



Handläggare:
Nina Wiklund, utvecklingsledare
Lili Briese, MAS
Linnéa Svanström Leistedt, MAR

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
sammanträde 2011-12-15

Kvalitets- och avtalsuppföljning Rio vård- och omsorgsboende 2011

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner kvalitets- och avtalsuppföljning av Rio vård- och omsorgsboende 2011.

Göran Månsson
stadsdelsdirektör

Marianne Snell
avdelningschef

Sammanfattning

Rio vård- och omsorgsboende är ett medelstort äldreboende som ligger vid Sandhamnsgatan på Gärdet. Efter central upphandling av Kommunstyrelsen/Stadsledningskontoret lades driften av äldreboendet på entreprenad fr o m 2009-11-01. Entreprenör är vårdföretaget Attendo Care. Stadsdelsnämnden/förvaltningen svarar för uppföljningen.

Christina von Segebaden har en övergripande chefsfunktion. Jennifer Johanson och Mitra Bejanpour har ansvar för vardera tre våningsplan varav ett är ett korttidsboende. Mitra Bejanpour är ny chef sedan februari 2011 och är också verksamhetschef för hälso- och sjukvården enligt 29 § HSL. Entreprenörens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) är Annette Sjöborg.

Boendemiljön på Rio är trivsamt med vardagsrum i anslutning till köken. Från vardagsrummen kan man komma ut på en stor och rymlig balkong. Man har under det senaste året kunnat använda balkongerna mycket mer än förut då de blivit inredda med blommor och nya inredningsdetaljer som fontän och krukor med kryddväxter. Både personal och boende menar att det blivit en klar förbättring efter att man förbättrat miljön på balkongerna. Det finns även möjlighet att inta måltider utomhus sommartid.

Vid alla besök som gjorts på Rio vård- och omsorgsboende har personalen varit vänlig och tillmötesgående. Stämningen på våningsplanen har varit lugn och trivsamt.

Bemanningen har vid genomgång visat sig inte stämma helt och hållet. Rio vård- och omsorgsboende har något färre antal personal än vad avtalet säger. Detta har stadsdelsförvaltningen gått igenom tillsammans med cheferna och det pågår just nu rekrytering för att komma tillrätta med tjänsterna så att de följer avtalet. Fram till dess tar man in vikarier för att nå upp till det antal omsorgspersonal och sjuksköterskor som är avtalat.

Tidigare uppföljning som genomfördes 2010 visade att Rio borde bli bättre på vardagsnära och mer spontana aktiviteter, något som förvaltningen fortfarande anser är ett förbättringsbehov.
Box 24156, 104 51 Stockholm. Besöksadress Karlavägen 104
Tel 08-508 10 000 vx. Fax 08-508 10 099
E-post ostermalm@stockholm.se

ringsområde. Vid samverkansmöten och uppföljning som genomförts har personalen fortfarande inte lyckats helt att skapa möjligheter för att genomföra de förändringar som efterfrågats. Flera av de anställda i huset har dock ett stort engagemang och många idéer om hur man skulle arbeta för att uppnå en större kvalitet för de boende. Vid de flesta besöken som genomförts av stadsdelsförvaltningen på Rio vård- och omsorgsboende har noterats att det sällan finns utrymme för att genomföra spontana och individuellt anpassade aktiviteter.

Verksamheten är dock mycket bra på att erbjuda ett varierat utbud av schemalagda aktiviteter i grupp, men de boende som saknar möjlighet eller lust att delta i dessa behöver prioriteras mera.

De svårigheter som i dagsläget finns på Rio vård- och omsorgsboende har lyfts tillsammans med cheferna, som tar dessa på allvar och man arbetar i samråd med stadsdelsförvaltningen för att förbättra de brister som finns. I arbetet med att implementera Socialstyrelsens nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom har förvaltningen upptäckt att det finns en del situationer där man kan förbättra det dagliga omvårdnadsarbetet. I nuläget syns redan tydliga förbättringar på detta område. Ledningen har påbörjat utbildning för all personal som arbetar på demensenheter och dessa har redan lett till synbara resultat.

Individuppföljningen som gjorts påvisar att de flesta av de intervjuade uttryckte att de känner sig trygga och trivs på Rio. Personalen har ett gott bemötande enligt de boende och uppfattas som trevliga och tillmötesgående. Nästan alla intervjuade tycker att de får den hjälp de är i behov av.

Sammanfattning hälso- och sjukvård

Verksamheten arbetar systematiskt med avvikelshanteringen och alla yrkeskategorier är involverade vilket är mycket bra. Med hjälp av statliga medel har projekt inom läkemedelshanteringen och nutritionen bidragit till en kvalitetshöjning inom dessa områden som bland annat inneburit att fler avvikelser identifieras och rapporteras, fler boende får mellanmål och fler BMI mätningar görs.

Stadsdelsnämndens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) som följt upp hälso- och sjukvården menar att entreprenören vinnlägger sig om att ge de boende en god hälso- och sjukvård och försöker utveckla viktiga områden bland annat hygienfrågorna, avvikelshanteringen och alla personalgruppers kunskaper inom demensvård. Men MAS bedömer också att framförallt sjuksköterskorna behöver mer stöd och hjälp i sitt ansvarsområde till exempel av entreprenörens MAS och välkomnar ett erfarenhets- och kunskapsutbyte mellan sjuksköterskorna på de två boendena Rio och Kampementet som drivs av samma entreprenör. Entreprenören ska följa avtalet gällande bemanningen av sjuksköterskorna och arbetsterapeuten vilket entreprenören rättat sig efter och rekrytering är på gång med vikarier under tiden.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom stadsdelsförvaltningens äldreomsorgsavdelning. Sedvanligt samråd, samverkan och information sker med lokala pensionärsrådet, facken och landstinget.

Metod för uppföljning

Uppföljningen av verksamheten på Rio vård- och omsorgsboende genomfördes under perioden oktober-december 2011 av Nina Wiklund, utvecklingsledare, Lili Briese, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och Linnea Svanström Leistedt, medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).

Uppföljningen har utgått från tecknade avtal, tidigare uppföljningar och handlingsplaner samt från gällande lagstiftning. Uppföljningen har genomförts med intervjuer med chefer, samtal med olika personalkategorier, verksamhetsbesök med observationer samt granskning av dokumentation och rutiner. Man har från förvaltningen genomfört flera både planerade och oplanerade besök på boendet. Vid ett tillfälle har en fokusgrupp genomförts, med en personal från varje våningsplan där olika diskussionsområden har berörts.

Biståndsenheten har parallellt med avtalsuppföljningen genomfört individuppföljningar hos de boende. Samtal har förts med 53 av de 71 boende samt i några fall med närstående. I bortfallet är det mestadels boende från demensenheterna på plan 4 och 5 som avböjde medverkan. Enheten får ta del av resultatet och ska därefter återkomma med en åtgärdsplan vid behov.

Löpande uppföljning som har skett under året

- samverkansmöten 1 gång per kvartal – protokoll
- förvaltningen har deltagit på förtroenderåd, anhörigmöten och personalmöten
- förvaltningen har tagit del av arbetsscheman för uppföljning
- förvaltningen har informerats om personalbemanningen
- förvaltningen har tagit del av avvikelser, synpunkter och klagomål
- förvaltningen har deltagit vid husmöten (lokalfrågor)
- månatlig uppföljning av hälso- och sjukvården
- MAS möten 4 gånger per år samt vid behov

Social omsorg

Trygghet, kontinuitet och självbestämmande

Kontaktmannaskap och genomförandeplaner samt på demensenheterna levnadsberättelser och bemötandeplaner är redskap som ska användas för att trygga kontinuiteten och självbestämmandet för de äldre. Detta är något man arbetet målmedvetet med under det senaste året.

På Rio vård- och omsorgsboende har alla boende en utsedd kontaktperson. Genomförandeplaner finns för i princip samtliga boende utom på korttidsboendet där det saknas till viss del. De är utförliga och man kan enkelt skapa sig en bild av den boende och dennes intressen. De går dock att utveckla men håller en bra standard i dagsläget. Sedan föregående års uppföljning har detta förbättrats avsevärt då det saknades genomförandeplaner för många av de boende. Ledningen har prioriterat detta och idag ser den sociala dokumentationen överlag bra ut.

I de boendes genomförandeplan beskrivs aktiviteter och även s.k. egen tid, något som ska ges varje boende en timme per vecka. På Rio vård- och omsorgsboende ska alla erbjudas minst en timme i veckan tillsammans med sin kontaktperson. Tiden ska planeras tillsammans med varje boende, som också ska ges möjlighet till att påverka vad tiden används till. I fokusgrupper och i samtal med personal vid besöken i huset framkommer dock från flera håll att detta oftast inte genomförs. Eftersom de schemalagda aktiviteterna tar mycket tid har det uppstått en viss frustration hos personalen då man inte hinner med mer vardagsnära aktiviteter i den mån som skulle behövas. Personalen har ett stort engagemang men strukturen på arbetet gör att detta inte riktigt går att få ihop i nuläget. Stadsdelsförvaltningen ser ett behov av att även ge de boende möjlighet att få umgås med personalen på ett spontant och mer individanpassat sätt än vad som sker idag.

Kompetensutveckling

Man har satsat på utbildning av personal på demensenheterna som finns på plan 4 och 5 i

huset. Just nu genomför Silviasystemen Anna Eriksson en utbildning, Leva med demens, där både omsorgspersonal, sjuksköterskor, dietist och rehabpersonal deltar. Utbildningen är väldigt gedigen och innefattar såväl hjärnans funktion och symtom vid demens som bemötandet vid demenssjukdom. Personalen får även vägledning att hitta konkreta arbetssätt vid svårigheter som kan uppstå i det vardagliga arbetet med demenssjuka äldre. Förvaltningen ser mycket positivt på denna satsning då implementering av de nationella riktlinjerna för vård och omsorg vid demenssjukdom är en viktig del i utvecklingsarbetet. Riktlinjerna har fokus på personcentrerad omvårdnad, vilket i samband med kontaktman-naskap och social dokumentation bör leda till en mer individanpassad omvårdnad.

All personal på Rio har genomgått en heldagsutbildning i salutogent förhållningssätt. Man har på varje våningsplan en dokumentationsstödare som har fått särskild utbildning i dokumentation. Annan utbildning som personalen har fått under året är användning av inkontinenshjälpmedel, handledarutbildning och utbildning till värderingscoach och kvalitetssamordnarutbildning.

En kostutbildning har getts till all omsorgspersonal, där man haft fokus på livsmedelshy-gien men även utvecklat förståelse och kunskap hos personalen gällande kost och nutri-tion. Utbildningen fortsätter för alla kostombud där man kommer att prata mer om mål-tidssituationen.

Aktiviteter

Rio vård- och omsorgsboende erbjuder ett stort antal olika aktiviteter såsom Café Rio, promenadgrupper med vårdhunden Ludwig, frukostklubb, gymnastik, frågesport, högläsning och bingo. En person är anställd på heltid med att planera och genomföra aktiviteterna. Det finns möjlighet att flera gånger i veckan komma ut på promenad utomhus. Verksamheten genomför också flera olika säsongbetonade aktiviteter som exempelvis surströmmingsskiva, skördedag och liknande.

Vardagsnära aktiviteter där man fokuserar mer på individen och dennes intressen bör få ett större utrymme på Rio. I fokusgrupper som hållits med personalen och även vid plats-besök har det framkommit att detta är något personalen har svårt att inrymma i sitt dagliga arbete. Individuella aktiviteter är speciellt viktigt för de demenssjuka som ibland har svårt att vistas i stora grupper med mycket sinnesstimulans.

Kost och nutrition

Maten på Rio vård- och omsorgsboende levereras enligt ett kallmatssystem. Den värms på plats i samband med måltiderna. Potatis, ris eller pasta kokas på varje våningsplan. De boende har möjlighet att välja mellan två rätter.

De flesta äldre som bor på Rio vård- och omsorgsboende är nöjda med maten påvisar in-dividuppföljningar och de förfrågningar som gjorts i samband med besök på boendet. Per-sonalen är bra på att duka vackert och ställer fram blommor, viker servetter och gör fint inför alla måltider. I individuppföljningen som gjorts framkommer att de flesta intervjuade upplever måltiden som en trevlig stund på dagen. Vid besök på Rio vård- och omsorgsboende har stadsdelsförvaltningen fått en bra bild av hur man gör vid måltiderna i huset. Personalen lägger stor vikt vid att ge de boende en så bra stund som möjligt. De som vill äta avskilt får göra det, annars sitter man tillsammans vid bord som är dukade i köket. Under sommaren har det även funnits möjlighet att äta ute på de stora balkongerna.

Hälsö- och sjukvård

Verksamheten arbetar systematiskt med avvikelshanteringen sedan 2010 i två kvalitets-råd. För att kvalitetssäkra läkmedelshanteringen har MAS initierat och ansvarat för ett



projekt med två apotekare på Rio under 2010 finansierat av statliga medel. Projektet och utvecklingen av kvalitetsråden har sannolikt ökat personalens medvetenhet om vikten av systematiskt kvalitetsarbete samt ökat deras benägenhet att rapportera avvikelser. Det tvärprofessionella samarbetet mellan sjuksköterskor, omsorgs- och rehabpersonal har utvecklats sedan förra uppföljningen. Denna samverkan och projektet med dietiststöd i verksamheten har troligtvis inspirerat sjuksköterskorna och omsorgspersonalen till att fler boende får mellanmål samt att sjuksköterskorna gör fler BMI uträkningar.

Enligt journalgranskningen bedömer sjuksköterskorna med hjälp av evidensbaserade instrument alla boendes risknivå för undernäring och trycksår samt tillsammans med sjukgymnasten alla boendes risk för fallolyckor. Sjuksköterskorna behöver dock förbättra sina uppföljningar av åtgärder utifrån upprättade planer beträffande risker för fallolyckor, undernäring och andra riskområden. Genom uppföljningarna ska sjuksköterskorna bedöma om deras åtgärder uppfyllt målet/målen med behandlingen. Arbetsterapeutens och sjukgymnastens dokumentation håller god kvalitet och bedömda insatser kan i huvudsak följas i upprättade planer. Verksamheten har avtal med Vårdhygien och tillsammans med hygiensjuksköterska har entreprenören haft hygienrond 2011, ett mycket bra initiativ där det också framkom en del förslag på förbättringar. Det är också mycket bra att sjuksköterskorna registrerar all antibiotikabehandling vars statistik upprättas av Vårdhygien. Sjuksköterskorna registrerar även i Svenska palliativregistret när en boende har avlidit. För att höja vårdkvaliteten för den enskilde i livets slutskede har MAS föreslagit entreprenören att använda evidensbaserade och standardiserade vårdplaner.

Verksamheten har inte följt avtalet fullt ut gällande bemanningen av sjuksköterskor och rehabpersonal då entreprenören ansett att vårdnivån och behovet av sjuksköterskor varit lägre under en tid. Nu pågår rekrytering av nya sjuksköterskor. Gällande arbetsterapeut-tjänsten kommer arbetsterapeuten att arbeta 0,90 från 1/1-12. Resterande 0,10 kommer att ersättas med en sjukgymnasttjänst.

Vidare rapportering av MAS uppföljning av hälso- och sjukvården, se bilaga 1.

Framgångsfaktorer

Terapihunden Ludwig

Ludwig som är en utbildad terapihund är fortfarande tillsammans med sin matte Anneli ett omtyckt och populärt inslag i det dagliga omvårdnadsarbetet på Rio vård- och omsorgsboende. Ludwig deltar ofta i olika aktiviteter och alltid i promenadgrupperna. På varje våningsplan finns schemat för Ludwigs besök anslaget och man har även möjlighet att boka in honom för ett personligt besök hemma hos sig om man hellre vill det. Ludwigs närvaro bidrar till en lugnare och mer harmonisk stämning på våningsplanen.

Silviasystemet och arbetet med att förbättra omvårdnaden

Silviasystemet, Anna Eriksson, som är anställd på Rio vård- och omsorgsboende har sedan september till uppgift att enbart arbeta med att implementera de nationella riktlinjerna för vård och omsorg vid demenssjukdom. Socialstyrelsen har beviljat extra pengar för att utöka bemanningen på alla demensboenden i landet, och på Rio har man valt att lägga dessa på att ha en Silviasyster utöver ordinarie personal. Silviasystemet har till uppgift att coacha sina kollegor i det dagliga omvårdnadsarbetet. Hon kommer även att hålla s.k. reflektionsmöten där man samtalar om olika situationer som uppstått och hur man bäst kan man bemöta en äldre person med demenssjukdom. Personalen ska på detta sätt få handledning och utbildning genom Silviasystemet för att arbeta på ett mer personcentrerat sätt.

Silviasystemet ska även tillsammans med personalen utarbeta individuella bemötandepplaner för alla boende på plan 4 och 5. Detta görs för att säkerställa att alla får

bästa möjliga omvårdnad utifrån sina förutsättningar. Samtliga bemötandeplaner ska vara upprättade i december 2011. I samarbete med Silviasystem på Kampementets vård- och omsorgsboende och med stadsdelens demensvårdutvecklare har även en särskild bemötandeplan vid utåtagerande beteende utträttats.

Cheferna på Rio vård- och omsorgsboende har påbörjat en stor utbildningssatsning för personal på demensenheterna i huset. Detta är något som stadsdelsförvaltningen ser mycket positivt på. I samband med detta finns det goda möjligheter till en kvalitetshöjning av personalens kompetens vad gäller bemötande och personcentrerad omvårdnad inom demensvården.

Avvikelser och förbättringsområden

1. Bemanning

Verksamheten följer inte avtalet fullt ut gällande bemanningen av sjuksköterskor och rehabpersonal då entreprenören ansett att vårdnivån och behovet av sjuksköterska varit lägre under en tid. Det saknas 0,80 årsarbetare sjuksköterska, 0,25 årsarbetare administrativ personal, 1,0 årsarbetare undersköterska/vårdbiträde samt 0,25 årsarbetare arbetsterapeut enligt avtalet.

Nu pågår rekrytering av nya sjuksköterskor och under tiden finns det vikarier. Gällande arbetsterapeuttjänsten kommer arbetsterapeuten att arbeta 0,90 från 1/1-12. Restande 0,10 kommer att ersättas med en sjukgymnasttjänst.

Entreprenören ska åtgärda bemanningen snarast och senast 7 december -11.

Ovan har delgivits entreprenören 8, 15 och 29 november muntligt och skriftligt.

2. Arbete med reminiscens för personer med demenssjukdom

Arbetet med reminiscens bör implementeras i omvårdnaden av de demenssjuka äldre på Rio vård- och omsorgsboende. Under våren 2012 kommer detta att följas upp i samband med samverkansmöten samt genom att stadsdelsförvaltningen kommer att ta del av Silviasystemens samt projektgruppens arbete.

Uppföljning kommer även att göras av de utbildningar som nu genomförs för personalen.

3. Vardagsnära aktiviteter

Vardagsnära aktiviteter behöver utvecklas på samtliga våningsplan och även på korttidsboendet. Personalen behöver få möjlighet att genomföra detta som en naturlig del av omvårdnadsarbetet. Personalen måste få vägledning i att se varje individ och dennes intressen.

Förvaltningen kommer att följa upp detta med planerade och oplanerade besök i verksamheten samt vid samverkansmöten under 2012.

4. Egen tid för boende

Ledningen på Rio vård- och omsorgsboende ska redovisa för förvaltningen hur de lever upp till sitt åtagande om och hur egen tid för de boende genomförs varje vecka.

Entreprenören ska åtgärda detta och påvisa en lösning senast 28 februari 2012.

Bilaga 1. Uppföljning hälso- och sjukvård

Bilaga 2. Uppföljning av avtal stadens vård- och omsorgsboende för äldre, somatik

Bilaga 3. Uppföljning av avtal stadens vård- och omsorgsboende för äldre, demens

Bilaga 4. Uppföljning av avtal stadens vård- och omsorgsboende för äldre, korttidsvård

Bilaga 5. Individuppföljningar