

Tyresö kommun
Förvaltningen för liv & hälsa
Helena Wiberg
Utredare

TJÄNSTESKRIVELSE

2019-04-01

1 (6)

Diarienummer
2019/ÄON 0045

Äldre- och omsorgsnämnden

Kvalitetsenhetens granskning av Björkbackens vård- och omsorgsboende

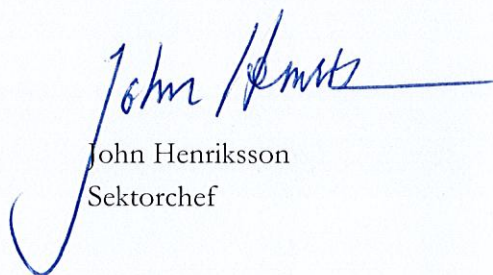
Förvaltningens förslag till beslut till äldre- och omsorgsnämnden

1. Granskningen noteras.
2. Åtgärder till följd av granskningen återrapporteras till äldre- och omsorgsnämnden i november 2019.

Förvaltningen för liv & hälsa



Iréne Hededal
Förvaltningschef



John Henriksson
Sektorchef

Sammanfattning

Tyresö kommuns kvalitetsenhet har, på uppdrag av tillförordnad förvaltningschef, granskat verksamheten på Björkbackens vård- och omsorgsboende ur både ett kvalitetsmässigt och ett ekonomiskt perspektiv. Syftet med granskningen var att belysa aktuella förbättrings- och effektiviseringsområden inom verksamheten. Den granskande undersökningen

visade på områden som kan utvecklas, både på verksamhetsnivå och på förvaltningsövergripande nivå. Vidare visade granskningen ett antal brister som behöver åtgärdas.

Åtgärder till följd av granskningen ska återrapporteras till nämnden senast i november 2019.

Beskrivning av ärendet

Kvalitetsenheten granskade några av enheterna inom Björkbackens vård- och omsorgsboende under 2015¹. Under 2018 har verksamheten haft ett bekymmersamt ekonomiskt läge, försämrade kvalitetsresultat och hög personalomsättning i sjuksköterskegruppen.

I samband med ny granskning fick kvalitetsenheten i uppdrag av tillförordnad förvaltningschef att belysa verksamhetens arbetssätt och resultat ur både ett kvalitetsmässigt och ett ekonomiskt perspektiv. Syftet med granskningen var att belysa förbättring- och effektiviseringsområden för verksamheten på Björkbackens vård- och omsorgsboende.

Granskningens resultat återkopplas både muntligt och skriftligt till den granskade verksamheten. Rapporten återlämnas sedan till förvaltningschefen, som avgör vilka åtgärder verksamheten behöver vidta till följd av granskningen.

Granskningens resultat

Den granskande undersökningen visade på goda exempel såväl som områden som kan utvecklas, både på verksamhetsnivå och på förvaltningsövergripande nivå. Vidare visade granskningen ett antal brister som behöver åtgärdas.

Goda exempel

Verksamheten har planerat in forum både för att arbeta med medarbetarskapet och för att säkerställa medarbetarnas delaktighet i verksamhetens utveckling. Kvalitetsenhetens granskning pekade på aktuella forum som goda exempel, vilka med fördel kan spridas vidare till andra verksamheter.

¹ Finns på insyn: <https://insynsverige.se/tyreso-social/protokoll?date=2015-11-25>

Utvecklingsområden

Björkbackens ledningsgrupp behöver arbeta mer strukturerat och tydliggöra mål, processer och arbetssätt

Arbetet i verksamhetens ledningsgrupp har saknat struktur. Det har inte funnits något tydlig dagordning, och dokumentation och uppföljning har varit bristfällig. Ledningsgruppen behöver utveckla tydligare gemensamma förhållningssätt och arbeta mer organiserat och effektivt så att alla vet vem som gör vad.

Verksamheten behöver få långsiktiga och hållbara direktiv från förvaltningen för att få arbetsro och kunna fokusera på kvalitetsarbetet och strategiska utvecklingsområden

Flera omstruktureringar under 2018 har bidragit till en otydlighet för verksamheten vilken omfattning och inriktning Björkbackens vård- och omsorgsboende ska innefatta. Otydligheten har gjort det svårare för verksamheten att fokusera på kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling.

Verksamheten behöver fortsätta att utveckla arbetssätt för ekonomisk uppföljning och styrning

De största kostnaderna på boendet är personal, förbrukningsartiklar och måltider. Verksamheten behöver kontinuerligt följa upp och anpassa bemanningen efter de boendes behov. Verksamheten behöver även undersöka möjligheten att använda sig mer av välfärdsteknik och digitala lösningar. Om lokalerna hade varit ändamålsenliga hade personaltätheten under nattetid kunnat minskas.

Extraresurser utöver schemalagd personal är kostnadsdrivande. Ingen tydligt arbetssätt har funnits kring korttidsjukfrånvaro, då enhetschefer arbetar på olika sätt och gemensamma kriterier för när extraresurser ska sättas in saknas.

Brister i verksamheten som behöver åtgärdas omgående

Förvaltningen behöver säkerställa att Stockholms sjuksköterskejour följer avtalet

Under den tid som verksamhetens sjuksköterskejour inte finns på plats har Stockholms sjuksköterskejour beredskap med en inställelsetid på 30 minuter.

Företaget brister när det gäller att hålla inställelsetiden. Därutöver händer det att jouren inte alls svarar i telefon då de är upptagna av andra uppdrag.

Förvaltningen och enhetschef för hälso- och sjukvård har framfört kommunens synpunkter till företaget, och har ett uppföljande möte i slutet av mars.

Verksamheten måste säkerställa processen kring Lex Sarah

Det finns inte tydliga arbetssätt kring Lex Sarah och förvaltningens övergripande riktlinjer är inte kända. Den tillfrågade personalen har dessutom varierande kunskaper om rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sarah.

Verksamheten behöver ta fram och implementera gemensamma övergripande rutiner

Björkbackens vård- och omsorgsboende saknar övergripande skriftliga rutiner för vissa relevanta områden. Det finns också rutiner som inte är uppdaterade.

Verksamhetens behöver vidta åtgärder för att förbättra brukarnöjdheten

Andelen nöjda brukare på Björkbackens vård- och omsorgsboende sjönk kraftigt under 2018 jämfört med 2017. Resultatet från den senaste nationella brukarundersökningen visade att det fanns några andra områden med låga resultat.

Verksamheten har tagit fasta på behovet av förbättring och bildat fokusgrupper inom aktuella områden. Verksamheten behöver däremot arbeta vidare med avvikelser, klagomål och synpunkter i syfte att förbättra verksamheten.

Verksamheten behöver skapa struktur och systematik för sitt kvalitetsarbete

Verksamhetsplan och enhetsplaner har saknats för 2018, vilket innebär att mål och aktiviteter för verksamheten saknats. Verksamheten har därmed inte kunnat följas upp på ett systematiskt sätt. Arbetet med verksamhetsplan och enhetsplaner har färdigställts under mars 2019.

Björkbackens vård- och omsorgsboende behöver utveckla genomförandeplaner och social dokumentation. Såväl genomförandeplanerna som den sociala

dokumentationen är av varierande kvalitet. Nattinsatserna är inte tillräckligt välbeskrivna, och den löpande dokumentationen är inte alltid relevant.

Förvaltningens synpunkter

Granskningen visar att det finns flera utvecklingsområden som rör verksamheten på Björkbackens vård- och omsorgsboende. Det handlar i stora delar om bristande struktur och kvalitetsarbete, men även om utvecklingsområden på förvaltningsövergripande nivå.

Åtgärdsplan

Med anledning av aktuella brister kommer förvaltningen för liv och hälsa begära att Björkbackens vård- och omsorgsboende inkommer med en skriftlig åtgärdsplan till sektorchef senast den 31 maj 2019. Åtgärdsplanen ska innehålla följande delar:

- Redovisning kring hur processen kring Lex Sarah ska säkerställas
- Plan för inventering av vilka verksamhetsövergripande gemensamma rutiner, arbetssätt och processer som behöver skapas/uppdateras och implementeras.
- Redovisning av upprättad verksamhetsidé, som utgår från brukarens behov, och plan för implementering av verksamhetsidén.
- Redovisning kring hur det systematiska kvalitetsarbetet ska bedrivas.
- Presentation av ledningsgruppens mål, struktur, arbetsprocesser och arbetssätt.
- Plan för ökad ekonomisk medvetenhet hos enhetschefer och medarbetare.

Uppföljning av planerade åtgärder

Verksamhetschefen för Björkbackens vård- och omsorgsboende ska skriftligt redovisa genomförandet av aktuella åtgärder senast den 30 november 2019.

Medarbetarenkät

En avgränsad enkät till medarbetare på Björkbackens vård- och omsorgsboende genomförs i slutet av 2019. Medarbetarenkäten ska bland annat undersöka medarbetarnas delaktighet i verksamhetens utvecklingsarbete och kännedom om viktiga styrdokument och rutiner.

Övriga åtgärder

Direktiv som avser både inriktning och dimensionering för Björkbackens vård- och omsorgsboende kommer att klargöras under våren 2019.

Enhetschef för HSL-verksamheten ska fortsätta med regelbunden och strukturerad uppföljning av Stockholms sjuksköterskejour. Avrapportering ska ske till sektorchef efter varje uppföljningstillfälle.

I samband med uppföljning av tidigare temagranskning kommer kvalitetsenheten att göra en uppföljande granskning av mat- och måltidssituationen på Björkbackens vård- och omsorgsboende under hösten 2019.

Återrapportering till äldre- och omsorgsnämnden

Verksamhetschef för Björkbackens vård- och omsorgsboende ska återrapportera åtgärderna som vidtagits till följd av granskningen till äldre- och omsorgsnämnden i november 2019.