

Handläggare
Marjo Tuomi
Telefon: 08-508 10 554

Uppföljning av social omsorg enligt socialtjänstlagen vid Linnégårdens vård- och omsorgsboende 2015

Sammanfattande bedömning och förbättringsåtgärder

Förvaltningens samlade bedömning är att entreprenören uppfyller avtal och åtaganden och har förutsättningar att ge de boende god och säker omsorg. Entreprenören visar engagemang att utveckla verksamheten. Utifrån resultatet på egenkontroller och på Socialstyrelsens brukarundersökning planerar entreprenören olika förbättringsåtgärder. Verksamheten erbjuder ett brett utbud av gruppaktiviteter och individuella aktiviteter utifrån de boendes önskemål och intressen. Nästan all omvårdnadspersonal har nu grundutbildning och vidareutbildning erbjuds för de som vill skaffa sig spetskompetens inom äldreomsorg. Ett projekt har startats under hösten för att bland annat stärka teamarbetet mellan yrkeskategorierna. Förvaltningen har enligt nedan noterat några områden där entreprenören bör intensifiera sina insatser. Åtgärderna av dessa kommer att följas upp under 2016.

- **Ledningssystem** - flera möjliga verksamhetsspecifika risker behöver identifieras och egenkontrollerna utvecklas.
- **Intern samverkan** – följsamheten av rutinerna behöver säkerställas omgående.
- **Måltidssituation** – rutin för omsorgsmåltid och mellanmål behöver tillämpas på alla våningsplan.
- **Delaktighet** – den äldres möjlighet till delaktighet och inflytande kring sin egen hjälp behöver förtydligas.
- **Klagomålsrutin** – behöver förtydligas för den äldre.
- **Kontaktmannatid** – uttaget behöver säkerställas.

Föregående års uppföljning - social omsorg

Förvaltningens samlade bedömning var att entreprenören uppfyllde avtal och åtaganden och att de äldre erbjöds vård och omsorg av god kvalitet. Utvecklingsområden som konstaterades då var inom områden ledningssystem, klagomålshantering, måltidssituation, livsmedelshygien, dokumentation och delaktighet.

Entreprenören har arbetat med komplettering av ledningssystemet under året, inklusive egenkontroll av social dokumentation. Förvaltningens senaste kontroll av entreprenörens egenkontroll av livsmedelshygien var godkänd. Socialstyrelsens brukarundersökning för 2015 påvisar sammantaget en ökad nöjdhet inom de flesta områden, bland annat inom måltidssituation och klagomålshantering. Svaren som indikerar möjlighet att vara delaktig inom sin egen omsorg varierar. Inom områden med lägre andel positiva svar pågår fortsatt utvecklingsarbete.

Uppföljning av social omsorg – 2015

Bemanning, kompetensutveckling och teamarbete

Ledningen på Linnegården består av en verksamhetschef, tre enhetschefer inom social omsorg och en enhetschef inom hälso- och sjukvård. Boendet är bemannat dygnet runt av omvårdnadspersonal och sjuksköterskor, på vardagar ingår även en arbetsterapeut och en sjukgymnast samt en aktivitets- och kulturassistent i arbetsteamet enligt avtalet. Förvaltningen kontrollerar varje månad att bemanningen motsvarar den avtalade nivån. Endast få avvikelser har förekommit.

Nästan 90 % av all omvårdnadspersonal har adekvat utbildning, det vill säga vårdbiträdes- eller undersköterskekompetens. Entreprenören har presenterat en utbildningsplan utifrån sitt åtagande att erbjuda utbildad, tillsvidareanställd omvårdnadspersonal grundutbildning motsvarande fyra procent av arbetstimmar. Då nästan alla snart har grundutbildning erbjuder entreprenören de intresserade möjlighet att skaffa sig spetskompetens inom äldreomsorg. Entreprenören driver även ett kompetenshöjande projekt på boendet; syftet uppges vara att öka personalens reella kompetens och förstärka teamarbetet mellan yrkeskategorierna. All nyanställd omvårdnadspersonal ska ha minst undersköterskekompetens.

Entreprenören har presenterat rutiner för samverkan mellan yrkeskategorierna på Linnegården. Dels beskrivs dagliga överrapporteringar mellan arbetspassen och mellan sjuksköterska och omvårdnadspersonal, dels beskrivs regelbundna teammöten, planmöten och reflektionsmöten där alla yrkeskategorier deltar. Syftet med samverkan är bland annat att säkerställa enhetliga arbetsmetoder utifrån de boendes aktuella behov. I samtal med personalen har det framkommit att möten ibland uteblir och informationsöverföring därför försvåras. Entreprenören bör säkerställa omgående att rutinerna för teamarbete och informationsöverföring följs och är kända för all personal.

Social omsorg, delaktighet och värdegrund

De som svarade i årets brukarundersökning uppger sammantaget en nästan oförändrad nöjdhet med sin tillvaro på Linnégården jämfört med förra mätningen 2014: 88 procent är nöjda med sitt boende och tycker att personalen har tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete. 96 procent anser att de får ett bra bemötande, 85 procent känner sig trygga och 87 procent tycker att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål. Däremot anser 52 procent (48 procent år 2014) att de kan påverka vid vilka tider de får hjälp och bara 44 procent (52 procent år 2014) att personalen informerar dem om tillfälliga förändringar.

Att känna sig trygg, få ett bra bemötande och att kunna påverka sin egen omsorg är viktiga förutsättningar för ett värdigt liv enligt äldreomsorgens nationella värdegrund. Entreprenören har skapat metoder och rutiner för att arbeta kontinuerligt med värdegrundsfrågor. För att öka den äldres upplevelse av delaktighet bör entreprenören hitta ytterligare metoder att förtydliga den äldres självbestämmande och möjlighet att påverka sin vardag.

På Linnégården är enhetscheferna omvårdnadspersonalens närmaste arbetsledare och handledare. De ska enligt arbetsbeskrivning aktivt delta i omsorgsarbetet på enheterna och vara väl förtrodda med de äldres behov och önskemål. Enhetscheferna ansvarar också för att deras enheter lever upp till verksamhetens mål, det personcentrerade förhållningssättet utifrån värdegrunden. Entreprenören bör säkerställa att enhetscheferna deltar i den dagliga omsorgen och har möjlighet till aktiv handledning i anbudets anda.

Sociala aktiviteter, utevistelse och egen tid

Enligt brukarundersökningen är 78 procent nöjda med de aktiviteter som Linnégården erbjuder vilket är en stor förbättring sedan föregående mätning (59 procent år 2014). 65 procent är nöjda med möjligheterna till utevistelse (56 procent år 2014). De som kunde svara i förvaltningens individuppföljning uttryckte ungefär samma nöjdhet.

Entreprenören beskriver i sitt anbud hur den avser att arbeta med stöd och stimulans för en aktiv och meningsfull tillvaro utifrån varje äldres individuella förutsättningar, särskilt fokus ska ligga på de mest sjuka äldre med stora funktionsnedsättningar. I Stockholms stad gäller utevistelsegaranti på samtliga vård- och omsorgsboenden vilket innebär att alla äldre dagligen ska erbjudas möjlighet till utevistelse. Den äldre har möjlighet att tacka ja eller nej till erbjudandet.

På Linnégården arbetar en aktivitets- och kulturassistent på heltid. Dennes uppgift är att planera och koordinera aktiviteterna så att allas

resurser tas till vara, såväl de äldres som personalens och de externa samarbetspartners. Det erbjuds olika gruppaktiviteter varje dag både i foajén och på våningsplanen. Ett speciellt arbetspass, ”guldkantspasset”, finns i omvårdnadspersonalens schema mellan klockan elva och tre varje vardag enbart för att säkerställa de äldres möjlighet till daglig utevistelse och andra sociala aktiviteter. På helgerna ansvarar ”Ung omsorg”, en utomstående organisation, för utevistelse och aktiviteter. Utifrån entreprenörens egenkontroll för aktiviteter och utevistelse i december har några förbättringsåtgärder identifierats för att ytterligare utveckla rutinerna.

Enligt anbudet erbjuds varje äldre en timmes individuella ”kontaktmannatid” i veckan: Kontaktmannen planerar tiden tillsammans med den äldre och antecknar den i veckoplaneringen. Enligt personalen fungerar dock uttaget av kontaktmannatid varierat då det ibland sägs vara svårt att hinna med den. Entreprenören bör arbeta aktivt för att säkerställa de äldres möjlighet till sin kontaktmannatid.

Mat och måltider

Enligt brukarundersökningen anser 73 procent (oförändrat sedan år 2014) att maten smakar bra och 77 procent att måltiden är en trevlig stund på dagen, vilket är en förbättring från förra året då endast 58 procent tyckte det. Samma nöjdhet med mat och måltidssituationer framgår av individuppföljningen.

Entreprenören har utarbetat rutiner för en omsorgsmåltid vars syfte är att stödja de äldre i att kunna vara delaktiga i matsituationen utifrån sina individuella förutsättningar. Personalen ska sitta tillsammans med de äldre vid bordet, se till att alla får den hjälp de behöver och ansvara för att måltiden blir även en trevlig stund av social samvaro. I anslutning till måltiden ska små aktiviteter initieras, till exempel samtal, högläsning, sång eller frågesport.

I samtal med personalen och vid förvaltningens platsbesök har det framkommit att alla enheter försöker arbeta utifrån rutinen för omsorgsmåltid. På vissa enheter fungerar det bra, på andra enheter behöver man utveckla metoden ytterligare. Resultatet bekräftas även i entreprenörens egenkontroll. Under 2016 kommer förvaltningen att fortsätta att aktivt följa upp måltiderna, även mellanmål, där en skriftlig rutin behöver utarbetas och implementeras.

Den sociala dokumentationen

Enligt entreprenörens egenkontroll uppfyller den sociala dokumentationen socialtjänstlagens krav även om en del utvecklingsområden har identifierats. Entreprenören bör intensifiera

sina egenkontroller för att upptäcka bristerna i dokumentationen samt handleda personalen för att dokumentationen ska vara tillräcklig och väsentlig. Vid individuppföljning följer biståndshandläggaren upp att genomförandeplanerna är uppdaterade och motsvarar den äldres faktiska behov.

Klagomål och synpunkter samt anmälan om Lex Sarah

Entreprenören arbetar systematiskt med att utreda, åtgärda och följa upp inkomna klagomål. På samverkansmöten mellan förvaltningen och entreprenören diskuteras klagomålen regelbundet. Enligt brukarundersökningen vet dock hälften av de äldre inte vem de ska vända sig till vid klagomål. Entreprenören bör förtydliga sin information om klagomålshantering för den enskilde. Av individuppföljningen framgår att de flesta som har lämnat klagomål anser dock att klagomålen har hörsammats.

Under 2015 har entreprenören inte lämnat några Lex Sarah-anmälningar om allvarligt missförhållande till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Ledningssystem

Verksamheten har ett lokalt ledningssystem som beskriver väl omsorgens processer och rutiner, som har system för vissa egenkontroller och identifierar några verksamhetsspecifika risker. I samtal med personal har det framkommit att rutinerna inte alltid följs av olika anledningar. Entreprenören behöver således arbeta med att kunna säkerställa att rutinerna följs. Entreprenören behöver även utveckla arbetet med riskanalyser. Fler eventuella verksamhetstypiska risker behöver identifieras i syfte att kunna förekomma dem.

Skattekontroll

Enligt Äldreförvaltningens kontroll har Ersta Diakonisällskap betalat skatter och sociala avgifter.

Livsmedelshygien

Förvaltningen har kontrollerat Linnégårdens egenkontrollsprogram av livsmedelshygien i december 2015. Programmet behöver kompletteras med dokumentation av mottagningskontroll. Entreprenören har fått protokollet av tillsynen och förväntas vidta åtgärden omgående.

Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)

Enligt förvaltningens kontroll av systematiskt brandskyddsarbete i december 2015 har verksamheten bra kännedom om sina skyldigheter, till exempel en väl konstruerad brandpärm där rutiner och checklistor finns. Ett antal brister upptäcktes dock och entreprenören förväntas

vidta nödvändiga åtgärder.

Sammanställning av mervärden och särskilda åtaganden enligt anbud Linnégårdens vård- och omsorgsboende 2015

Bedömning: ■ Utan anmärkning ■ Förbättringsområde ■ Brist

Mervärden (SoL, HSL) och övriga åtaganden (SoL) enligt anbud	■	■	■	Kommentarer
Mervärden				
Värdegrundsarbete bedrivs systematiskt			■	
Individuella riskbedömningar			■	Rutiner och instrument finns
"Omsorg och vård med värdighet, kontinuitet, trygghet och självbestämmande"			■	Rutiner och arbetssätt finns
Stöd och stimulans till aktivt och meningsfullt liv			■	Metoderna finns
Intensiv rehabilitering direkt efter inflyttning			■	
Grundutbildning för omvårdnadspersonal			■	
Erfarenhet och utbildning vid nyrekrytering av HSL-personal			■	
Övriga åtaganden				
Kost och måltider				
Omsorgsmåltid med social samvaro och små aktiviteter		■		Behöver utvecklas vidare på vissa våningsplan
Lugn, individanpassad måltidsmiljö			■	
Möjlighet att välja mellan två maträtter till lunch och middag			■	
Tydlig mellanmålsrutin		■		Skriftlig rutin saknas
Aktiviteter				
Kontaktmannatid en timme i veckan		■		Rutinen behöver säkerställas
Kartläggning av boendes intresseområden			■	
Utevistelse erbjuds varje dag		■		Rutinen behöver säkerställas
Samverkan kring aktiviteter med externa aktörer			■	
Bemanning och kompetensutveckling				
Bemanning enligt avtalet			■	
Utbildningsplan för omvårdnadspersonal			■	
Plan för nyrekrytering av omvårdnadspersonal		■		En övergripande plan saknas
Informationsöverföring				
Teammöten varje vecka		■		Rutinen behöver säkerställas
Dagliga överrapporteringar		■		Rutinen behöver säkerställas
Dokumentation av händelser av vikt		■		Utvecklingsområde enligt egenkontroll
Organisation				
Tydlig och närvarande arbetsledning			■	
Informationstavla i entrén			■	
Rutiner för systematiskt brandskyddsarbete (SBA)			■	
Egenkontroll för livsmedelshygien			■	