



Handläggare
Hanna Markkula
Tfn: 08-508 10 133

Uppföljning av social omsorg enligt social- tjänstlagen vid Kampementets vård- och omsorgsboende 2015

Sammanfattande bedömning och förbättringsåtgärder

Förvaltningens samlade bedömning är att entreprenören vid Kampementets vård- och omsorgsboende uppfyller avtal och åtaganden. Det är en välskött verksamhet med goda förutsättningar att ge de boende omsorg av god kvalitet. Entreprenören strävar efter att utveckla verksamheten, exempelvis deltar Kampementet för andra året i stadens kvalitetsutmärkelse. Entreprenören arbetar systematiskt med egenkontroll och riskanalys och det bedrivs ett aktivt arbete med bemötande och värdegrund. Det erbjuds ett brett utbud av aktiviteter och bedömningen är att entreprenören arbetar engagerat för att ge de boende en aktiv och meningsfylld tillvaro.

Förvaltningen har enligt nedan noterat några områden där entreprenören bör intensifiera sina insatser. Åtgärderna av dessa kommer att följas upp på kommande samverkansmöten.

- **Ledningssystem** – Fortsatt arbete med beskrivning av processer samt identifiera nya rutiner bland annat för egenkontroll, identifiera och dokumentera fler verksamhetsspecifika risker samt dokumentera resultat av all egenkontroll.
- **Delaktighet** – hitta metoder att ytterligare stärka de boendes delaktighet och inflytande, ex kring utevistelse, egen tid och påverka sin hjälp.
- **Maten** - fortsatt arbete med att erbjuda de boende en välsmakande kost och trevlig måltidssituation samt förtydliga matsedlar.

Bakgrund

Förvaltningen arbetar aktivt med avtalsuppföljning i syfte att kontinuerligt och långsiktigt säkra kvaliteten inom äldreomsorgen. Uppföljningen ger kunskap om styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden.

Verksamheten

Kampementets vård- och omsorgsboende drivs på entreprenad av Attendo Sverige AB sedan december 2007. Avtalet löper till och med 2017-09-30 utan möjlighet till förlängning. Kampementet är ett särskilt boende enligt 5 kap. 5 § socialtjänstlagen för personer i behov av vård och omsorg dygnet runt. Kampementet är beläget på Kampementsgatan 2. Det finns 96 lägenheter förlagda på sex våningsplan, 48 med inriktning somatiskt vård och 48 platser inriktning demens. Våningsplanen är uppdelade i två enheter med åtta lägenheter på varje sida. Varje

boendeenhet har gemensamma utrymmen för social samvaro och måltider samt tillgång till balkong. Det finns även gemensamma utrymmen på entréplanet såsom aktivitetsrum, upplevelserum och uteplats.

Kontinuerlig uppföljning

Förvaltningens bedömning är att samarbetet med entreprenören fungerar bra på alla nivåer och entreprenören ger insyn i verksamheten. Förutom den årliga avtalsuppföljningen genomförs löpande uppföljning bland annat i form av samverkansmöten fyra gånger per år. Förvaltningen deltar även i förtroenderåd och lokalmöten på boendet, följer upp bemanning, avvikelser, synpunkter och klagomål, gör platsbesök och har en kontinuerlig dialog med entreprenören.

Föregående års uppföljning - social omsorg

Vid uppföljning av Kampementet år 2014 var förvaltningens bedömning att de boende fick en god omsorg, bland annat bedrevs ett metodiskt arbete med dokumentation, ledningssystem och värdegrundsfrågor. Det erbjöds ett brett utbud av aktiviteter. Förvaltningen konstaterade att utvecklingsarbete behövdes inom områdena riskanalys, delaktighet, klagomål, maten samt livsmedelshygien.

Entreprenören har via sin egenkontroll själva uppmärksammat utvecklingsområdena. De uppvisar ett stort engagemang att utveckla verksamheten och har vidtagit flera åtgärder vilka har stämts av på samverkansmöten under året. Brukarundersökning för 2014 (förra uppföljningen utgick från 2013) påvisar en ökad nöjdhet inom samtliga områden. Inom de områden med lägre andel positiva svar pågår fortsatt utvecklingsarbete.

Uppföljning av social omsorg – år 2015

Genomförande

Förvaltningen har genomfört den årliga verksamhetsuppföljningen av Kampementets vård- och omsorgsboende. Den har genomförts i enlighet med stadens uppföljningsmall, se bilaga, samt utgått från entreprenörens åtaganden, avtal och tidigare uppföljningar. Uppföljningen omfattar områden såsom personal, ledningssystem, social omsorg och måltider. Den baseras på observationer, dialog med ledning, fokusgrupp med omvårdnadspersonal, dokumentgranskning samt kontroll av bemanning. Platsbesöken har varit anmälda och oanmälda.

Underlag har inhämtats från biståndsenhetens individuppföljning i maj 2015. Syftet är att följa upp hur den äldre med beslut från förvaltningen upplever sin tillvaro på Kampementet. Det slutgiltiga resultatet består av svar från 41 äldre eller deras företrädare. Resultatet för Socialstyrelsens brukarundersökning för 2015 presenteras först under hösten, denna uppföljning utgår således från brukarundersökningen för 2014.

Ledning och personal

Kampementet är bemannat med omvårdnadspersonal och sjuksköterska dygnet runt. I enlighet med avtalet finns det minst 95,27 årsarbetare fördelat på ledning, omvårdnadspersonal, sjuksköterska, rehabiliteringspersonal, aktivitetsansvariga, Silviasyster, städ och vaktmästare. Förvaltningen genomför månatligen kontroll av personalförteckning och arbetsscheman. Bemanningen håller avtalad nivå och inga större avvikelser har konstaterats. Av den tillsvidareanställda omvårdnadspersonalen är 88 % utbildade undersköterskor. Vid nyrekrytering krävs minst utbildning som undersköterska. I årets utbildningsplan ingår bland annat kompetenshöjning i värdegrundsfrågor, munvård och vårdhygien.

Ledningssystem

Det pågår ett arbete med att identifiera och systematiska delprocesser. Entreprenören bör utveckla beskrivningen av processer samt identifiera behov av nya lokala rutiner. En riskanalys har genomförts där flertalet riskområden har identifierats, fler verksamhetsspecifika risker bör identifieras och dokumenteras, t.ex. utebliven matleverans. Entreprenörens egenkontroller och externa granskningar ligger till grund för handlingsplaner med konkreta åtgärder. Områden där det sker systematisk egenkontroll finns sammanställda, dessa behöver i förekommande fall kompletteras med skriftliga rutiner samt dokumentation av resultatet av all egenkontroll, ex livsmedelshygien.

Social omsorg

Varje brukare har en individuell genomförandeplan och entreprenören arbetar med personcentrerad omvårdnad och teamsamverkan med fokus på ett gott bemötande. Brukarundersökningen visar att 86 % är nöjda och 88 % är trygga med boendet, en höjning i jämförelse med föregående år. Även individuppföljningen påvisar att de allra flesta av de svarande är trygga och anser att de får god omvårdnad. Personalen verkar vara införstådda med kontaktmannaskapets intentioner. De förmedlar förståelse och respekt för de äldres livssituation, behov och önskemål.

Delaktighet

I brukarundersökningen ansåg 83 % att de kunde påverka sin hjälp, vilket är en förbättring. I individuppföljningen framfördes en del synpunkter på att man ibland får vänta länge på hjälpen och att man inte upplever att man deltagit i planeringen av insatser. Förvaltningens uppfattning är att entreprenören arbetar på olika sätt för att ta till vara den enskildes önskemål, exempelvis via teamsamverkan och olika brukarråd. För att öka den äldres upplevelse av delaktighet ”i det lilla” bör entreprenören hitta metoder att vara än mer lyhörd för den äldres önskemål.

Värdegrund

Entreprenören har en utarbetad värdegrund som regelbundet diskuteras i olika forum. Personalen uppger att de känner till värdegrunden och kan ge exempel

på hur man har agerat utifrån denna i det dagliga arbetet. Bemötande är en stående punkt på teammöten och vid behov upprättas särskilda bemötandepaner. Bemötandet fick i brukarundersökningen ett högre betyg än tidigare, 93 %. Individuppföljningen påvisade också att de allra flesta upplever sig väl bemötta. Bedömningen är att det bedrivs ett aktivt arbete med bemötande och värdegrund. Deltagande i stadens kvalitetsutmärkelse bidrar till fortsatt utveckling i frågan.

Aktiviteter, utevistelse och egen tid

Det finns två aktiviteter inplanerade varje vardag och det anordnas regelbundet större arrangemang och utflykter. Vid förvaltningens besök, vid bra väder, har flertal boende suttit ute. Personalen förmedlar en vilja att ge de boende en meningsfull dag. Brukarundersökningen liksom individuppföljningen påvisar en ökad nöjdhet med aktiviteter men minskad nöjdhet med utevistelser. Bedömningen är att entreprenören erbjuder ett brett utbud av aktiviteter och arbetar aktivt med att erbjuda utevistelse, exempelvis genom utevistelsetävlingar. Entreprenören bör fortsätta arbetet med att så långt det är möjligt tillgodose individuella önskemål kring utevistelse. Egen tid med de boende planeras in enligt personal, dock framför en del boende att det inte genomförs regelbundet.

Mat och måltidssituation

Personalen ger uttryck för en vilja att skapa en bra måltid. Förvaltningen kan konstatera att det är fint dukt och måltiden är en lugn stund. Det varierar dock något mellan avdelningarna. Individuppföljningen påvisar att flera upplever måltiden som en trevlig stund, dock framförs synpunkter avseende variation och tillredning av maten. Brukarundersökningen påvisar en ökad nöjdhet med maten från 62 % till 71 %. Entreprenören har en hög ambition kring maten. Det finns måltidsvärdar och det genomförs bland annat observationer och matråd med de boende. Bedömningen är fortsatta insatser behövs för att personalen ska utveckla förmåga att tillreda maten. Det finns ett huvudalternativ vid måltiden. Om den äldre inte vill ha den rätt som serveras finns det möjlighet att få något annat vid behov, detta bör framgå tydligare.

Livsmedelshygien

Entreprenören har rutiner och checklistor för egenkontroll av livsmedelshygien. Miljöförvaltningen gjorde en oanmäld inspektion av i mars 2015. Brister som framkom rörde bland annat trasiga termometrar, bristerna åtgärdades omgående. Förvaltningens granskning påvisar en förbättring jämfört med förra årets uppföljning, dock skiljer det åt mellan avdelningarna. Alla avdelningar ska dokumentera i alla checklistor i enlighet med rutin.

Social dokumentation

Entreprenören har sedan förra uppföljningen arbetat med att utveckla dokumentationen, bland annat genom att se över dokumentstödjarens roll. Förvaltningen har tagit del av entreprenörens egenkontroll av dokumentationen

som görs en gång per halvår. Enligt denna uppfyller den sociala dokumentationen socialtjänstlagens krav.

Klagomål och synpunkter

Entreprenören arbetar aktivt med händelser och åtgärder i kvalitetsgrupper. På samverkansmötena gå inkomna klagomål igenom. I brukarundersökningen uppgav endast 36 % att man vet var man vänder sig med sina synpunkter. Sedan dess har entreprenören arbetat med frågan, bland annat via det veckobrev som skickas till boende och anhöriga. Omvårdnadspersonal kan vid samtal med förvaltningen nu redogöra för klagomålsrutinen. Av individuppföljningen framgår att de allra flesta anser att de hörsammas om de framför synpunkter.

Skattekontroll

Enligt Äldreförvaltningens kontroll har Attendo Sverige AB betalat skatter och sociala avgifter.

Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)

Förvaltningen har i augusti 2015 kontrollerat entreprenörens brandskyddsarbete och bedömningen är att det finns en tydlig brandskyddsorganisation och ett fungerande systematiskt brandskyddsarbete. Obligatorisk brandutbildning för all personal genomförs en gång per år.

Sammanställning av särskilda åtaganden enligt avtal och anbud för Kampementets vård- och omsorgsboende

Bedömning:  Utan anmärkning  Förbättringsområde  Brist

Mervärde/åtagande enligt anbud (Sol)				Kommentarer
Värdegrund				
Taylor med värdeord finns				
Värderingscoacher ska finnas på samtliga enheter				
Kvalitet				
Två-tre kvalitetssamordnare ska finnas				Det finns två, en för somatik resp. demens
Åtta kvalitetsombud ska finnas				Det finns sex, en per plan
Kost och måltider				
Måltidsmiljön är lugn, anpassad dukning				Varierar något mellan avdelningarna.
Egenkontroll livsmedelshygien genomförs regelbundet				
Minst tre kost- och måltidsombud ska finnas				Det finns sex st, en per plan
Matråd genomförs regelbundet				
Menyer för en vecka i taget anslås, två maträtter erbjuds				Varierar, inte alltid synligt för de boende.
Pedagogiska måltider tillämpas				
Kontaktmannaskap				

Mervärde/åtagande enligt anbud (Sol)				Kommentarer
Kontaktman står för huvuddelen av omsorgsinsatserna				
Aktiviteter				
”Egen tid” med kontaktmannen erbjuds varje vecka				Insatsen inplanerad, hinns inte alltid med
Ett "söderhavsrum" finns				Utvecklats till ett aktivitetsrum idag
Ett "spa-rum" finns				
En aktivitetsansvarig finns				Det finns två, en för somatik resp. demens
En person på varje plan med ansvar för aktiviteter				
Utevistelse erbjuds minst en gång per vecka				En gång per vecka i enlighet med avtal
Individuella aktivitetsscheman				Finns dokumenterat i genomförandeplan
Taktil stimulering erbjuds de boende				Av Silviasyster och omsorgspersonal
Kompetensutveckling och handledning				
Grundutbildning av omvårdnadspersonalen genomförs				
Handledning erbjuds all omvårdnadspersonal				Erbjuds vid behov
Utbildning i taktil stimulering				Silviasyster utbildad, handleder
Arbetsätt och organisation				
Tid för daglig reflektion finns				Värdegrundsdiskussioner dagligen
Temakonferenser var 6:e vecka				
Brukar- och närståendemöte minst 2 gånger/år				En gång per månad på demensenheterna
Personcentrerat förhållningssätt tillämpas				Fortsatt arbete med de boendes delaktighet
Organisation				
0,5 samordnande verksamhetschef				
Två verksamhetschefer, somatik resp demens				
Två samordnare				
Silviasyster				