

**Handläggare:
Susanna Hiltunen
Tfn: 08- 508 10 575**

Uppföljning av social omsorg enligt socialtjänstlagen vid Rio vård- och omsorgsboende 2014

Sammanfattande bedömning och förbättringsåtgärder

Förvaltningens samlade bedömning är att entreprenören uppfyller avtal och åtaganden och att de äldre som bor på Rio vård- och omsorgsboende erbjuds vård- och omsorg av god kvalitet. Stadsdelsförvaltningen har under perioden maj-december gjort en årlig verksamhetsuppföljning som visar att de boende får en god omvårdnad och att det finns ett engagemang hos entreprenören att utveckla verksamheten. Attendo Care AB ansvarar för driften sedan november 2009. Uppföljningen baseras på intervjuer med olika personalkategorier, fokusgrupp med omsorgspersonal och sjuksköterskor, verksamhetsbesök (anmälda och oanmälda), besök nattetid samt dokumentationsgranskning. Även det sammantagna resultatet från individuppföljningen under hösten 2014 ligger till grund för uppföljningen. Förvaltningen har enligt nedan noterat några områden där entreprenören bör intensifiera sina insatser. Åtgärderna av dessa kommer att följas upp under våren 2015.

- **Måltidsmiljön** – arbeta för att måltidsmiljön är lugn med en trevlig dukning samt att tillämpa pedagogiska måltider på samtliga avdelningar.
- **Egen tid** – fortsatt arbete med att erbjuda de boende egen tid med minst en timme per vecka.
- **Delaktighet** – intensifierat arbete med att förbättra de boendes delaktighet i den egna omsorgen såsom att påverka sin egen hjälp.
- **Utevistelse** – arbeta för att de boende som önskar får komma ut och att erbjuda daglig utevistelse.

- **Egenkontroll av livsmedelshygien** – arbeta för att säkerställa livsmedelshanteringen och vidta de försiktighetsåtgärder som är nödvändiga för att kunna garantera säker mat.

Bakgrund

Förvaltningen arbetar aktivt med avtalsuppföljning i syfte att kontinuerligt och långsiktigt säkra kvaliteten inom äldreomsorgen. Uppföljningen ger kunskap om styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden.

Verksamheten

Rio vård- och omsorgsboende drivs av Attendo Care AB sedan november 2009. Avtalet löper till och med 30 oktober 2016 med möjlighet till förlängning i två år. Verksamheten omfattar ett vård- och omsorgsboende för äldre med somatiska sjukdomar, demenssjukdom samt ett korttidsboende för boende med somatiska sjukdomar. Boendet har 88 lägenheter med 89 boende och totalt finns det 7 boendeenheter fördelade på 4 plan. 56 lägenheter är för personer med somatiska sjukdomar och 32 lägenheter är personer med demenssjukdomar. Varje boendeenhet har gemensamma utrymmen för social samvaro och måltider samt tillgång till en balkong.

Löpande uppföljning

Förvaltningens bedömning är att samarbetet med entreprenören fungerar bra. Förvaltningen sköter den löpande uppföljningen bland annat genom verksamhetsbesök, protokollförda samverkansmöten, intervjuer och dokumentationsgranskning. Förvaltningen deltar även i förtroenderåd ute på boendet och stadsdelsdirektören gör ett verksamhetsbesök en gång per år.

Föregående års uppföljning av social omsorg

Vid den årliga avtalsuppföljningen 2013 för Rio vård- och omsorgsboende var förvaltningens bedömning att det var en fungerande verksamhet med vissa förbättringsområden inom aktiviteter, egenkontroll av livsmedel och att jobba för att pedagogiska måltider införs på alla avdelningar.

Entreprenörens arbete med att vidta förbättringsåtgärder har följts upp under samverkansmöten under våren 2014. Det finns nu ett större utbud av aktiviteter, vilket bekräftas av de boende genom svaren i brukarundersökningen samt svaren i individuppföljningen. Däremot saknar man möjligheten till utevistelse i den mån man önskar och mer egen tid med kontaktpersonen.

Pedagogiska måltider har införts på vissa avdelningar men det saknas en systematik i att personalen alltid närvarar och äter tillsammans med de boende.

Uppföljning av social omsorg – 2014

Genomförande

Förvaltningen har genomfört den årliga verksamhetsuppföljningen vid Rio vård- och omsorgsboende. Uppföljningen har genomförts i enlighet med stadens gemensamma uppföljningsmall (se bilaga 3,4 och 5) samt utgått från entreprenörens åtaganden och andra krav i anbud och avtal och tidigare uppföljning. Även resultatet från biståndsenhetens individuppföljning 2014 (svarsfrekvens 70 %) samt Socialstyrelsens brukarundersökning 2014 ligger till grund för uppföljningen.

Uppföljningen av den sociala omsorgen baseras på dialog med verksamhetschef, enhetschefer, samordnare, sjuksköterskor, omvårdnadspersonal och de boende. Verksamhetsbesöken har varit anmälda och oanmälda och även genomförts nattetid då man intervjuat nattpersonalen. Det har genomförts en fokusgrupp med omvårdnadspersonal och sjuksköterskor. Det har genomförts granskning av den sociala dokumentationen och rutiner samt kontroll av personalförteckning med tjänstgöringsgrad och arbetsscheman. Det har även skett en kontroll av samtliga avvikelser i bemanningen per arbetspass månadsvis och veckovis under sommarmånaderna.

Ledningssystem

Verksamheten arbetar i enlighet med Attendos kvalitetssystem och erforderliga styrdokument för det systematiska kvalitetsarbetet finns. Personalen är insatt i hur den interna klagomålshanteringen fungerar och det finns rutinpärmar på varje våningsplan men svaren i individuppföljningen och brukarundersökningen visar att entreprenören behöver jobba vidare med att få ut informationen till de boende om hur man lämnar synpunkter och klagomål.

Mat och måltider

Entreprenören har tydliga rutiner kring mat och måltidssituationen men det varierar mellan våningsplanen och de olika inriktningarna. Av brukarundersökningen framgår det att 59 % tyckte att maten smakade bra (snittet för Stockholms stad är 71 %) och att lika många tycker att det är en trevlig stund på dagen. Detta är en försämring med föregående år och visar att ett fortsatt arbete krävs för att erbjuda de boende en variationsrik och välsmakande kost samt att göra måltiderna till en trevlig stund på dagen.

Entreprenören har sedan hösten 2013 en ny matleverantör och personalen har fått utbildning i kost. Man har haft en genomgång med personalen om hur maten ska tillredas och serveras men fortsatta insatser behövs för att personalen ska utveckla sin förmåga att tillreda maten.

Aktiviteter och utevistelse

De tidigare avtalsuppföljningarna har visat att de boende önskade fler aktiviteter och fler möjligheter till utevistelse. Idag erbjuder verksamheten ett brett utbud av gemensamma aktiviteter som samordnas av en aktivitetsansvarig och en aktivitetssamordnare. Det finns två aktiviteter inplanerade på vardagar och det anordnas regelbundet större arrangemang såsom promenadgrupper och utflykter. För de mest sjuka erbjuds besök av beröringspedagogen. Individuppföljningen visar att flertalet är nöjda med aktiviteterna men att man önskar komma ut oftare och gärna tillsammans med sin kontaktperson. Resultatet bekräftas även av omsorgspersonalen från fokusgruppsintervjun där det framkom att personalen upplever ett ökat omvårdnadsbehov hos de boende och mindre enskild tid tillsammans med kontaktpersonen.

Egenkontroll av livsmedelshygien

Vid granskning av pärmar och samtal med personal framgår det att egenkontrollen varierar på avdelningarna. Fortsatt arbetet behövs för att uppnå en tillfredställande systematisk egenkontroll i enlighet med HACCP-principerna och faroanalys. Egenkontrollen är ett levande dokument som regelbundet behöver ses över och förbättras. Brister i systematisk egenkontroll beror på att rutiner för t.ex. mottagningskontroll av torr-, kyl- och frysvaror och interrevision saknas. Egenkontrollpärmar behöver uppdateras med rutiner och checklistor. Verksamheten måste kunna säkerställa livsmedelshanteringen och vidta de säkerhetsåtgärder som är nödvändiga för att kunna garantera säker mat.

Egen tid och delaktighet

Entreprenören arbetar aktivt med att de boende ska känna sig delaktiga i planeringen av den egna omvårdnaden men enligt den senaste brukarundersökningen känner endast 39 % att de kan påverka vid vilka tider de får hjälpen utförd (snittet för Stockholm är 58 %). I samtal med omvårdnadspersonalen framkommer det att självbestämmandet ibland påverkas av personalens arbetstider och av vem som gör vad i arbetsgruppen. Förvaltningen uppfattning är att entreprenören bör fortsätta arbeta vidare med att stärka den

enskildes delaktighet och självbestämmande och att arbeta för att alla boende får egentid med sin kontaktperson minst 1 h/vecka.

Social dokumentation

Förvaltningen har granskat genomförandeplaner och tillhörande dokumentation och kan konstatera att den sociala dokumentationen har förbättrats. Genomförandeplanerna är individuellt utformade och välskrivna samt innehåller en tydlig beskrivning av hur hjälpen ska utföras. Av 38 granskade genomförandeplaner var det endast 5 som inte var aktuella vid tidpunkten.

Skattekontroll

Enligt Äldreförvaltningens kontroll har Attendo Care betalat sina skatter, sociala avgifter och arbetsgivaravgifter.

Systematiskt brandskyddsarbete

Förvaltningen har genomfört en tillsyn av det systematiska brandskyddet under 2014. Bedömningen är att verksamheten bedriver ett välfungerande och systematiskt brandskyddsarbete.

Checklista vid uppföljning av Rio vård- och omsorgsboende 2014

Åtaganden				Kommentarer
Omsorg SOL				
Kost och måltider				
Egenkontroll genomförs regelbundet				Saknas rutiner och checklistor.
Aktuella och tydliga matsedlar finns				
Pedagogiska måltider tillämpas				Varierar mellan avdelningar.
Måltidsmiljön är lugn och med trevlig dukning				Är ett förbättringsområde.
Arbetssätt				
Det finns fungerande kontaktmannaskap				
Aktiviteter				
"Egen tid" med kontaktmannen erbjuds en timme i veckan				Bortprioriterat vid tidsbrist.
Två schemalagda aktiviteter dagligen				
Utevistelse erbjuds varje dag				Endast som gruppaktivitet.
Bemanning/personal				
Enheten är bemannad enligt avtal				
Dokumentation				
Underskrift av den enskilde finns i genomförandeplanen				
Ledningssystem				
Ledningssystem finns enligt SOSFS 2011:9 SOL och HSL				
Demensvård				
Silviasyster finns i verksamheten				
Övrigt				
Tid avsätts dagligen för reflektion				
Rutiner finns för systematiskt brandskyddsarbete (SBA)				

Bedömning:

-  Utan anmärkning
-  Förbättringsområde
-  Brist