

Verksamhetsuppföljning Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende

Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende

Attendo AB har sedan den 16 januari 2018 ansvarat för driften av Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende (hädanefter kallat Sabbatsbergsbyn). Till grund för denna verksamhet ligger det avtal som ingåtts mellan Stockholms stad och Attendo AB. Norrmalms stadsdelsnämnd förvaltar avtalet och har uppföljningsansvaret för att verksamheten bedrivs enligt avtalet och dess mervärden som beskrivs nedan.

Sabbatsbergsbyn består av 106 lägenheter fördelade på tre hus: Adolf Fredriks-, Johannes-, och Klockhuset. Klockhuset är boendets ”huvudbyggnad” och har 66 platser med demensinriktning. Johannes-huset har 24 platser, 16 av platserna har somatisk inriktning och åtta av platserna demensinriktning. Adolf Fredriks-huset har 16 platser med demensinriktning.

Metod och genomförande

Verksamhetsuppföljningen på Sabbatsbergsbyn genomfördes den 12 november 2018 av verksamhetscontrollers, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) och biträdande avdelningschef. Förvaltningen intervjuade verksamhetschefer, omsorgspersonal, sjuksköterskor, sjukgymnaster och arbetsterapeuter. Rutiner och styrdokument har även genomlysts.

Ett oanmält besök genomfördes den 2 oktober. Biståndshandläggare på beställarenheten har genomfört 38 intervjuer med de boende, varav 25 kvinnor och 13 män. Biståndshandläggarna har även gjort enstaka observationer på avdelningarna och tittat på genomförandeplanerna.

Sammanfattande analys

Årets verksamhetsuppföljning visar att det finns ett utarbetat ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9.) Detta står även med som krav i avtalet. Rutiner finns och verksamheten samverkar och har en upprättad egenkontroll av befintliga rutiner. Avvikelse utreds och används som underlag i förbättringsarbetet. Verksamheten använder brukarundersökningar i kvalitetsarbetet. Följaktligen finns det förutsättningar för att bedriva en vård- och omsorg av god kvalitet. Förvaltningen anser att strukturen finns och förbättringsarbetet handlar om att bygga på redan befintliga fungerande processer.

Verksamhetens styrka är även två engagerade verksamhetschefer som utövar ett närvarande ledarskap. Vikten av att verksamhetscheferna syns ute på avdelningarna och stöttar i det vardagliga arbetet lyfts fram av medarbetarna under verksamhetsuppföljningen.

De förbättringsområden som framgår är att verksamheten behöver förbättra arbetet med utomhusvistelse och aktiviteter på de olika avdelningarna. De gemensamma aktiviteterna på boendet är omtänkta och det finns en tydlig struktur kring dem. I nuläget arbetar dock inte samtliga avdelningar på ett likvärdigt sätt när det gäller att utforma aktiviteter på avdelningarna för de äldre, och detta behöver verksamheten arbeta vidare med. Vidare önskar flera äldre komma ut oftare och verksamheten behöver arbeta med utomhusvistelse utifrån den höga ambitionsnivå som är beskrivet i avtalet.

Flera delar i avtalet är uppfyllda, och det finns en strukturerad plan gällande det som ej är påbörjat i nuläget. Förvaltningen förstår verksamheten har behövt ”landa” i övertagandeprocessen och förvaltningen kommer att följa det fortsatta arbetet gällande ovanstående.

Mervärden

Attendo AB har i sitt anbud angett ett antal åtaganden som vid utvärderingen gett ett *mervärde* utöver grundkraven i avtalet, bland annat:

- att de äldre ska erbjudas *egentid* (individuell tid med exempelvis kontaktpersonen) varje vecka.

- *specifik rehabilitering* som innebär att en fysioterapeut ska utbildas till Silviafysioterapeut (avtalsår två). Rehabiliteringsmöten där tvärprofessionella yrkesgrupper diskuterar enskilda individer djupgående.
- *extern handledning* ska erbjudas åtta gånger per år.
- ett aktivt *värdegrundsarbete* som innefattar värderingsaktiviteter på arbetsplatsmöten, införandet av en värderingsvecka i verksamheten där medarbetare och chefer aktivt arbetar med värdeord, etcetera.

Verksamhetschefer och medarbetare på Sabbatsbergsbyn ska även genomgå ett antal utbildningar första avtalsåret, bland annat i demens och certifierat kontaktmannaskap. Förvaltningen har följt upp om dessa utbildningar har genomförts eller ej.

Verksamhetsuppföljningens uppföljningsområden

Resultatet från verksamhetsuppföljningen redovisas utifrån avtalet och dess mervärden som även är i linje med de politiska mål som är satta för äldreomsorgen i Stockholms stad. Resultatet fokuserar således på *trygghet, delaktighet, måltidssituation, aktiviteter och utomhusvistelse*.

Trygghet

Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning (2018) upplever 89 procent av de äldre på Sabbatsbergsbyn att de är trygga. (Svarsfrekvensen på brukarundersökningen är 40-60 procent). Personalens bemötande kan påverka upplevelsen av trygghet och nästan alla äldre, 98 procent, tycker att de blir bemötta på ett bra sätt.

Lex Sarah och Lex Maria

Det finns en rutin kring lex Sarah och lex Maria. Enligt verksamhetscheferna har ingen lex Sarah eller lex Maria varit aktuell under 2018.

Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning behöver verksamheten förbättra informationen om vart de äldre och deras anhöriga kan lämna synpunkter och klagomål. Förvaltningen har tagit del av verksamhetens arbete med inkomna synpunkter och klagomål och det framgår att man systematiskt följer upp, åtgärdar och driver kvalitetsarbetet framåt utifrån inkomna synpunkter och klagomål.

Systematiskt patientsäkerhetsarbete

På Sabbatsbergsbyn ses avvikelshantering som en viktig del i det förebyggande arbetet och verksamheten arbetar bland annat med avvikelser och risker. Rapportering av avvikande händelser inom hälso- och sjukvården sker i Attendos verksamhetssystem Add. Alla personalgrupper har tillgång till Add och kan rapportera direkt i systemet.

Förebyggande hälso- och sjukvård

Verksamheten arbetar med den förebyggande hälso- och sjukvården och har som mål att alla boende som samtycker ska ha aktuella riskbedömningar.

Riskbedömningar görs bland annat för fallolyckor, trycksår, undernäring, munhälsoproblem och blåsdysfunktion, och målet är att dessa utförs regelbundet och vid behov. Verksamheten försöker också arbeta förebyggande genom sin egenkontroll avseende dygns- och nattfasta.

Teamarbete mellan yrkesgrupperna

Det finns en rutin för tvärprofessionella teammöten som är förankrad hos medarbetarna. Syftet med dessa möten är att stärka teamarbetet kring den enskilde. På mötet deltar de olika professionerna och diskuterar riskbedömningar och skyddsåtgärder, etcetera. Medarbetarna uppger att teamarbetet fungerar bra och att man vid teammöten alltid tar upp medicinska frågor, fall, skydd- och begränsningsåtgärder, nutrition och aktiviteter.

På Sabbatsbergsbyn finns det en rutin för informationsöverföring mellan arbetspassen som enligt förvaltningen är förankrad hos medarbetarna.

Under verksamhetsuppföljningen diskuteras mervärdet *specifik rehabilitering* och verksamheten har inkommit med en beskrivning om hur nuvarande mötesformer tillgodoser de krav som är ställda under detta mervärde. Medicinsk ansvarig för rehabilitering (MAR) har gjort bedömningen att mervärdet uppfylls utifrån följande motivering:

Verksamheten har tydligt beskrivit hur man arbetar med specifik rehabilitering. Arbetssättet beskriver alla yrkesgruppers delaktighet för att säkerställa detta. Det tvärprofessionella teamarbetet innefattar enligt anbudet olika mötesformer där behov och insatser ska planeras. I dagsläget genomförs inte alla dessa, men

verksamheten kan beskriva att dessa möten vävs samman i de tvärprofessionella teammöten som genomförs. Där sker planering och uppföljning av insatser för boende. Rutiner för den specifika rehabiliteringen har inte upprättats men i övrigt bedöms mervärdet uppfyllt.

Bemanning och kontinuitet

Omvårdnadspersonal

Antal omvårdnadspersonal dag/kväll omräknat till heltidsanställningar:

Antal omvårdnadspersonal	Omräknat till heltidsanställningar
74	68.82

Antal omvårdnadspersonal natt omräknat till heltidsanställningar:

Antal omvårdnadspersonal	Omräknat till heltidsanställningar
25	20.11

Andel timanställd omvårdnadspersonal angivet i procent och utbildningsnivå:

Utbildningsnivå	Andel timanställda
60 procent är undersköterskor	25 procent

Hälso- och sjukvårdspersonal

Verksamheten har 8,25 heltidstjänster för sjuksköterskor. Sjuksköterska finns på plats dygnet runt i verksamheten. De sjuksköterskor som gick över från Stockholms Äldreboende till Attendo AB har slutat och verksamheten arbetar kontinuerligt med att nyrekrytera för att få tillsvidareanställd personal.

Inom rehabiliteringsområdet finns 1,5 heltidstjänst som fysioterapeut och en heltidstjänst arbetsterapeut. Sedan sommaren är

en fysioterapeutjänst vakant och rekrytering har pågått sedan dess. Rekryteringsläget bedöms som svårt generellt och vikariatet har vid uppföljningstillfället inte kunnat tillsättas.

Hälso- och sjukvårdspersonal har möten en gång per vecka där diskussioner förs i syfte att utveckla verksamheten.

Verksamheten håller på att rekrytera en *silviasjuksköterska* som ska arbeta med att förbättra demensvården. I samtal med medarbetare framkommer det att alla som arbetar i verksamheten ska ha ett ”demensfokus”. Under år 2019 är planen att verksamheten ska komma igång med att utföra registreringar i BPSD registret (svenskt register för beteendemässiga och psykiska symtom vid demens).

Delaktighet

Verksamheten skapar förutsättningar för delaktighet, bland annat genom det certifierade kontaktmannaskapet (CKP) som Attendo AB tillämpar på Sabbatsbergsbyn. Enligt avtalet syftar utbildningen i CKP till att stärka medarbetarnas kunskap om individanpassad omsorg och att ge ökad möjlighet till självbestämmande för den enskilde. Enligt avtalet ska samtlig omvårdnadspersonal genomgå utbildningen första avtalsåret, vilket är genomfört.

Enligt individuppföljningarna upplever 24 av 26 tillfrågade att de har fått vara med och planera sin omvårdnad i ”hög grad” eller ”viss grad”. Vidare framkommer det att hjälpens utformning och hur väl den anpassas utifrån den äldre är avhängigt vilka som arbetar på avdelningen. När medarbetarna har lång erfarenhet individanpassas omsorgen i mycket högre grad än när det är timanställda. Detta framkommer även under förvaltningens oanmälda besök där det var en tydlig skillnad i engagemang och ansvarstagande på avdelningar med erfaren personal, jämfört med avdelningar med personal som inte har arbetat så länge.

Värdegrundsarbetet

Av avtalet framgår att verksamheten ska arbeta aktivt med den nationella värdegrunden. Verksamhetsuppföljningen visar att det på flera plan finns ett aktivt värdegrundsarbete och en tydlig struktur kring det. Bland annat sprids detta arbete med hjälp av de värderingscoacher som finns. På arbetsplatsträffarna genomförs olika värderingsaktiviteter och medarbetarna går utbildning i

Socialstyrelsens webbutbildning ”Äldreomsorgens nationella värdegrund”, i enlighet med avtalet. I samtal med medarbetarna framkommer det att det finns ett ”tänk” gällande värdegrunden och kring delaktighet samt en personcentrerad vård och omsorg.

I samband med verksamhetsuppföljningen efterfrågade förvaltningen en plan gällande de utbildningar och möten som skulle ha varit genomförda/påbörjade avtalsår ett och som inte är klara. Detta gäller bland annat *rundabordssamtal* där den enskilde och anhöriga ges en möjlighet att träffa medarbetare och kontaktpersonen en gång per månad. *Fredagsfrukosten* och diskuterandet av etiska dilemman, användandet av *etikboxen* fyra gånger per år och *värderingsveckan* en gång per år där extra fokus läggs på Attendo AB:s värdeord. Verksamhetsuppföljningen visar att alla delar inte är uppfyllda och enligt verksamhetscheferna ska arbetet påbörjas senast 2019.

I detta sammanhang vill förvaltningen lyfta seminariet ”Egen erfarenhet” som Attendo AB genomför på Sabbatsbergsbyn som ett gott exempel. Syftet är att medarbetarna ska få kunskap om vad det innebär att sitta i rullstol, bli matad etcetera genom att själv prova på det. Ett seminarium har hållits kring synnedsättning och förvaltningen kommer att följa det fortsatta arbetet.

Förvaltningen vill understryka vikten av att verksamheten påbörjar den externa handledningen åtta gånger per år som lovas i avtalet.

Måltidssituation

Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning tycker flertalet äldre, 82 procent att ”måltiden är en trevlig stund på dagen”. Detta är ett relativt högt resultat jämfört med övriga vård- och omsorgsboendena på Norrmalm. På Sabbatsbergsbyn finns det en tydlig struktur gällande att mäta nattfastan, viktmätning, näringsrika mellanmål etcetera.

Nedan följer en observation som biståndshandläggarna gjort:

I avdelningens dagrum sitter fyra pigga damer och intar dagens lunch. Det är mycket ljust, lugnt. Dukningen är smakfull med rosa underlägg och blommor i en vas på bordet. Maten ser aptitlig ut

och damerna tycker den smakar bra. Det är crepes med sås och ärtor. Efterrätt serveras. Maten uppskattas.

Aktiviteter och utomhusvistelse

	Sabbatsbergsbyn	Övriga vård- och omsorgsboenden på Norrmalm
	Andel nöjda	Andel nöjda
Hur nöjd är du med de aktiviteter som erbjuds?	67 %	60 %
Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	84 %	52 %

Källa: Socialstyrelsens brukarundersökning

Aktiviteter

Enligt individuppföljningarna är 5 av 26 äldre ”mycket” nöjda med aktiviteterna, 13 är ”ganska nöjda” och 8 ”ganska missnöjda”.

Under verksamhetsuppföljningen har förvaltningen tagit del av flera goda exempel på uppskattade aktiviteter och utflykter, så som herr- och damklubben, pubkväll och besök på Enskede vårdshus. Det finns en tydlig struktur gällande de gemensamma aktiviteterna på boendet och en klar ansvarsfördelning gällande vem som planerar och utför dem. Verksamheten erbjuder de boende två gemensamma aktiviteter per dag samt en större aktivitet en gång per vecka, i enlighet med avtalet.

Förekomsten av aktiviteter varierar dock mellan avdelningarna. Trevliga initiativ finns, så som bullbakning och en gemensam fika men förvaltningen efterfrågar en jämn kvalitet gällande dessa initiativ och att samtliga avdelningar arbetar på samma sätt. Enligt individuppföljningarna är det flera boende som inte orkar delta på de ”husgemensamma” aktiviteterna. Förvaltningen vill poängtera vikten av att arrangera aktiviteter som alla orkar delta i.

Egentid

Enligt avtalet ska de äldre erbjudas två timmars egentid per vecka. Detta uppfylls inte i dagsläget. Enligt verksamhetscheferna utgör

egentid en viktig del av det certifierade kontaktmannaskapet som medarbetarna har gått utbildning i. Verksamheten kommer ha fokus på egentid under 2019 och följa upp det genom egenkontrollen, enligt verksamhetscheferna. Förvaltningen anser att det är viktigt att egentiden anpassas utifrån den enskildes önskemål och behov. Det måste finnas en flexibilitet i vad som ingår i den äldres egentid (samtal, aktiviteter, promenader) samtidigt som verksamheten behöver se till att det finns tid för medarbetarna att utföra egentiden.

Utomhusvistelse

Enligt avtalet ska verksamheten implementera konceptet ”Välkommen ut” på Sabbatsbergsbyn med kryddväxter, inbjudande balkonger och så vidare vilket de har genomfört. Det oanmällda besöket visar att balkongerna är smakligt inredda med blommor, kryddväxter och bekväma sittmöjligheter.

Enligt individuppföljningarna önskar flera boende komma ut på promenader. Det finns en rutin gällande utomhusvistelse där en daglig promenadgrupp nämns i avtalet. Under verksamhetsuppföljningen får förvaltningen ta del av flera exempel på utomhusvistelse där medarbetare går ut med exempelvis oroliga boenden, fikastunder i Sinnenas trädgård. Dock anser förvaltningen att verksamheten behöver förbättra möjligheten till utomhusvistelse för att tillgodose de önskemål som finns och den ambitionsnivå som angetts i avtalet.

Förvaltningens synpunkter

Årets verksamhetsuppföljning visar att det finns ett utarbetat ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9. Detta står även med som krav i avtalet. Rutiner finns och verksamheten samverkar och har en upprättad egenkontroll av befintliga rutiner. Avvikelse utreds och används som underlag i förbättringsarbetet. Verksamheten använder brukarundersökningar i kvalitetsarbetet. Följaktligen finns det förutsättningar för att bedriva en vård- och omsorg av god kvalitet. Förvaltningen anser att strukturen finns och förbättringsarbetet handlar om att bygga på redan befintliga fungerande processer.

De förbättringsområden som framgår är att verksamheten behöver förbättra arbetet med utomhusvistelse och aktiviteter. Ett samlat grepp behöver tas kring mervärdet *egentid*. I nuläget arbetar inte samtliga avdelningar på ett likvärdigt sätt när det gäller att utforma exempelvis aktiviteter och detta behöver verksamheten arbeta vidare med.

Flera delar i avtalet är uppfyllda, och det finns en strukturerad plan gällande det som inte är påbörjat i nuläget. Förvaltningen har förståelse för att verksamheten har behövt ”landa” i övertagande-processen och förvaltningen kommer att följa det fortsatta arbetet gällande ovanstående. Detta gäller bland annat den externa handledningen och det värdegrundsarbete som beskrivs i avtalet.

Kommunens ansvar omfattar hälso-och sjukvård upp till sjuksköterske-, sjukgymnast-/fysioterapeut- och arbetsterapeutnivå.

Verksamhetsuppföljningen visar att verksamheten följer hälso- och sjukvårdslagstiftningen och Socialstyrelsens rekommendationer. De förbättringsområden som framkommer är bland annat att hälso- och sjukvårdsdokumentationen gällande riskbedömningar och vårdplaner behöver utvecklas. Hälso- och sjukvårdspersonalen behöver även förbättra sin kompetens gällande dokumentations-systemet Vodok, dock finns det en framtagen plan för detta.