

Kvalitets- och avtalsuppföljning av omsorgen på Rio vård- och omsorgsboende utifrån socialtjänstlagen 2013

Sammanfattning

Stadsdelsförvaltningen har under perioden maj till oktober 2013 genomfört en årlig verksamhetsuppföljning på Rio vård- och omsorgsboende. Förvaltningens sammanfattade bedömning är att de boende får en god omvårdnad och att det finns ett stort engagemang hos entreprenören att utveckla verksamheten. Attendo Care AB ansvarar för driften sedan november 2009. Uppföljningen baseras på intervjuer med olika personalkategorier, fokusgrupp med omsorgspersonal, verksamhetsbesök (även oanmälda besök samt besök nattetid) och dokumentationsgranskning. Även det sammantagna resultatet från individuppföljningen under hösten 2013 och stadens senaste brukarundersökning från år 2012 ligger till grund för uppföljningen.

Framgångsfaktorer

Bemötande och nöjdhet

Det finns ett stort engagemang hos entreprenören att utveckla verksamheten vid Rio vård- och omsorgsboende. I stadens senaste brukarundersökning från år 2012 uppgav 95 % av de boende att de var nöjda med personalens bemötande, 92 % kände sig trygga på sitt boende och 86 % var nöjda med verksamheten.

Aktiviteter och utevistelse

Den årliga avtalsuppföljningen från år 2012 visade att brukarna önskade mer utevistelse och mer egen tid med kontaktpersonen. Idag erbjuder verksamheten ett brett utbud av gemensamma aktiviteter som samordnas av en aktivitetsansvarig och en aktivitetssamordnare. Det finns två aktiviteter inplanerade varje vardag och på helgerna besöks verksamheten av ”ungdomar i vården” som bland annat kan erbjuda de boende en lässtund, gemensam fika eller en promenad. Det anordnas större arrangemang vid högtider och man äter ute när vädret tillåter. Det större utbudet av aktiviteter bekräftas av resultatet från individuppföljningen, av oanmälda besök och av fokusgruppintervjun med olika personalkategorier.

Ledningssystem

Verksamheten arbetar i enlighet med Attendos kvalitetssystem och erforderliga styrdokument för det systematiska kvalitetsarbetet finns. Personalen är insatt i hur den interna klagomålshanteringen fungerar och rutinpärmar finns på varje våningsplan.

Förbättringsområden

Mat och måltider

Verksamheten har rutiner kring mat och måltidssituationen men det varierar mellan våningsplanen och de olika inriktningarna. Av brukarundersökningen från år 2012 framgår det att 54 % tyckte att maten smakade bra och att 74 % tyckte att måltiden var en trevlig stund på dagen. Detta är en försämring jmf med år 2011 då 80 % tyckte att maten var god och 75 % tyckte att det var en trevlig stund på dagen. Vid verksamhetsbesök av stadsdelens leg. dietist framkommer det att borden vid det specifika våningsplanet, är sparsamt dukade och att det finns en tydlig gräns mellan personal och boende, då de äter vid olika bord. Man äter ingen pedagogisk måltid. Den sammanfattade bedömningen blev att det var en trist måltid och att personalen kunde engagera sig mer för att få måltiden till en trevlig stund på dagen.

Attendo Care har bytt matleverantör från och med oktober år 2013 men förvaltningens uppfattning är att entreprenören bör fortsätta arbeta vidare med måltidssituationen för att förankra rutinerna på alla våningsplan och vid samtliga måltider.

Tid för reflektion

Den årliga avtalsuppföljningen för år 2012 visade att det fanns vissa brister för personalen när det gäller möjlighet att avsätta tid för reflektion. Frågan togs upp på fokusgrupp-intervjun där det framkom att det har införts reflektionsmöten på demensplanen varje vecka och att det är väldigt uppskattat av personalen. Ett forum för reflektion efterfrågas även av personalen som arbetar på korttidsboendet samt de somatiska våningsplanen, och det är förvaltningens bedömning att entreprenörer bör fortsätta arbeta med att utveckla olika forum för samtlig personal med möjlighet till reflektion.

Egenkontroll

Vid granskning av egenkontroll pärmar samt samtal med personalen, framgår det att arbete behövs för att uppnå en tillfredställande systematisk egenkontroll. Egenkontrollen är ett levande dokument som regelbundet behöver ses över och förbättras. Brister i systematisk egenkontroll beror på att intern revision saknas och är ett tydligt förbättringsområde för verksamheten. Verksamheten måste kunna säkerställa livsmedelshanteringen och vidta de säkerhetsåtgärder som är nödvändiga för att kunna garantera säker mat.

Övrigt

Skattekontroll

Enligt Äldreförvaltningens kontroll har Attendo Care betalat sina skatter, sociala avgifter och arbetsgivaravgifter.

Synpunkter och klagomål

På samverkansmöten som sker mellan stadsdelen och entreprenören 4 gånger per år, är inkomna synpunkter och klagomål en stående punkt. De klagomål som har inkommit har bland annat handlat om dåligt bemötande, inventarier och lokaler och bristande samverkan mellan olika personalkategorier. Händelserna är under utredning och av brukarundersökningen och individuppföljningen så framgår det att de flesta upplever att synpunkterna tas om hand av verksamheten.

Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)

Förvaltningen genomförde tillsyn av det systematiska brandskyddsarbetet i januari 2013. Bedömningen är att verksamheten bedriver ett välfungerande och systematiskt brandskyddsarbete.