

Handläggare
Eva Kruse
Telefon: 08-508 10 575

Uppföljning av social omsorg enligt socialtjänstlagen vid Kampementets vård-och omsorgsboende 2016

Sammanfattande bedömning och förbättringsåtgärder

Förvaltningens samlade bedömning är att entreprenören vid Kampementets vård-och omsorgsboende uppfyller avtal och åtagande. 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 tredje gången i stadens kvalitetsutmärkelse. Utifrån resultatet på brukarundersökningar planerar entreprenören olika förbättringsåtgärder och en särskild åtgärdsplan har upprättats för dessa. Verksamheten erbjuder ett brett utbud av aktiviteter och bedömningen är att entreprenören arbetar med att ge de boende en aktiv och meningsfylld tillvaro. Entreprenören har ett nytt ledningssystem som är välarbetat, tydligt, strukturerat och tillgängligt för all personal. Entreprenören arbetar aktivt med egenkontroll och riskanalys.

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

- **Ledningssystem** - fortsätta implementering av det nya ledningssystemet i verksamheten.
- **Maten** – att tydligt erbjuda två maträtter att välja emellan både till lunch och middag. Fortsätta att förbättra måltidssituationer och förtydliga matsedlarna.
- **Klagomål** - förtydliga sin information om klagomålshantering för den enskilde.
- **Delaktighet** - hitta metoder att stärka den enskildes delaktighet och inflytande, exempelvis kring utevistelse och egen tid.

Föregående års uppföljning - social omsorg

Förvaltningens samlade bedömning var att entreprenören uppföljde avtal och åtagande och att de äldre erbjöds vård och omsorg av god kvalitet. Entreprenören strävade efter att utveckla verksamheten, bland annat bedrevs ett metodiskt arbete med egenkontroller och

riskanalyser samt ett aktivt arbete kring bemötande och värdegrundsfrågor. Förvaltningen konstaterade att utvecklingsarbete behövdes inom områdena ledningssystem, delaktighet och måltider.

Uppföljning av social omsorg -2016

Bemanning, kompetensutveckling och teamarbete

Ledningen på Kampementet består av en samordnande verksamhetschef på halvtid och två verksamhetschefer på heltid. Verksamheten är bemannad med omvårdnadspersonal och sjuksköterskor dygnet runt i enlighet med avtalet. I verksamheten ingår även rehabiliteringspersonal, aktivitetsansvariga, Silviasyster, städpersonal och vaktmästare. Förvaltningen genomför månatligen kontroll av personalförteckningen och arbetsscheman. Bemanningen håller avtalad nivå och inga större avvikelser har förekommit.

Cirka 95 procent av all omvårdnadspersonal har adekvat utbildning och vid nyrekrytering krävs minst utbildning som undersköterska. Vid nyrekrytering av sjuksköterska krävs enligt avtal två års erfarenhet inom äldreomsorg samt vidareutbildning inom geriatrik eller utbildning till distriktssjuksköterska. I årets kompetensutvecklingsplan ingår bland annat brandutbildning, utbildning i vårdhygien, livsmedelshygien, förflyttningsutbildning och munvårdsutbildning samt kompetenshöjning i värdegrundsfrågor och demens ABC.

Entreprenören har rutiner för samverkan mellan olika yrkeskategorier. Dels beskrivs dagliga överrapporteringar mellan arbetspass och mellan sjuksköterskor och omvårdnadspersonal, dels beskrivs regelbundna teammöten, matrådsmöten, aktivitets- och dokumentationsgrupp, kvalitets- och ledningsmöte, veckomöte och hälso- och sjukvårdsmöten. Syftet är att säkerhetsställa arbetsätt som främjar hög kvalitet, säkerhet och trygghet. I samtal med omvårdnadspersonalen har framkommit att samarbetet mellan olika yrkeskategorier är bra.

Social omsorg, delaktighet och värdegrund

Varje brukare har en individuell genomförandeplan och entreprenören arbetar med personcentrerad omvårdnad. Syftet är att skapa trygghet, god kontinuitet och ett gott bemötande. Senaste brukarundersökning visar att 71 procent är nöjda och 87 procent känner sig trygga med sitt boende. Individuppföljningen påvisar att de allra flesta av de svarande känner sig trygga och anser sig få en god omvårdnad. Entreprenören har tydliga rutiner för

kontaktmannaskap där kontaktmannen ska ansvara för huvuddelen av omsorgen.

I senaste brukarundersökningen ansåg 63 procent att de kunde påverka sin hjälp, vilket är en försämring från föregående mätning. I individuppföljningen upplevde flertalet av de tillfrågade att de kunde påverka hur hjälpen genomfördes. Förvaltningens uppfattning är att entreprenören arbetar aktivt med de äldres delaktighet, bland annat har olika brukarråd skapats. För att öka den äldres upplevelse av delaktighet bör entreprenören dock vara mer lyhörd för den äldres önskemål.

Enligt brukarundersökningen kände 90 procent av de som svarade att de blev väl bemötta. Individuppföljningen påvisar att de flesta tillfrågade upplevde att de blev bemötta på ett respektfullt sätt. Entreprenören har en utarbetad värderund som regelbundet diskuteras på olika möten. Personalen uppger att de känner till värdegrunden och att de försöker arbeta utifrån den. Bemötande är en stående punkt på teammöten och all personal ska genomgå Socialstyrelsens webbutbildning i nationell värdegrund.

Sociala aktiviteter, utevistelse och egen tid

Entreprenören har två aktivitetsansvariga som arbetar för att planera och genomföra gruppaktiviteter. De samarbetar med omvårdnadspersonalen för att skapa även individuella aktiviteter, främst på demensenheterna. Det finns två aktiviteter inplanerade varje dag och det anordnas regelbundet utflykter och större evenemang. Silviasystemen besöker brukarna på demensenheterna tillsammans med en vårdhund fyra dagar i veckan. Entreprenören har erhållit statliga stimulansmedel bland annat för att kunna öka aktiviteter och trivsel på demensenheterna.

I Stockholms stad gäller utevistelsegaranti på samtliga vård- och omsorgsboendena vilket innebär att alla äldre dagligen ska erbjudas möjlighet till utevistelse. Entreprenören har en rutin för att erbjuda utevistelse men den äldre har möjlighet att tacka ja eller nej till erbjudandet.

Brucarundersökningen visar en minskad nöjdhet med aktiviteter och utevistelse sedan tidigare undersökningar. 65 procent är nöjda med de aktiviteter som erbjuds och 44 procent ansåg att möjligheten att komma utomhus var bra. Individuppföljningen påvisar samma tendens. Entreprenören erbjuder ett brett utbud av varierande aktiviteter och arbetar aktivt med att erbjuda utevistelse. All personal arbetar för att ge de boende en meningsfull dag.

Förvaltningen bedömer att entreprenören bör fortsätta arbeta med att tillgodose de individuella önskemålen kring aktiviteter och utevistelse.

Enligt avtalet har entreprenören åtagit sig att alla äldre ska erbjudas egen tid tillsammans med sin kontaktperson en timme varje vecka. Egen tid ska planeras tillsammans med den äldre utifrån dennes önskemål. I samtal med personalen har det framkommit att uttaget av egen tid varierar. Entreprenören bör arbeta aktivt för att säkerställa alla äldres möjlighet till egen tid.

Mat och måltider

Enligt avtalet har entreprenören åtagit sig att ha pedagogiska måltider, det vill säga att personalen sitter med de äldre under måltiden. Det ska även finnas möjlighet att varje dag välja mellan två maträtter till lunch och middag. Enligt entreprenören erbjuds det ett huvudalternativ till måltiden men om den äldre inte vill ha den rätt som serveras finns det andra alternativ att erbjuda.

Enligt senaste brukarundersökningen var 61 procent nöjda med maten, vilket är en liten minskning sedan tidigare undersökningen. Individuppföljningen påvisar att 74 procent av de tillfrågade var nöjda med maten som serverades, dock framförs synpunkter avseende variation på maten.

Entreprenören har tydliga rutiner för kost och måltider och personalen förefaller vara väl införstådda med hur man skapar en trevlig och ändamålsenlig måltidssituation. Entreprenören arbetar aktivt för att förbättra måltidssituationer och en del av statliga stimulansmedel har satsats för att öka trivseln kring måltiderna. Under förvaltningens platsbesök konstaterades det att det var fint och ändamålsenligt dukat och måltiden oftast var en lugn stund. Veckans matsedel stod på bordet, dock var den otydlig och endast en maträtt nämndes.

Entreprenören behöver tydligt erbjuda två maträtter till både lunch och middag. Två maträtter ska nämnas även på matsedeln.

Den sociala dokumentationen

Entreprenören har arbetat med att utveckla den sociala dokumentationen bland annat med hjälp av en dokumentstödjare. Enligt entreprenörens egenkontroll uppfyller dokumentationen socialtjänstlagens krav. Vid individuppföljningen följer biståndshandläggarna upp att genomförandeplanerna är uppdaterade och motsvarar de äldres faktiska behov.

Klagomål och synpunkter samt anmälan om Lex Sarah

Entreprenören arbetar systematiskt med att utreda, åtgärda och följa upp inkomna klagomål. På samverkansmöten mellan förvaltningen och entreprenören diskuteras klagomålen regelbundet. I senaste brukarundersökningen uppgav endast 26 procent att de vet vart man kan vända sig med klagomål och synpunkter. Det är en försämring sedan föregående undersökning. Sedan dess har entreprenören arbetat med frågan, bland annat genom att tydligare informera de äldre och deras anhöriga. Den färskta individuppföljningen påvisade att hälften av dem som har lämnat klagomål upplevde att deras klagomål hade hörtsammats.

Då klagomålshantering är en viktig del av verksamhetens kvalitetsutveckling behöver entreprenören förtydliga ytterligare klagomålshanteringen för den enskilde.

Entreprenören har inte lämnat några Lex Sarah anmälningar om allvarligt missförhållande till Inspektionen för vård-och omsorg (IVO) sedan förra uppföljningen.

Ledningssystem

Entreprenören arbetar fortlöpande för att säkra och utveckla kvaliteten i ledningssystemet. Entreprenören har ett nytt ledningssystem som är välarbetat, tydligt, strukturerat och tillgängligt för all personal. Ledningssystemet håller på att implementeras i verksamheten. Resultaten på egenkontroller finns sammanställda. Även flera verksamhetsspecifika risker har identifierats.

Skattekontroll

Enligt Äldreförvaltningens kontroll har Attendo Sverige AB betalat skatter och sociala avgifter. Entreprenören intygar att även dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav.

Livsmedelshygien

Entreprenören har rutiner och checklistor för egenkontroll av livsmedelshygien. Förvaltningens granskning visar en förbättring jämfört med förra årets uppföljning. Egenkontrollpärmar ska kompletteras med rutiner och checklistor.

Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)

Förvaltningen har i mars 2016 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 anbud Kampementets vård- och omsorgsboende 2016

Bedömning: ■ Utan anmärkning ■ Förbättringsområde ■ Brist

Mervärden och åtaganden enligt anbud (SoL)	■	■	■	Kommentar
Värdegrund				
Tavlor med värdeord finns		■		Saknas på en del plan
Värderingscoacher finns på samtliga enheter	■			
Värdegrundsarbete	■			Utbildning i den nationella värdegrunden pågår
Kost och måltider				
Måltidsmiljön är lugn och dukningen ändamålsenlig	■			
Två maträtter erbjuds till lunch och middag		■		Behöver förtydligas
Tydligt skrivna matsedlar på borden		■		Behöver förtydligas
Pedagogiska måltider tillämpas	■			
Aktiviteter				
Egen tid med kontaktmannen erbjuds varje vecka		■		Rutinen behöver säkerställas
Individuella aktiviteter erbjuds	■			
Utevistelse erbjuds varje dag		■		Rutinen behöver säkerställas
Individuella aktivitetsscheman finns	■			I genomförandeplanen
Taktil stimulans erbjuds	■			
Arbetsätt och organisation				
Handledning erbjuds all omvårdspersonal	■			Erbjuds vid behov
Utbildning i taktil stimulering	■			Silviasyster handleder
Tid för daglig reflektion finns	■			Värdegrundsreflexioner dagligen
Silviasyster finns i verksamheten	■			
Temakonferenser var sjätte vecka	■			
Brukar- och närståendemöten finns	■			
Personcentrerat förhållningssätt tillämpas		■		Fortsatt arbete med de boendes delaktighet
Kontaktmannaskap				
Namngiven kontaktman finns	■			

Kontaktmannen står för huvuddelen av omsorgs- insatserna	☒			
---	-------------------------------------	--	--	--