidssituationen på Riddargården och Norrgårdshöjden.

3. Nationella riktlinjer

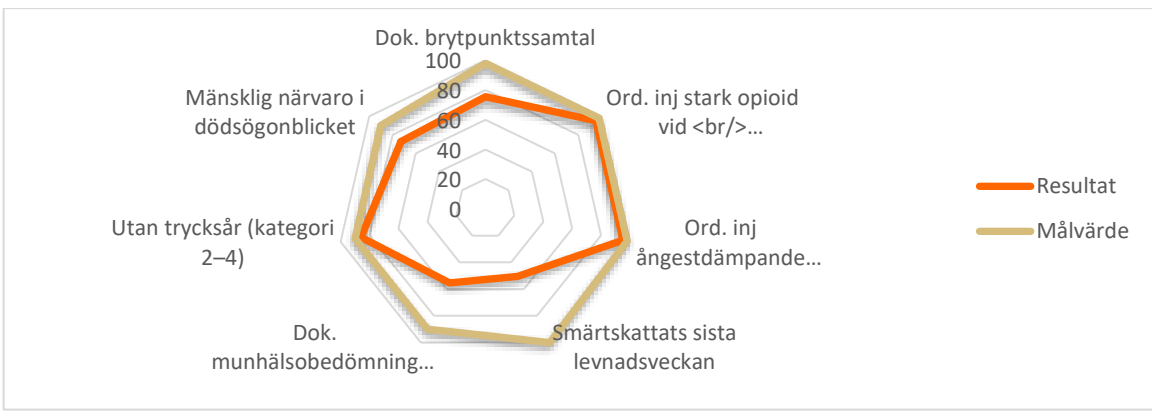
Socialstyrelsen har tagit fram nationella riktlinjer som riktar sig till verksamheter inom vård och omsorg. Riktlinjerna ger vägledning om vilka behandlingar och metoder som verksamheterna bör använda vid ett visst tillstånd. Målet är att skapa en jämlik vård och omsorg av god kvalitet över hela landet. Här kan du läsa om verksamhetens arbetssätt för att följa de nationella riktlinjerna.

3.1 Palliativ vård

Riktlinjerna för god palliativ vård i livets slutskede innehåller bland annat rekommendationer kring samordning, kommunikation och smärtskattning. Här beskrivs hur riktlinjerna följs för palliativ vård.

3.1

Den äldre personens vård registreras och följs regelbundet upp i palliativa registret. Det säkerställer adekvat smärtlindring och ett värdigt avslut vid livets slut. Uppföljning och analys av hälso- och sjukvården i särskilda boenden görs minst årligen, då data från använda nationella kvalitetsregister inhämtas och analyseras.

	 <p>Resultatet visar att vi behöver arbeta för en ökad registrering av smärtskattningen den sista veckan, den dokumenterade munhälsobedömningen och den mänskliga närvaron.</p>
<p>3.2 Demenssjukdom <i>För vård och omsorg vid demenssjukdom finns bland annat rekommendationer om diagnostik, läkemedel och stöd till anhöriga. Här beskrivs hur riktlinjerna följs för demenssjukdom</i></p>	
3.2	<p>Arbetet utgår från ett hälsofrämjande perspektiv och riskanalyser görs i Senior Alert. Beteendemässiga och psykiska symptom vid demens (BPSD) identifieras, tolkas och ses i sitt sammanhang innan åtgärder sätts in där den äldre personen har kognitiv svikt.</p>

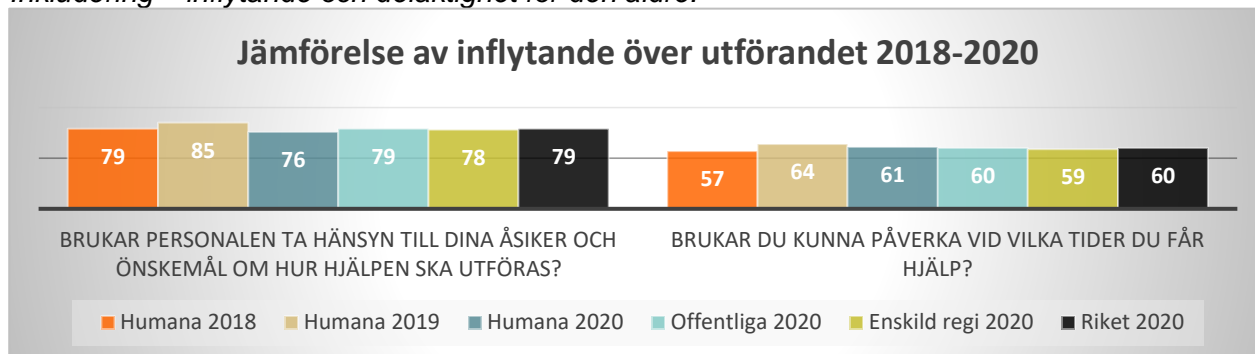
4. Nationella enkäter

Nationella brukarundersökningen är en enkätundersökning som genomförs inom äldreomsorgen varje år, i hela Sverige. Från resultaten kan allmänheten få information om de äldres upplevelser av vården och omsorgen. Resultat från Nationella brukarundersökningen sammanställs för merparten av alla äldreboenden i Sverige, men inte för alla. Om verksamheten inte har fått några resultat från Nationella brukarundersökningen presenteras resultat från en egen enkätundersökning.

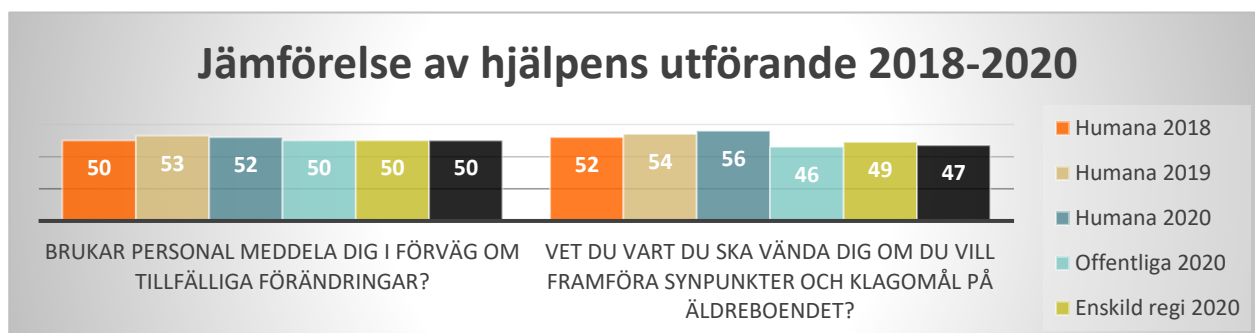
<p>4.1 Verksamhetens resultat i nationella brukarundersökningen <i>Här visas resultat från den senaste nationella brukarundersökningen. Resultaten anges mellan 0-100, ju högre siffra desto bättre. Nedan presenteras de äldres svar på ett antal viktiga och relevanta frågor. Undersökningen genomförs likadant i hela Sverige, därför kan alla särskilda boende för äldreomsorg jämföras med varandra.</i></p>	
<p>Resultat i Nationella Brukarundersökningen 2020:</p>	
<p>Äldreomsorgens mål och kultur har sin grund i Humanas vision om ett gott liv för alla. I allt arbete, på alla nivåer i vår organisation, ingår att arbeta med följande fokus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inkludering – inflytande, delaktighet, tillgänglighet • Helhetsperspektiv – samordning, kontinuitet, teamarbete 	

- Individuella insatser – säker, kompetent, kunskapsbaserad

Inkludering – inflytande och delaktighet för den äldre.

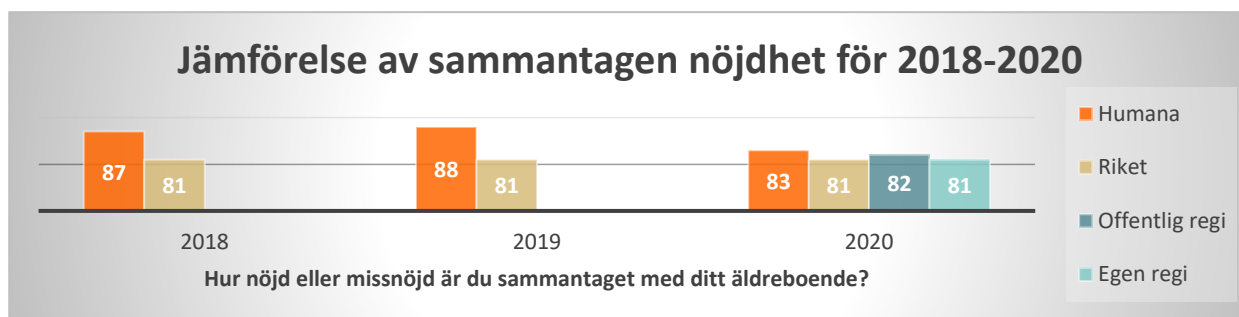


Andelen äldre som anser att personalen tar hänsyn till deras önskemål om hur insatserna ska utformas har sjunkit och ligger nu lägre än riksgenomsnittet. Av de äldre instämmer 61% i att de kan påverka tiderna för hjälpen, Humana ligger högre än riket, men behöver arbeta för en ökad påverkan. I äldreboendet Humana Lillsjö Badväg, anser 100 % av de äldre att personal tar hänsyn till deras önskemål



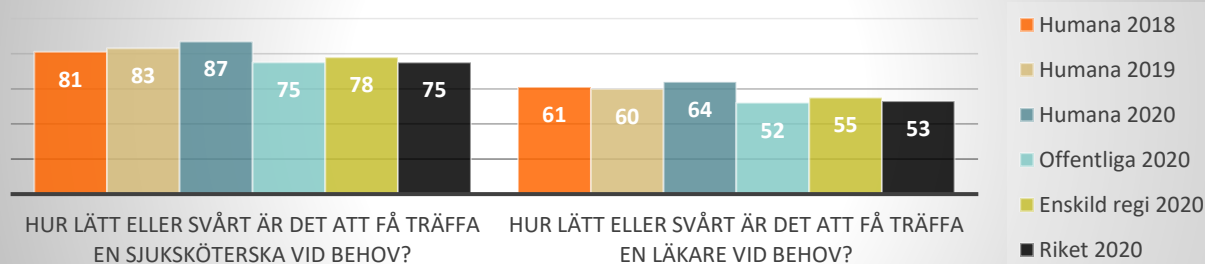
Drygt hälften av de äldre uppger att de får veta i förväg om förändringar. Resultatet är klart högre än för riket och högre än genomsnittet för privata äldreboenden. För Humana Lillsjö Badväg kan noteras ett resultat på 100% och en positiv utveckling för Humana Riddargården 69%, Humana Norrgårdshöjden 68% och Humana Pomona 2, 63%. Över hälften av de äldre, 56 %, vet vart de ska vända sig när de vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet.

Helhetssyn och samordning



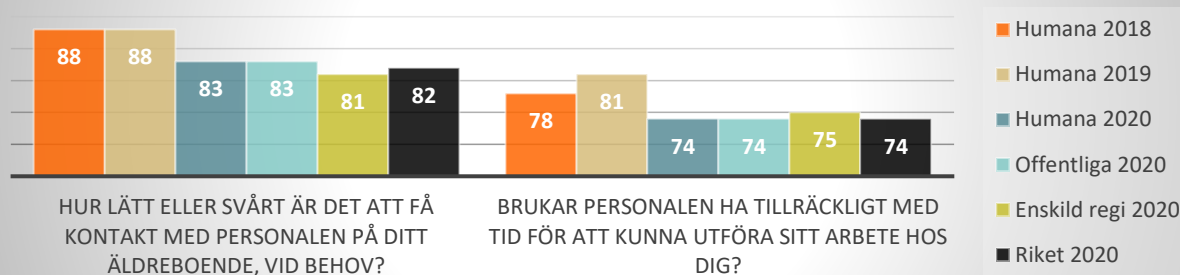
Det genomsnittliga värdet för alla Humanas äldreboenden ifråga om andel nöjda äldre är 83%. Resultatet ligger på en fortsatt bra nivå, det är högre än riksgenomsnittet samt genomsnittet för offentliga och privata, även om nöjdheten sjunkit något. Fyra äldreboende, Humana Lillsjö Badväg, Humana Norrgårdshöjden, Humana Riddarstengården och Humana Sockerstan hade en totalnöjdhet på 90% eller mer och ett äldreboende, Humana Åsengården, hade 100% nöjdhet.

Jämförelse av sjukvårdens tillgänglighet 2018-2020



Humana uppvisar en långsiktig positiv trend vad gäller andelen äldre som tycker att det är lätt att träffa sjuksköterska vid behov. Humana ligger även klart över genomsnittet för riket vad gäller hur lätt det är att få träffa läkare vid behov. Det är mycket positivt att 87 % av de äldre anser att det är lätt att få kontakt med sjukvården i form av sjuksköterska.

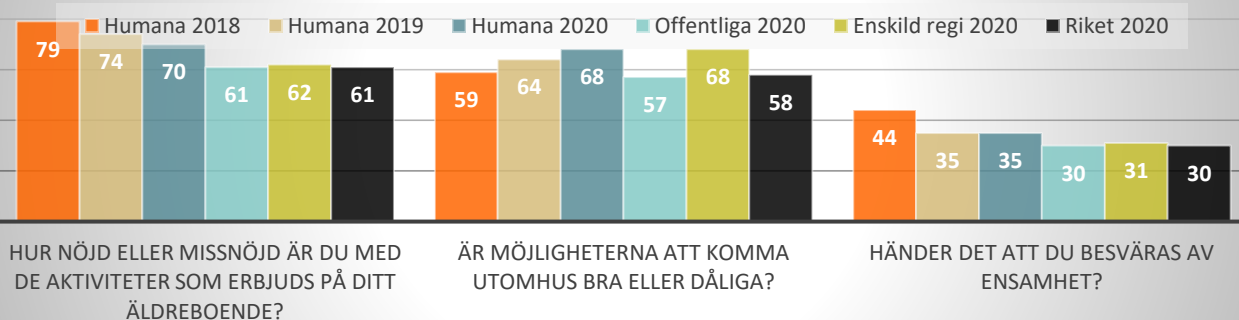
Jämförelse av personalens tillgänglighet 2018-2020



Medarbetarnas tillgänglighet ligger fortsatt högt inom Humana, men den har sjunkit och är nu i nivå med riket. Av de äldre tycker 83% att det är lätt att få kontakt med medarbetare i äldreboendet. Två boenden har ett mycket bra resultat, Humana Lillsjö Badväg 92% och Humana Riddarstengården 91%. Av de äldre tycker 74% att medarbetare har tillräckligt med tid för att utföra arbetet hos dem, ett sjunkande resultat som nu ligger som rikssnittet. Ett bra resultat har Humana Norrgårdshöjden, 95% och Humana Lillsjö Badväg, 91%. En klar förbättring kan även ses för Humana Pomona 2 från 68% till årets 89%.

Individuell anpassning av insatserna

Jämförelse av sociala aktiviteter 2018-2020



Humana ligger fortsatt på en högre nivå vad gäller nöjdhet med de aktiviteter som erbjuds jämfört med rikssnittet. Allt fler tycker att möjligheter att få komma utomhus är bra. Här är resultatet högre

än för riket. Ett mycket bra resultat har Humana Högalid med 93% och Humana Riddarstengården med 91%. Andelen äldre som svarat nej på frågan om de besväras av ensamhet, är oförändrad jämfört med förra året.



De äldre trivs i Humanas äldreboenden, andelen som trivs med sin lägenhet sjunker men ligger fortfarande i nivå med rikssnittet. Vad gäller de äldres trivsel i gemensamma utrymmen ligger Humana högre än rikssnittet, även om skillnaden för 2020 är mindre än tidigare. En positiv trend är att trivsamt utomhus runt boendet ökat med 8% sedan 2019 och hela 13% sedan 2018. Humana högre resultat för trivsamt i boendetrymmen och utomhus än snittet för riket som helhet, de offentliga och de privata äldreboendena.

4.2 Verksamheten använder nationella brukarundersökningen för att följa upp och utveckla vården

Att ta tillvara på de äldres erfarenheter och synpunkter på vården och omsorgen är viktigt för utvecklings- och förbättringsarbetet. Här beskrivs hur resultaten från den senaste brukarundersökningen används i verksamheten.

4.2

Ett fortsatt arbete med värdegrund är en viktig del i allt utvecklingsarbete. Den årliga undersökningen möjliggör ett faktabaserat arbete, vi vet vad vi behöver utveckla.

Vi vill vara en innovativ organisation som skapar värde för våra kunder. Inom äldreomsorgen handlar det om inkludering och personcentrering på alla nivåer, att i alla möten utgå från individen oavsett vem intressenten är, de äldre, deras närstående, medarbetare, tjänstemän, politiker eller vår styrelse. Vi arbetar aktivt för en levande värdegrund. Vårt värdegrundsarbete innehåller flera delar men vilar på samma grund, vår vision om allas rätt till ett bra liv.

Vi har fokus på *kommunikationen*, vi samlas kring vårt uppdrag. Vi är alla förändringsledare, antingen åt oss själva eller åt andra eller både och. När vi genomför förändringar kommunicerar vi VARFÖR de behövs och låter våra medarbetare dela med sig av sina tankar innan vi genomför åtgärderna. Vi arbetar med den *Nationella värdegrunden*, här har vi ett tydligt perspektiv på arbetet med personcentrering, självbestämmande och inflytande. Vi arbetar även med *Humanas värdegrund*, vi arbetar för mångfald och inkludering

Vår planering för 2021 är att utveckla vårt arbete med personcentrerad vård. Vårt mål är en organisation med engagerade medarbetare där både medarbetare och äldre känner sig inkluderade och delaktiga. Vi har ingen perfekt plan utan arbetar tillsammans i team och testar olika lösningar för att möta de äldres behov och önskemål.

4.3 Använder verksamheten egna enkätundersökningar för att följa upp och utveckla vården?

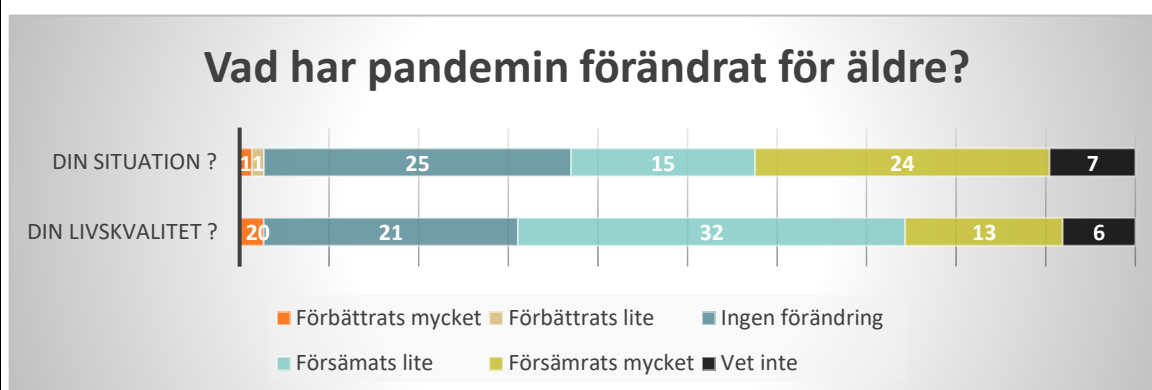
4.3 Ja Nej

4.4 Resultat av egna enkätundersökningar (Om "Ja" på fråga 4.3)

Om resultat från verksamhetens egna enkäter och hur de äldres synpunkter tas tillvara och vilka förbättringsområden som finns.

4.4

Pandemin har medfört förändringar och begränsat vårt deltagande i samhällslivet för alla men kanske mest för de äldre. Begränsningar har införts för hur vi kan delta i samhället, vi förväntas alla hålla "socialt avstånd". Situationen innebär troligtvis en psykisk påfrestning och Humana har därför valt att undersöka hur de äldre upplever sin situation.

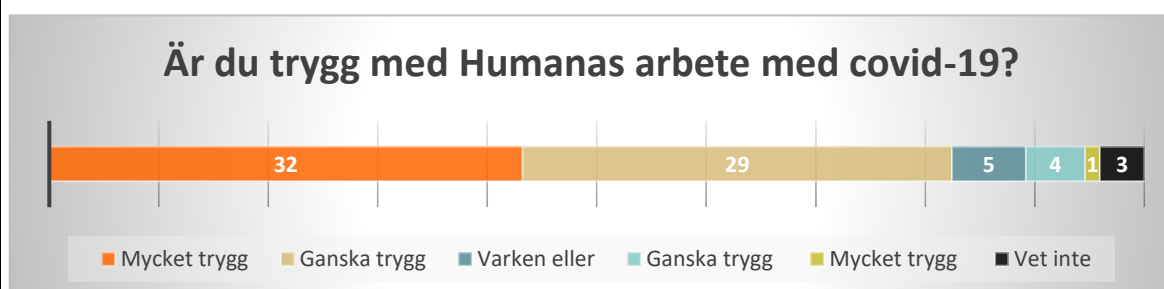


De äldre känner sig mer isolerade, ensamma och oroliga, 53 % tycker att pandemin har försämrat deras situation och 61 % tycker att livskvaliteten är sämre. Pandemin har förändrat deras liv genom att möjligheterna att röra sig ute i samhället har begränsats, det är svårt att vistas utanför boendet, svårare att komma ut. Det är begränsningar vad gäller besök av frisörer, aktiviteter etc. Det går inte att röra sig fritt överallt, besöka affären, åka bil med andra, gå till matsalen eller på aktiviteter på boendets andra plan. Det är begränsningar vad gäller besök av anhöriga i form av barn och barnbarn men även möjligheterna till umgänge med vänner och andra sociala kontakter.

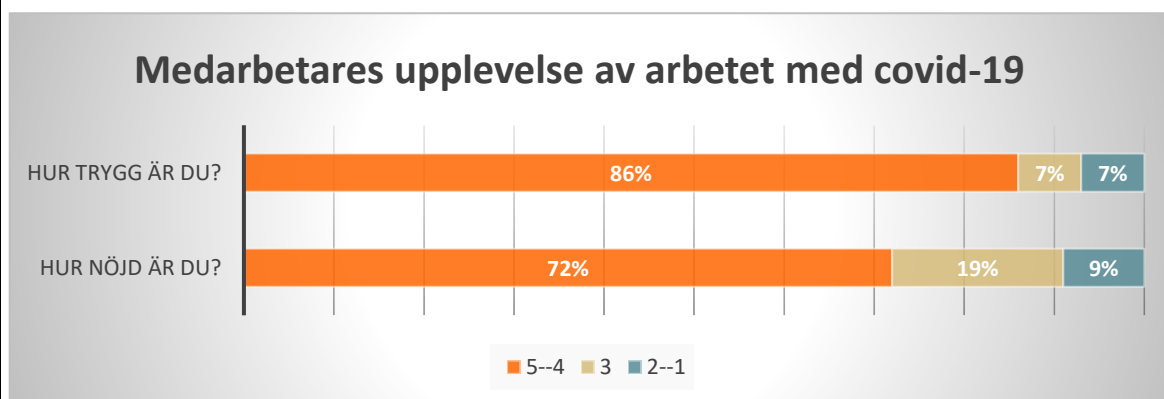


Av de äldre är 78 % nöjda med den information och den hjälp de fått av Humana för att undvika spridning av covid-19. I boendena ingår nu i det dagliga arbetet att stödja de äldre med att tvätta händer och hålla socialt avstånd. 81% är mycket eller ganska nöjda med stödet för att upprätthålla kontakten med anhöriga. De som är missnöjda önskar mer stöd för att hålla kontakt, men även mer besök, att få träffa sina anhöriga som tidigare och i

boendet. 42% upplever att de kan påverka de aktiviteter som erbjuds på boendet. Det är ett klart lägre resultat jämfört med Socialstyrelsens brukarundersökning i maj 2020 då 70% var nöjda med aktiviteterna.



Av de äldre känner sig 82 % ganska eller mycket trygga med hur Humana arbetar för att förhindra och begränsa spridningen av covid-19. Det som de äldre upplever har fungerat bra är informationen om hur de ska skydda sig och vidtagna åtgärder. Det som tas upp som positivt är att medarbetare påminner de äldre om att tvätta och sprita händer och att hålla avstånd, men även andra vidtagna åtgärder som ändrad planering av aktiviteter.



Av våra medarbetare är 72% ganska nöjda eller mycket nöjda med hur Humana har hanterat pandemin och 86% är ganska trygga eller mycket trygga med hur arbetsplatsen agerat och hanterat pandemin.

Kontaktperson:	Kirsi Kirpislidis
Datum:	2020-03-11
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.humana.se