



Handläggare:
Nina Wiklund
Hanna Markkula
Kärstin Trotzig
Lili Briese

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
sammanträde 2012-02-09

Extra avtalsuppföljning avseende Linnégårdens vård- och omsorgsboende

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner den extra uppföljningen av Linnégårdens vård- och omsorgsboende.

Göran Månsson
stadsdelsdirektör

Marianne Snell
avdelningschef

Sammanfattning

Linnégårdens vård- och omsorgsboende är ett boende med 86 lägenheter för personer i behov av service och omvårdnad dygnet runt och drivs av Carema Care sedan 1 november 2010.

Efter att förvaltningen mottagit flera klagomål på verksamheten genomfördes en fördjupad uppföljning. Syftet var att lyfta fram problemområden som fanns på Linnégården och komma tillrätta med de brister som finns idag.

Förvaltningens uppfattning är att

- Linnégårdens personal får inte tillräckligt stöd.
- Den personal som arbetar med demenssjuka eller med människor med psykisk skörhet har inte alltid adekvat kompetens.
- Det finns en osäkerhet i ledarskapet och en övertro på gruppchefsorganisationen. Kompetensen hos gruppcheferna är inte tillräcklig.
- Förbättringsområden finns också i samarbete mellan olika yrkesgrupper, kontaktmannaskapet, antal personaltimmar samt åtgärder av brister efter en schemaomläggning.

Östermalms stadsdelsförvaltning krävde omgående konkreta åtgärder för att säkerställa vården och omsorgen om de boende på Linnégården och en förstärkt ledning. En redovisning av åtgärderna mottogs 2012-01-31. Förvaltningens uppfattning är att Carema har tagit förvaltningens kritik på allvar.

Förvaltningen kommer att följa utvecklingen på Linnégården noga veckovis. Skriftlig rapport kommer att ges till stadsdelsnämnden varje månad. Förvaltningen har flyttat fram redovisningen av avtalsuppföljning för 2012 till tertialrapport 1 i maj.

Förvaltningen kommer också att göra en översyn till tertialrapport 1 av verksamheten vid den psykiatriska enheten på Linnégården.

Bakgrund

Linnégårdens vård- och omsorgsboende drivs på entreprenad av Carema Care AB som tog över som ny entreprenör den 1 november 2010. Linnégården är ett boende för personer i behov av service och omvårdnad dygnet runt. Det finns omsorgspersonal och sjuksköterska dygnet runt och tillgång till rehabiliteringspersonal på vardagarna. Läkare kan alltid nås på telefon. Linnégården är centralt beläget på Linnégatan och har totalt 86 lägenheter, 26 platser med inriktning somatisk vård, 45 platser inriktning demens samt 15 platser med inriktning psykiatrik. Ett plan om 15 somatiska platser har påbörjat en omvandling till demensinriktning. Lägenheterna är fördelade på sex plan och indelade i boendegrupper om 7-8 boende per grupp, totalt 11 boendeenheter.

Den årliga avtalsuppföljningen av Linnégårdens vård- och omsorgsboende genomfördes under sommaren 2011 och godkändes av stadsdelsnämnden 2011-09-29. De förbättringsområden som då konstaterades rörde

- egenkontrollen för livsmedelshanteringen
- individuella aktiviteter
- social dokumentation
- grundutbildning samt
- systematisk brandskyddskontroll

En handlingsplan skulle redovisas av entreprenören senast den 30 oktober 2012.

Det systematiska brandskyddsarbetet åtgärdades till den 30 september, vilket var slutdatum.

Vice ordförande i stadsdelsnämnden, Stefan Nilson (MP) överlämnade i september en skrivelse till nämnden och förvaltningen om påstådda missförhållanden på Linnégården. Den byggde på uppgifter från sju anställda och rörde inbrott, bemanning, dokumentation, rädsla för repressalier och sexuella trakasserier. Förvaltningens svar behandlades på stadsdelsnämndens sammanträde den 29 september 2012.

Carema gjorde en åtgärdsplan med anledning av skrivelsen och ett flertal samverkansmöten hölls under hösten med entreprenören där planen följdes upp.

Då flera förbättringsområden sammanföll i åtgärds- och handlingsplanen förlängdes inlämnandetiden för den ursprungliga planen till den 23 december. Då inlämnandetiden inte iakttogs av Carema, så skickades en skriftlig anmodan av förvaltningen. Handlingsplanen inkom den 19 januari 2012.

Under den senaste månaden har det inkommit flera allvarliga klagomål från närstående på Linnégården. Dessutom har det inträffat incidenter som kommit till förvaltningens kännedom som gör att det finns skäl att utreda hur verksamheten fungerar. Förvaltningen tar de inkomna synpunkterna på stort allvar och vill nu att ledningen på Linnégården ska säkerställa att de brister som finns åtgärdas snarast.

Brukarundersökningen för 2011 har dessutom påvisat ett avsevärt sämre resultat jämfört med föregående år och förvaltningen vill därför ta reda på vad den minskade nöjdheten beror på. Entreprenören behöver säkerställa att vården som bedrivs på Linnégården är en god och säker vård.

Den utökade uppföljningen har genomförts genom fokusgrupper med omsorgspersonal, gruppchefer och sjuksköterskor samt granskning av arbetsscheman och personallistor. Frågeställningar som diskuterats i samband med fokusgrupperna är bland annat måltidssituationen, kontaktmannaskapet, samarbetet mellan olika yrkeskategorier och hur man arbetar med de rutiner som finns att tillgå för personalen.

RESULTAT OCH FÖRBÄTTRINGSOMRÅDEN

I de separata fokusgrupper som genomförts med omsorgspersonal, gruppchefer samt sjuksköterskor har ett antal områden identifierats som entreprenören bör åtgärda alternativt vidareutveckla.

Organisation

Rollerna mellan olika yrkeskategorier är oklara och det finns behov att styra upp ansvarsområdena. Sedan Carema tog över driften av Linnégården upplever en del anställda att rollerna blivit mindre tydliga och skapat osäkerhet.

Ett särskilt problem verkar gälla de s k gruppcheferna. Ledningen bör förtydliga hur deras ansvarsområden ser ut och börja arbeta efter detta. Det framkom i samband med fokusgrupp tillsammans med omsorgspersonalen att deras kunskaper inte alltid tas tillvara och att de önskar mer tid för rapportering med sjuksköterskorna.

Arbetssätten skiljer sig åt något mellan de olika våningsplanen, något som förvaltningen noterade redan under sommaren 2011 i samband med den årliga avtalsuppföljningen. Eftersom rutinerna är desamma för hela Linnégården bör ledningen se över hur dessa är förankrade i verksamheten. Det är av stor vikt att all personal känner till samtliga rutiner och arbetar efter dem. Förvaltningens uppfattning är att oklara rutiner skapar riskfyllda situationer i det vardagliga arbetet. I de fall svagheter finns bör rutinerna implementeras för samtliga yrkeskategorier. Ledningen bör även kunna påvisa hur de arbetar med att upprätthålla gällande rutiner. I samband med fokusgrupperna

såg förvaltningen en tendens till att gruppcheferna tagit på sig mycket ansvar och att detta gjort att omsorgspersonalen blivit mindre självständig. På så sätt riskerar även kontaktmannen att komma i skymundan och få en mindre viktig roll. Det är av stor vikt att alla personalgrupper känner sig lyssnade på och att deras arbetsinsats värderas av ledningen.

Samarbete och informationsöverföring

Samarbetet mellan olika yrkesgrupper på Linnégården bör förbättras och förtydligas genom att ledningen implementerar syftet med gruppchefer och deras ansvarsområden. Även sjuksköterskans roll är oklar i vissa fall. Uppfattningen om hur samarbetet fungerar varierar mycket mellan olika våningsplan vilket är en indikation på att rutinerna är oklara för en del av de anställda.

Informationsöverföringen bör ses över och säkras så att den fungerar bättre och smidigare än vad den gör idag. En del av arbetssättet idag bygger på antaganden vilket är oacceptabelt. Sjuksköterskorna bör arbeta likvärdigt på samtliga våningsplan för att undvika missförstånd.

Kontaktmannaskapet

Det är inte kontaktmannen som har huvudansvaret utan arbetsuppgifterna delas upp bland omsorgspersonalen utifrån tidstillgång, vilket inte är ett optimalt arbetssätt. Detta arbetssätt bör ses över och förändras så att man får den boendes behov i fokus. Carema har tydliga rutiner för hur kontaktmannaskapet ska fungera, vilket gör att det finns goda förutsättningar för att få kontaktmannaskapet att fungera bättre på Linnégården.

Personcentrerad omvårdnad är något som är viktigt för hela personalgruppen att ta till sig och börja arbeta med. Speciellt viktigt är det dock för personalen på demensenheter då personcentrerad omvårdnad har högsta prioritet i Socialstyrelsens nationella riktlinjer vid demenssjukdom som kom 2010.

Personcentrerad omvårdnad innebär att man i första hand ser personen, den unika individen, och inte diagnosen som utgångspunkt för all vård och omsorg. Personcentrerat förhållningssätt baserar sig på en tillitsfull relation mellan brukare och vårdare där kontaktmannen har nyckelrollen, att lära känna brukaren, dennes individuella behov och förutsättningar samt förmedla dem till den övriga arbetsgruppen. Personalen behöver få stöd med att utveckla och förtydliga kontaktmannaskapet. I dagsläget har det inte alltid kunnat erbjudas adekvat hjälp och stöd, meningsfull sysselsättning och social samvaro. Behoven ska dokumenteras i den individuella genomförandeplanen och följas upp i löpande journalanteckningar.

Ledningen bör med utgångspunkt i de nationella riktlinjerna schemalägga personalen mer utifrån A- respektive B-sida på samtliga våningsplan för att skapa mindre enheter och få en större kvalitet för de boende. Här får man inte utgå från personalens behov utan istället ta upp de svårigheter som uppstår och arbeta för att lösa dem enskilt.

Schema

I april 2011 genomfördes en schemaändring på Linnégården som innebar att personalen nu arbetar med en annan fördelning. Syftet var att ge större möjligheter till aktivering på dagtid för de boende.

Istället för att vara fyra personal dagtid och fyra personal kvällstid är man nu fem personal dagtid och tre kvällstid. Vid en beräkning av resultat i arbetade timmar har omstruktureringen i praktiken inte inneburit att man är fler personal dagtid, vilket var tanken med förändringen. Det är en omotiverat stor variation i antal personal fördelat över veckan, men även inom samma dag och arbetspass på de olika våningsplanen. Det totala antalet avtalade timmar per dag uppnås inte alltid.

Schemaomläggningen har medfört en viss oro i personalgruppen då man upplever att förändringen lett till en försämrad arbetssituation. Omsorgspersonalen har vid fokusgrupperna kunnat berätta att det är svårt att hinna med matningarna som ska utföras kvällstid. Omsorgspersonalen har på vissa våningsplan fått påbörja matningarna lite tidigare för att hinna med. Ur verksamhetssynpunkt bör det vara mer personal kvällstid för att man ska nå upp till en god kvalitet vid måltiderna.

En uppföljning av schemaomläggningen ska göras från ledningshåll, men är enligt omsorgspersonalen ännu inte påbörjad. Detta ska genast rättas till.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Under januari inträffade ett par incidenter främst på den psykiatriska enheten på Linnégården, vilket föranledde förvaltningen att ytterligare intensifiera sin uppföljning. Oanmälda besök gjordes både nattetid och under helger.

Förvaltningens uppfattning är att

- Linnégårdens personal får inte tillräckligt stöd.
- Den personal som arbetar med demenssjuka eller med människor med psykisk skörhet har inte alltid adekvat kompetens.
- Det finns en osäkerhet i ledarskapet och en övertro på gruppchefsorganisationen. Kompetensen hos gruppcheferna är inte tillräcklig.
- Förbättringsområden som upptäckts i samband med uppföljningen och måste åtgärdas är bland annat informationsöverföring och samarbete mellan olika yrkesgrupper, kontaktmannaskapet, översyn och granskning av antal personal samt åtgärder av brister efter en schemaomläggning.

Östermalms stadsdelsförvaltning överlämnade den 26 januari en skrivelse, bilaga 1 till Caremas ledning och krävde omgående konkreta åtgärder för att säkerställa vården och omsorgen om de



boende på Linnégården och en förstärkt ledning. En redovisning av åtgärderna emotsågs senast 2012-01-31.

Svar inkom från Carema den 31 januari, bilaga 2.

Äldreförvaltningen genomförde under vecka 52, 2012 en s.k. oanmäld kvalitetsgranskning, bilaga 4 av Linnégården. Granskningen är positiv, men äldreförvaltningen har gjort samma iakttagelser som förvaltningen beträffande ledarskap, gruppchefer och kompetens.

Förvaltningens uppfattning är att Carema har tagit förvaltningens kritik på allvar och genomför nu en stor förändring på Linnégården. Personal, boende och närstående på Linnégården har informerats.

Förvaltningen kommer att följa utvecklingen på Linnégården noga veckovis. Skriftlig rapport kommer att ges till stadsdelsnämnden varje månad. Förvaltningen har flyttat fram redovisningen av avtalsuppföljning för 2012 från tertialrapport 2 i september till tertialrapport 1 i maj.

Förvaltningen kommer också att göra en översyn till tertialrapport 1 av verksamheten vid den psykiatriska enheten på Linnégården.

Bilagor

1. Skrivelse till Carema 2012-01-26
2. Caremas redovisning av åtgärder på Linnégården 2012-01-31
3. Pressmeddelande från Carema 2012-02-02
4. Äldreförvaltningens kvalitetsgranskning av Linnégården 2011-12-28