

Kvalitetsobservationsrapport

Enklare Vardag Sverige AB Innerstan och söderort

Verksamhet

Enklare Vardag AB Sverige innerstan och söderort är en privat hemtjänstutförare inom Östermalms stadsdel. Verksamheten utförde omsorgs- och serviceinsatser till cirka 40 äldre. De har även ett antal kunder som är under 65 år. Verksamheten erbjuder också avlösning och ledsagning. Verksamheten har kunder i flera stadsdelar och grannkommuner. Observationerna är genomförda i innerstaden samt söderort hos kunder med omsorgs- och service insatser över 65 år.

Vice VD och Verksamhetschef

Nina Räsänen

E-post: nina@enklarevardag.se

Kvalitetsobservationen

Observationerna har genomförts under perioden 14 maj 2018 till 4 juni 2018, sammanlagt vid fem tillfällen varav ett på kvällstid. Kvalitetsobservationen är genomförd av Madeleine Skoglund.

E-post: madeleine.skoglund@stockholm.se

Metod

Fokus på observationerna är på hur personalen tillämpar det personcentrerade förhållningssättet och äldreomsorgens värdegrund i mötet med den äldre. Dels observeras hur personalen samverkar med och stödjer den äldre i stunden, dels observeras de tekniska färdigheterna. Den äldre ska kunna känna välbefinnande och trygghet samt ha möjlighet att påverka sin egen vardag och uppleva att livet är meningsfullt.

Observationerna fokuserar särskilt på tre olika processer:

- personlig omvårdnad
- mat och måltider
- stimulans och vila

Förutom observationer har vissa samtal förts med äldre samt med personal för att skapa tydlighet vid observerade situationer.

Observatören har tagit del av verksamhetsbeskrivning, rutin för kontaktmannaskap, värdegrundspolicys och viss individuell dokumentation. Återföring sker både muntligt och skriftligt. Resultatet baserar sig på de observerade tillfällena och kan därmed inte generaliseras till att omfatta hela verksamheten.

Allmänna intryck

Organisation och personal

Enklare vardag Sverige AB- innerstan och söderort har sin lokal i Östermalms stadsdel. Lokalen var ljus och modernt inredd. Den bestod av två våningar där även ledningen satt. Ledning bestod av en verksamhetschef som också är vice VD i verksamheten, en biträdande chef, en samordnare samt en administratör. Ledningen ansvarar även för en mindre verksamhet med cirka 5 kunder inom Östermalms stadsdel.

Personalen träffas inte i lokalen på morgonen, de gick direkt till kund. Det var endast när de hade specifika ärenden som de besökte lokalen. Två APT per år hölls tillsammans med Enklare Vardag norr. Övriga APT mötet hölls i lokalen på Östermalm.

I verksamheten fanns både visstidsanställda och tillsvidareanställda. Sammanlagt arbetade cirka 25 personer i verksamheten. Personalen arbetade flexibelt mellan hemtjänstinsatser, avlösning och ledsagning. Viss personalen arbetade både inom det geografiska området i olika stadsdelar samt i grannkommunerna Nacka och Lidingö. Personalen hade även olika individuella scheman. Flera stycken arbetade sex dagar i veckan och långpass, andra arbetade förmiddag och kväll med ett par timmars rast mitt på dagen och några arbetade måndag till fredag morgon till eftermiddag. Larm och nattinsatser mellan 22 – 08 utfördes av FSB- finsk omsorg.

Personalen strävade efter att göra ett gott arbete, hade ett trevligt bemötande, var service inriktad och oftast lyhörd för den äldres önskemål i stunden. Samtidigt syntes det att vissa kunskaper saknades, så som att motivera den äldre att äta, bemötande vid demenssjukdom, arbeta förebyggande samt inom förflyttningsteknik.

Informationsöverföring

Personalen träffade sällan varandra och hade ingen planerad tid för rapportering mellan olika passbyten. Personalen kommunicerade mellan varandra och ledning, mestadels samordnaren och administratören genom telefon.

Genom samtal med flera äldre framkom att det händer att personalen uteblir. Ibland kommer det ny personal och då vet de inte alltid vad som ska göras, det är ansträngande att instruera. *”Vid de tillfällen personalen vet vad de ska göras, vet de sällan hur man önska ha det”*. Det är inte heller alltid som information ges när det blir förändringar, så som byte av personal, personal är försenad eller

uteblir. Flera av de äldre berättade att de oftast ligger på den enskilde själv att ringa och ta reda på vad som händer. De äldre vänder sig då till kontoret, som brukar svara och lyssna men sedan händer samma sak igen. Det framkom också att personal blev uppringd när de var hos äldre och fick lämna och fortsätta till annan äldre, trots att de inte var färdiga med insatsen där.

Kontaktmannaskap och kontinuitet

Personalen hade ofta samma kunder varje dag, vilket bidrog till en hög kontinuitet för personalen. Däremot kunde den äldre ha olika personal under dagen, då det kunde vara olika personal vid olika tidpunkter och insatser.

Det framkom under samtal med personal och äldre att det inte var tydligt vem som var kontaktperson eller om det fanns någon.

Genomförandeplaner och social dokumentation

Genom samtal framkom att alla äldre inte hade en aktuell genomförandeplan. Det framkom även genom samtal med personalen att alla inte kände till syftet med genomförandeplanen. Personalen utgick ofta ifrån den äldres önskemål och behov i stunden, så som stryka tvätt, damma i skåp och diska porslin från hyllorna.

När personalen utgick ifrån den äldres önskemål i stunden och saknade viss kunskap försvårades skapandet av både en helhetsbild av den äldres situation och styrka i den egna yrkesrollen. Exempelvis bidrog personalens bemötande av äldre som uttryckte oro till ökad oro, eftersom personalen distanserade sig i stället för att möta upp den äldres oro.

Hos äldre där kontinuiteten var hög syntes att personalen hade kännedom om den äldre och hur hen önskade ha det.

Huset i genomförandeplanerna bestod av korta insatsbeskrivningar, så som handräckning på kvällen eller personalen stöttar vid dusch. Den äldres färdigheter beskrevs kort i vissa genomförandeplaner, exempelvis den äldre sköter delar av klädseln.

Personalen missade ibland att informera varandra om hur de brukar arbeta hos den äldre, vilket resulterade i att den äldre kunde få viss hjälp beroende av vilken personal som kom. Viktig information kunde därmed utebli och en helhetsbild av den äldres situation missas. Exempelvis blev den äldre utan stöd kring måltid vid tillfälle.

Inköp

Flertalet kunder hade inköp som beviljad insats. Hur insatsen genomfördes varierade, den äldre gjordes inte alltid delaktig vid val och mängd av varor. Ibland frågade personalen nogsamt vad den äldre önskade ha. Äldre som var med vid inköp gjordes inte alltid delaktig. Personalen la varor i korgen utan samtal eller samtycke av den äldre, eftersom hen visste vad den äldre brukar äta och vilja ha.

Basala hygienrutiner

All personal bar arbetskläder i form av kortarmad t-shirt, flera bar även arbetsbyxa. Några hade med sig tygförkläde som de tog på och av hemma hos den äldre. Inga plastförkläden användes vid de observerade tillfällena.

Handdesinfektion stod i de äldres hall, det såg olika ut huruvida personalen använde den eller inte. I samband med köksarbete tvättade personalen alltid händerna.

Omvårdnad

Personalen ringde alltid på dörren för att uppmärksamma att de var på ingång. Flera av de äldre öppnade själva dörren, andra hade personalen nyckel till. Att ta av sig skorna, ta på skoskydd eller byta till innetofflor föll sig naturligt för all personal. Personalen småpratade ofta med den äldre i samband med omvårdnadsarbetet. Det märktes vid flertalet tillfällen att personalen hade god kännedom om den äldre. Personalen kände ofta till både den äldres levnadshistoria och intressen. *"Hen kan mig utan och innan"* konstaterade en äldre och log belåtet.

Personalen strävade efter att arbeta salutogent och inte ta över det den enskilde kunde själv. Det förekom även att äldre saknade det stöd hen behövde i stunden, då personalen befann sig i ett annat rum när behovet uppstod. Exempelvis saknade den äldre stöd i att komma från badrum till sovrum på ett säkert sätt. Vid tillfälle när äldre fick hjälp i badrummet förberedes hen inte i stunden och klämde sig när arbetsmomentet utfördes, vilket hen upplevde otrevligt och bad observatören att uppmärksamma.

Vid förflyttning som krävde hjälp av två personer syntes momentet utföras uppgiftsorienterat. Personalen gjorde inte upp i förväg vem som skulle ansvara för vad eller hur förflyttningen på bästa sätt skulle genomföras. Vilket dels ledde till att personalen fokuserade på själva momentet och dels missade att trygga den äldre och hens oro i stunden. Den äldre gjordes inte delaktig och förflyttningen genomfördes genom att personalen drog i den äldres byxlinning och överarmar.

Det fanns även förflyttningar som genomfördes respektfullt där den äldre var delaktig och utgick ifrån den äldres tempo.

Vid tillfälle bytte personalen inkontinensskydd i badrummet, dock erbjöds den äldre inte att sitta på toalettstolen vid tillfället. Personalen tvättade och smorde ljumskarna medans den äldre satt på en stol med hjul. Personalen använde dubbla inkontinensskydd i ett ytterligare kontinensskydd.

Hos äldre med demenssjukdom bemötte personalen den anhöriga och lite fokus gavs till den äldre. Vilket bidrog till att personalen inte själv inhämtade kunskap om hur den äldre hade det och vilka behov som fanns, utan överlät det till anhörig.

Äldre med inkontinensbesvär motiverades inte alltid till att gå på toaletten.

Personalen hade ofta god kunskap om vilken tidpunkt, rytm och tempo som passade den äldre. De äldre som hade stort omvårdnadsbehov hade möjlighet att vila under dagen.

Mat och måltider

Frukost

Flera äldre hade hjälp med sin frukost. Oftast förberedde och serverade personalen hela måltiden. Det varierade om personalen frågade de äldre vad de ville äta. Den äldre befann sig ofta i ett annat rum medans personalen förberedde frukosten, vilket ledde till att den äldre sällan var delaktig. Det förekom även att personalen plockade fram smör och bröd och den äldre själv bredde sin smörgås. Vid tillfälle när den äldre brett sin smörgås och personalen sedan uppmärksammade att osten var dålig, kastade hen osten och smörgåsen utan att kommunicera det med den äldre, som upplevde händelsen märklig och oförsämd.

Äldre som hade för vana att endast dricka te på morgonen motiverades inte till att äta något till. Genom samtal framkom att personalen saknade kunskap kring nattfasta.

Lunch och middag

Det var inte alltid samma personal hos den äldre vid frukost och lunch, vilket försvårade att skapa en helhetssyn och överblick över den äldres matintag och vanor.

Den äldre kunde erbjudas olika stöd beroende av vilken personal som kom. Exempelvis erbjöds den äldre stöd att ta sig till närliggande restaurang eller få enklare matlagning serverad i hemmet av viss personal medans annan personal inte uppmärksammade när hen berättade att hen inte ätit.

Det förekom att personal lagade mat från grunden trots att sådan insats inte var beviljad enligt personalen. Det uppskattades av den äldre som också uttryckte att portionerna var så stora att de ofta räckte flera dagar, vilket kunde bli enformigt.

Det såg olika ut huruvida personalen satt med och samtalade vid måltiden. Vid flera tillfällen var personalen upptagen med sysslor som att bädda, diska eller plocka undan medan den äldre åt.

Stimulans och vila

Den sociala stimulansen bestod av själva mötet mellan personal och den äldre i samband med omvårdnad, måltider och tillsyn. Ibland saknade personalen förmåga att tala med de äldre om vardagliga saker. När möte mellan personal och äldre uteblev syntes ett mer uppgiftsorienterat förhållningssätt.

Flera i personalen kände de äldre väl och vävde in den äldres levnadshistoria och intressen i samtalet, vilket bidrog till både en god stämning, igenkännande och humor. Den äldre blev bekräftad och det kändes som en meningsfull stund på dagen.

Styrkor

- Personalens var engagerad och önskade göra ett gott arbete
- Personalen var vänliga och arbetade flexibelt för att göra de äldre nöjda

Utvecklingsområden

Verksamheten kan utvecklas genom att

- se över schemat för att säkerställa kontaktmannaskap och kontinuitet över hela dagen.
- säkerställa informationsöverföring vid skifte av arbetspass: både genom att utveckla rutiner, ha strukturerade möten och genom att föra löpande dokumentation.
- upprätta aktuella genomförandeplaner som både beskriver hur den äldre önskar få stöd och vilka förutsättningar hen har, samt arbeta utifrån genomförandeplanen.
- fylla på kunskap inom nutrition, demenssjukdom och förflyttningsteknik.

- öka delaktigheten kring måltiderna.
- avsätta tid till reflektion för att stärka personalen i sin yrkesroll.
- repetera basala hygienrutiner