



Kvalitets- och avtalsuppföljning av omsorgen enligt Socialtjänstlagen

Sammanfattning

Stadsdelsförvaltningen har under januari- april 2013 genomfört en årlig verksamhetsuppföljning på Linnégårdens vård- och omsorgsboende. I den sammanfattande uppföljningen har det inkluderats även resultat från stadens senaste brukarundersökning från hösten 2012 (svarsfrekvens 53 %, 42 svar av 86 möjliga) samt från individuppföljning genomförd av förvaltningens biståndshandläggare (svarsfrekvens 55 %, 36 svar av 66 möjliga) under våren 2013.

Carema bedriver ett fortsatt intensivt utvecklingsarbete på Linnégården sedan våren 2012. De flesta bristerna är åtgärdade: Grundutbildning för omsorgspersonalen, etikseminarier och regelbunden handledning pågår. Demensutbildningen i Silviahemmets vårdfilosofi är snart klar och certifieringen planeras till hösten 2013. Den sociala dokumentationen beskriver bättre och utförligare den enskildes individuella förutsättningar och situation. Vissa förbättringsområden är fortfarande under utveckling och de nya rutinerna kring till exempel måltidssituationerna, kontaktmannaskapet samt arbetet med att skapa en meningsfull vardag för de äldre håller på att förankras i hela verksamheten. Alla utvecklingsområden följs upp löpande och vid nästa samverkansmöte den 19 september 2013. Brandskyddsarbete (SBA) följs dock upp redan den 17 juni 2013.

FRAMGÅNGSFAKTORER

Utvecklingsarbetet

Förvaltningen ser nu ett tydligt engagemang hos entreprenören att förbättra och utveckla verksamheten på Linnégården i anbudets intention. Ledningsorganisationen har förändrats och grundutbildningen av omsorgspersonalen pågår. Personalen får regelbunden handledning samt deltar i etikseminarier enligt Caremas eget koncept. Alla anställda på Linnégården har genomgått Silviahemmets tre dagars demensutbildning som syftar till att certifiera Linnégården i helhetstänk i demensomsorg. På varje våningsplan har Silviahemmet utbildat särskilda reflektionshandledare som kan fortsätta att handleda omsorgspersonalen i de svåra situationer som ofta uppstår i demensvården. Teamarbetet mellan yrkeskategorierna har förbättrats och särskilda teammöten där även ledningen deltar hålls en gång i veckan.

Att verksamheten på Linnégården har förbättrats bekräftas även i stadens senaste brukarundersökning från år 2012. Av dem som har svarat i undersökningen är 71 % nöjda och 77 % känner sig trygga i sitt boende; år 2011 var respektive siffror 58 % och 69 %. I Stockholms stad totalt känner 84 % sig nöjda med sitt äldreboende. I individuppföljningen kände de allra flesta sig bli välbemötta av personalen.

Vårdhunden Othello

Linnégården har ansökt och beviljats medel av Äldreförvaltningen i syfte att höja kvaliteten i demensomsorg under 2012 - 2013. Entreprenören har valt att satsa på ett projekt där man arbetar med en vårdhund i verksamheten. Vårdhunden Othello är specialutbildad tillsammans med sin förare i syfte att kunna arbeta inom omsorgen och rehabiliteringen utifrån remiss från utbildad personal. Vårdhunden kan genom lek och sin närvaro ge stimulans och tröst samt öka livskvaliteten för människor som är svårt sjuka. Hunden kan till exempel locka de äldre ut på promenad, skapa lugn och harmoni genom att sitta i knäet eller ligga bredvid någon som är orolig eller sprida livsglädje bara genom att hälsa på de äldre mitt i vardagen. Hundens närvaro uppskattas mycket av de äldre, speciellt av demenssjuka, men även av närstående och personal.

FÖRBÄTTRINGSOMRÅDEN

Kontaktmannaskap och kontinuitet

I sitt anbud åtar Carema att arbeta utifrån kontaktmannaskapet i syfte att skapa trygghet och kontinuitet för den äldre. Kontaktmannen ska vara den som har mest kunskap om den enskilde, har huvudansvaret för dennes omsorg samt skapar en tillitsfull relation med denne och med dennes eventuella närstående.

Kontaktmannen ska skriva och följa upp genomförandeplanen i samråd med den äldre utifrån dennes behov samt förmedla detta till det övriga arbetslaget. Därför bör det dagliga omvårdnadsarbetet organiseras så att kontaktmannen, en undersköterska eller ett vårdbiträde, i huvudsak ansvarar för omvårdnaden av sin kontaktperson varje gång han eller hon är i tjänst. Enligt anbudet ska entreprenören även minimera antalet unika personer som vårdar den enskilde.

Alla som bor på Linnégården har en utsedd kontaktman och en vicekontaktman. På förra avtalsuppföljningen under våren 2012 framkom det dock att kontaktmannaskapets intention inte uppfylldes: Personalen var schemalagd på ett sätt där kontaktmannen inte alltid arbetade på den sidan där dennes kontaktperson bor. Förvaltningen begärde åtgärder för att kontaktmannaskapet skulle följa anbudets intention. Entreprenören åtog sig att justera schemat vilket också har gjorts men inte fullt ut. Därmed är kontaktmannen fortfarande inte alltid den

primära vårdaren av sin kontaktperson vilket har konstaterats också under förvaltningens platsbesök. I individuppföljning framkom det att en del äldre eller deras närstående inte alltid vet vem den äldres kontaktman är. Det framfördes även synpunkter om att kontaktmannen inte alltid var så synlig och tillgänglig i den omfattning som önskades och hade lovats. I stadens senaste brukarundersökning är det färre boende på Linnégården (72 %) som är nöjda med det stöd och hjälp de får med sin personliga omvårdnad än i staden totalt (88 %). Ett välfungerande kontaktmannaskap kan leda till att de äldre är nöjdare även med sin personliga omvårdnad.

Kontaktmannaskapet bör utvecklas vidare i anbudets intention så att den äldre i möjligaste mån ska få huvuddelen av omsorgen av denne. Förvaltningen följer noga upp kontaktmannaskapet och schemaläggningen även under resten av avtalsperioden.

Aktiviteter, meningsfull vardag och "egen tid"

Verksamheten ska möjliggöra meningsfull tillvaro för de äldre under dygnets vakna timmar. Entreprenören har åtagit sig att ordna gemensamma aktiviteter utifrån de äldres intressen. Då samtliga äldre varken kan eller vill delta i alla gemensamma aktiviteter i stora grupper har entreprenören åtagit sig att erbjuda meningsfull social samvaro och vardagsaktiviteter även på egen våningsplan, till exempel sång, musik, högläsning, frågesport eller pratstund om gamla tider som väcker minnen. En del äldre tycker om att känna sig delaktiga i vardagssysslor såsom i matlagning, städning och bakning. Kontaktmannen ska också planera in så kallad "egen tid" tillsammans med sin kontaktperson en timme i veckan. Syftet med "egen tid" är att ostört få ägna sig åt något som är speciellt viktigt för den äldre, till exempel att gå ut och handla, spela spel, sitta i trädgården, titta i sitt fotoalbum eller att bara sitta och prata med någon.

På Linnégården finns ett rikligt och varierande utbud av gruppaktiviteter varje förmiddag och varje eftermiddag tillsammans med en engagerad och inspirerande aktivitetsansvarig antingen i foajén eller på någon våningsplan. Däremot behöver aktiviteterna på den egna våningsplanen, speciellt på förmiddagarna, fortsätta att utvecklas. I samtal med personal och vid förvaltningens platsbesök har det framkommit att det inte alltid finns möjlighet, av olika anledningar, att ägna tid åt aktiviteter med de äldre. Även i brukarundersökningen var bara 57 % av dem som svarade nöjda med boendets aktiviteter (65 % i staden totalt) och endast 29 % tyckte att de kom ut till friska luften när de ville (53 % i staden totalt). Saknaden av utevistelse bekräftas även i förvaltningens individuppföljning. "Egen tid" planeras och erbjuds nu oftare än tidigare enligt personalen och enhetscheferna även om inte alla äldre får det regelbundet. Däremot dokumenteras det sporadiskt.

Det verkar dock uppenbart att många äldre på Linnégården inte upplever sin vardag helt meningsfull. Arbetsledningen och kontaktmannen har ett stort ansvar i att försöka ta reda på hur tillfredsställa bättre den enskildes behov av meningsfull vardag.

Förvaltningen kommer att regelbundet följa upp entreprenörens planering av vardagsaktiviteter samt ”egen tid” utifrån den äldres behov.

Mat och måltidssituationerna

Måltiderna är viktiga stunder under dagen där både de fysiologiska och sociala behoven kan tillfredsställas: God och näringsrik mat i trevligt sällskap påverkar de äldres välbefinnande. Måltidssituationerna har förbättrats mycket sedan förra avtalsuppföljningen. Ledningen har arbetat med att utveckla måltiderna till en stund av social samvaro där personalen oftast sitter ner och eventuellt åter tillsammans med de äldre. Det dukas med omsorg och måltidsmiljön är oftast lugn utan störande ljud från radio eller TV. Mellanmål serveras regelbundet under dygnet och nattfastan överstiger inte 11 timmar.

Av brukarundersökningen framgår att 68 % av dem som svarade tycker att maten smakar bra och 67 % tycker att måltiden är en trevlig stund på dagen. Även om siffrorna har förbättrats rejält från förra året (42 % respektive 56 %) är de fortfarande lägre på Linnégården än i staden totalt (76 % respektive 75 %). I individuppföljningen ansåg några personer att måltiderna var för tysta och saknade samtal.

Förvaltningens uppfattning är att entreprenören bör fortsätta arbeta vidare med måltidssituationerna för att förankra de nya rutinerna i anbudets anda på alla våningsplan vid alla måltider. Att de äldre ska få mat som de tycker smakar gott är självklart. Då smaken ändå varierar mellan individerna har kontaktmannen ett stort ansvar i att ta reda på sin kontaktpersons individuella önskemål kring mat och måltider. Förvaltningen fortsätter att följa upp måltidsupplevelserna kontinuerligt.

Den sociala dokumentationen

En tredjedel av alla genomförandeplaner samt valda delar av tillhörande löpande anteckningarna har granskats. Då förvaltningen saknar samtycke av den enskilde till dokumentationsgranskning har detta genomförts oidentifierat och i samarbete med enhetscheferna. Den sociala dokumentationen bedöms ha blivit mycket bättre sedan förra uppföljningstillfället. Genomförandeplanerna samt de löpande anteckningarna är mer utförliga, beskriver bättre de individuella förutsättningarna och speglar hela dygnet. För tillfället arbetar entreprenören dock med att få alla

genomförandeplaner uppdaterade och undertecknade av både kontaktmannen och den enskilde eller dennes företrädare.

Även beskrivningen av hur den enskilde har varit delaktig i upprättandet av sin egen genomförandeplan håller på att förtydligas. Då genomförandeplanen är en överenskommelse mellan den enskilde och utföraren ska den vara välkänd av all personal: Kontaktmannen ska informera hela arbetslaget om den enskildes vilja och all personal ska sträva efter att arbeta utifrån den. Brukarundersökningen visar dock att endast 33 % av dem som svarade anser att de kan påverka sin vardag. Verksamheten bör därmed intensifiera och utveckla sitt sätt att arbeta personcentrerat.

Klagomål och synpunkter

Vid samverkansmöten mellan förvaltningen och utföraren är klagomål och synpunkter en återkommande punkt på dagordningen.

I brukarundersökningen svarade knappt hälften (47 %) att deras synpunkter eller klagomål tas omhand. Entreprenören har rutiner för klagomålshantering men kunden verkar inte uppleva att den får gehör. Ledningen bör arbeta för att bättre följa upp och ge återkoppling för synpunkter för att förstärka kundens upplevelse av att bli tagen omhand.

ÖVRIGT

Skattekontroll

Enligt Äldreförvaltningens kontroll har Carema Äldreomsorg betalat sina skatter, sociala avgifter och arbetsgivaravgifter.

Egenkontroll av livsmedelshygien

Miljöförvaltningen genomförde en oanmäld kontroll i våras och fann några avvikelser från reglerna i livsmedelslagstiftningen. Enligt Carema är alla avvikelser åtgärdade nu och Miljöförvaltningen gör en uppföljning vid nästa ordinarie besök. Förvaltningen har gjort en kontroll av entreprenörens egenkontroll: Det finns rutiner för allt, dock behöver de implementeras bättre.

Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)

Förvaltningen har kontrollerat Linnégårdens brandskyddsarbete under våren 2013. Kontrollen visar att det finns anledning att utveckla rutinen hur man arbetar med brandskydd i den enskildes lägenhet. Ett fungerande SBA ska innefatta även åtgärdsplan för varje i riskanalysen identifierad brandrisk. Förvaltningen vill se åtgärdsplan för identifierade risker den 17 juni 2013.

