

**Handläggare**  
Susanna Hiltunen  
Telefon: 076-12 10 208

## **Uppföljning av social omsorg vid Linnégårdens vård- och omsorgsboende 2017**

### **Sammanfattande bedömning och förbättringsåtgärder**

Förvaltningens samlade bedömning är att entreprenören uppfyller lagar, avtal och åtaganden och har förutsättningar att ge de boende god och säker omsorg. Ledningssystemet har utvecklats det senaste året: Fler skriftliga rutiner har skapats och egenkontrollsystemet utökats. Entreprenören visar stort engagemang i att utveckla verksamheten och erbjuder kontinuerlig kompetensutveckling för personalen. De äldre erbjuds ett varierande utbud av aktiviteter utifrån sina egna önskemål och förutsättningar. Förvaltningen har enligt nedan noterat några områden där entreprenören bör intensifiera sina insatser. Åtgärderna kommer att följas upp fortlöpande i kommande samverkansmöten samt vid nästa verksamhetsuppföljning.

- **Intern informationsöverföring** - följsamheten till rutinerna behöver säkerställas.
- **Tvärprofessionella teammöten** – rutinen behöver implementeras omgående.
- **Kontakttid och utevistelse** – rutinerna behöver säkerställas.
- **Måltidssituation** – rutinerna för omsorgsmåltid behöver följas upp och säkerställas.
- **Ledningssystem** – arbetet med att förankra hela ledningssystemet hos personalen måste intensifieras.
- **Systematiskt brandskyddsarbete** – allvarliga brister måste åtgärdas omedelbart.

### **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, måltidssituation, intern samverkan, klagomålshantering, kontaktmannatid och delaktighet.

Entreprenören har arbetat med alla förbättringsområden även om det återstår en del arbete. Ledningssystemet har utvecklats och kommer att utvärderas under hösten 2017. Omsorgsmåltiderna fungerar bra enligt entreprenörens egenkontroll även om följsamheten till rutinen varierar mellan våningsplanen. Entreprenören har även infört en ny mellanmålsrutin och en dietist har anlitats i syfte att utbilda personal i kost- och måltidsfrågor. Några fler verksamhets specifika risker har identifierats även om mycket arbete kvarstår. På grund av stor omsättning av sjuksköterskor under det föregående året och att en chefstjänst varit vakant under en lång rekryteringsprocess har entreprenören haft svårt att utveckla verksamheten så som den önskat, bland annat har inte intern samverkan fungerat enligt rutinen. Även uttag av kontaktmannatid behöver fortsatt utveckling och uppföljning. Utan resultat av brukarundersökningen är det svårt att redovisa i vilken mån de boende upplever att de är delaktiga i sin egen omsorg.

### **Organisation, bemanning och teamarbete**

Ledningen på Linnegården ska bestå av en verksamhetschef och tre enhetschefer inom social omsorg enligt avtalet. 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. Sedan slutet av 2016 har entreprenören gjort en förändring i sin ledningsstruktur med syfte att förtydliga roller, ansvar samt att ha en utsedd ersättare till verksamhetschefen med HSL-ansvar. Den nya strukturen består av en verksamhetschef, en biträdande verksamhetschef med HSL-ansvar och personalansvar för två våningsplan samt två enhetschefer med personalansvar på två våningsplan vardera. Den nya strukturen skulle utvärderas i en rapport under våren 2017 av Ersta diakoni för att sedan godkännas av Östermalms stadsdelsnämnd. Förvaltningen anser att den nya ledningsstrukturen har varit en förutsättning för verksamhetschefen att organisera sin ledning på ett effektivt sätt med tydligt ansvar och roller. Då grunden för den förändrade ledningsstrukturen inte påverkar antalet årsarbetare enligt avtal anser förvaltningen att entreprenören uppfyller

sitt åtagande gentemot avtalet.

Entreprenören har utökat sin sjuksköterskebemanning med två heltidsanställda sjuksköterskor (undantag för sommarmånaderna) med årets statliga stimulansmedel med avsikten att fortsätta bemanningsutökningen även efter projektet. Förvaltningen har kontrollerat varje månad att bemanningen motsvarar den avtalade nivån och endast få avvikelser har förekommit, med undantag för arbetsterapeuten.

Entreprenören har skriftliga rutiner för samverkan mellan yrkeskategorierna på Linnégården. Dels beskrivs dagliga överrapporteringar mellan arbetspassen och mellan sjuksköterska och omvårdnadspersonal, dels beskrivs regelbundna teammöten, planmöten, reflektions- och kvalitetsmöten där alla yrkeskategorier deltar. Syftet med samverkan är bland annat att säkerställa informationsöverföring och enhetliga arbetsmetoder utifrån de boendes aktuella behov. I samtal med ledning och personal i fokusgruppen det framkommit att teammöten inte har förekommit och informationsöverföring mellan yrkesgrupperna därför försvårats. Entreprenören behöver säkerställa omgående att rutinerna för teamarbete och informationsöverföring följs och är kända för all personal, även för vikarier. Enligt ledningen ska teammöten införas under hösten 2017 vilket kommer att följas upp av förvaltningen genom samverkansmöten med entreprenören.

### **Kompetensutveckling**

Över 70 procent av all omvårdnadspersonal har adekvat utbildning, det vill säga vårdbiträdes- eller undersköterskekompetens. Enligt entreprenören har siffran sjunkit sedan föregående år på grund av att många timanställda ej är utbildade undersköterskor. All tillsvidareanställd omvårdnadspersonal ska ha minst undersköterskekompetens. Entreprenören har presenterat en utbildningsplan utifrån sitt åtagande att erbjuda utbildad, tillsvidareanställd omvårdnadspersonal grundutbildning motsvarande fyra procent av arbetstimmar. All utbildad personal erbjuds möjlighet att delta i grundutbildning på betald arbetstid. En del personal har dock tackat nej till erbjudandet av olika personliga skäl, andra har inte varit behöriga att delta i utbildningen på grund av svårigheter med svenska språket.

personalen har genomgått en specialutbildning i demensomsorg enligt Silviahemmets vård filosofi. För att behålla certifieringen krävs att även alla nyanställda genomgår utbildningen, vilket har skett under året.

Linnégården deltar i ett E-hälsoprojektet som är en omfattande insats för att höja hela personalens kompetens i att använda digitala verktyg inom vård och omsorg. Sjuksköterskegruppen, inklusive arbetsterapeuten, har under året fått regelbunden handledning och stöttning i hälso- och sjukvårdsdokumentationen av stadsdelens dokumentationsstödjare.

### **Aktiviteter, utevistelse och kontaktmannatid**

Entreprenören påvisar ett stort engagemang i att erbjuda varierande utbud av aktiviteter samt större evenemang och utflykter året runt. En kultur- och aktivitetsansvarig ansvarar för gruppaktiviteter på boendet. På respektive våningsplan ansvarar en personal varje vardag under fem timmar för individuella aktiviteter och utevistelse: De äldre som inte vill delta i stora gruppaktiviteter kan delta i aktiviteter i mindre grupper på sitt våningsplan. Utbudet skapas utifrån de äldres önskemål, förutsättningar och intressen med stöd av personal och boendets kultur- och aktivitetsansvarig. Enligt omvårdnadspersonalen i fokusgruppen finns det ett önskemål om bättre kommunikation med den aktivitetsansvarige samt att man önskar i större del vara delaktig i utformningen av aktiviteter. Det förekommer muntligt erbjudande om utevistelse till de boende (som inte alltid dokumenteras) men det sker inte dagligen.

Enligt fokusgruppen fungerar kontaktmannasakapet bra när ordinarie personal är på plats men att kontinuiteten är svår att upprätthålla när det är många vikarier på plats, exempelvis under sommaren. Fokusgruppen upplever att det beror på en kort introduktion vilket leder till att den ordinarie kontaktpersonen inte hinner förmedla all information till vikarien.

Entreprenören har ett separat, specialinrett upplevelserum där de mest sjuka äldre har möjlighet att ta del av lätt beröringsmassage eller annan sinnesstimulering, till exempel ljudeffekter såsom fågelsång eller lugn musik eller känna olika dofter. På helgerna anordnas fredagsmys, lördagsfest och söndagskaffe på alla våningsplan. En gång i månaden erbjuds alla äldre att forma sin egen önskemiddag. De äldre som bor på samma våningsplan planerar, deltar i förberedelser och äter tillsammans en festmåltid som de själva har önskat.

möjligheter. Varje vardag serveras eftermiddagskaffe på gården om vädret tillåter. Alla enheter äter lunch en gång i veckan ute i trädgården och ofta också på balkongerna på respektive våningsplan. Enligt Stockholms stads utevistelsegaranti ska alla äldre erbjudas möjlighet till utevistelse varje dag, dock har de äldre rätt att tacka nej. Entreprenören har rutin för att erbjuda utevistelse varje dag men följsamheten varierar.

Alla äldre ska erbjudas tid en timme i veckan för att tillsammans med sin kontaktman kunna ägna sig åt någon aktivitet som den äldre själv önskar. I samtal med personalen har det framkommit att denna kontaktmannatid inte alltid hinns med. Entreprenören behöver säkerställa att alla äldre erbjuds möjlighet till sin kontaktmannatid enligt anbudet.

### **Mat och måltider**

Entreprenören har skriftliga rutiner för både huvudmåltider och mellanmål. De äldre som kan välja själva ska erbjudas möjlighet att välja mellan två rätter både till lunch och till middag. Entreprenörens måltidskoncept, omsorgsmåltid, innebär att måltiderna ska vara lugna och trivsamma stunder och erbjuda även fysisk, mental, social och kulturell stimulans. De äldre ska få möjlighet att delta i måltidsförberedelser utifrån sina individuella förutsättningar, till exempel genom att skala potatis eller att bara vara med när personalen arbetar i köket. Under måltiden sitter alla, både de äldre och personalen, tillsammans vid bordet. Personalen ska stötta de äldre att göra själv det de kan, hjälpa de som behöver hjälp samt uppmuntra alla till samtal och social samvaro med varandra. I anslutning till måltiden ska även enklare aktiviteter, såsom högläsning eller frågesport, erbjudas för att förlänga den gemensamma trevliga stunden.

Vid förvaltningens observation av en lunchmåltid är det endast en rätt som erbjuds men tre olika drycker samt en smörgås med smör på innan den värmda maten serverades. Köksansvarig bär förkläde och uppsatt hår men inte handskar vid hanteringen av livsmedel. Personalen sitter ned vid bordet och samtalar med de boende på ett trevligt sätt och är observanta på de som behöver stöttning. Observatören saknar en muntlig och tydlig presentation av vad som skulle serveras till de som satt runt bordet. I köket står städvagnar och backar som enkel kan avlägsnas för en trevligare måltidssituation. Avdelningen har till viss del arbetat med färgkontraster vid dukning men det fattas tre underlägg för att alla som äter ska få en under sin tallrik. Boende får inte möjlighet att hjälpa till i förberedelser eller att hjälpa sig själv att ta för sig av maten som ligger i en folieförpackning på en vagn.

Fokusgruppen uttrycker önskemål om att entreprenörens dietist ska vara mer närvarande på våningsplanen. Det finns även en del missnöje på maten som levereras då personalen upplever att kvaliteten har blivit sämre samt att specialkosten ser precis likadan ut som den övriga.

Enligt entreprenörens egenkontroll varierar kvaliteten på omsorgsmåltiderna mellan våningsplanen och över tid av olika anledningar vilket även har konstaterats under förvaltningens platsbesök. Entreprenören uppmanas att säkerställa följsamheten till rutinen på alla våningsplan.

### **Social dokumentation**

Enligt entreprenörens senaste egenkontroll har den sociala dokumentationen blivit bättre men kan utvecklas ytterligare. Personalen behöver därmed fortsatt utbildning och kontinuerlig handledning av dokumentationsombud och enhetscheferna. Alla kontaktpersoner ska skriva genomförandeplaner för deras boende. Enligt entreprenören är alla genomförandeplaner aktuella men inte alltid inskickade inom 14 dagar.

Stadsdelsförvaltningens biståndshandläggare följer 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 och har en skriftlig rutin för klagomålshantering. På samverkansmöten mellan förvaltningen och entreprenören redovisas klagomålen regelbundet. Alla som flyttar in till Linnégården informeras om klagomålshantering i samband med ankomstsamtal enligt entreprenören. Det finns blanketter för klagomål och synpunkter i entréplanet synligt bredvid hissarna, dock inte på respektive våningsplan. I samtal med personal har det framkommit att klagomålen åtgärdas alltid direkt om möjligt, i annat fall hänvisar personalen till sjuksköterskor eller till cheferna. Klagomålen är en viktig del av verksamhetens kvalitetsutveckling och den enskilde ska kunna känna att man kan påverka sin vardag genom att lämna synpunkter, förbättringsåtgärder och klagomål.

Under 2017 har entreprenören lämnat in en anmälan enligt 14 kapitlet socialtjänstlagen, Lex Sarah, om risk för allvarligt missförhållande till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

### **Ledningssystem**

Entreprenören har ett lokalt ledningssystem med tydliga processer i syfte att planera, genomföra, följa upp och systematiskt utveckla verksamheten. Skriftliga rutiner finns men i samtal med personalen har det framkommit att alla inte riktigt känner till dem. I samtal med fokusgruppen framkommer det att de flesta känner till var de kan hitta rutinerna men att de på grund av tidsbrist informerar varandra muntligen istället. Även entreprenörens egenkontroller visar att följsamheten till en del rutiner behöver förbättras. Egenkontrollerna genomförs regelbundet och resultaten sammanställs för att identifiera verksamhetens utvecklingsbehov. Entreprenören har rutiner för klagomåls- och avvikelshantering och ärenden behandlas i specifika kvalitetsmöten samt på arbetsplatsträffarna med all personal.

### **Skattekontroll**

Enligt Äldreförvaltningens kontroll har Ersta diakonisällskap betalat sina skatter och socialförsäkringsavgifter. Entreprenören intygar att även dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav.

### **Livsmedelshygien**

Verksamhetens egenkontroll fungerar utan anmärkning.

### **Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)**

Verksamheten har bra kännedom om sina skyldigheter och har en brandpärm där rutiner och checklistor finns. Ett antal brister upptäcktes vid förvaltningens tillsyn, vissa av dessa var av mer allvarlig karaktär och behöver åtgärdas omedelbart:

Branddörrar stängs inte på avdelning 1 och 3. Felanmälan gjord enligt brandskyddsansvarig. Hylla och brännbart material vid en nödutgång måste flyttas omedelbart.

Förvaltningen följer upp dessa brister inom en vecka.

### **Miljöarbete**









Ersta diakonisällskap har en miljöpolicy som tillämpas på Linnégården. Tre utbildade miljöombud driver miljöarbetet på hela boendet.

## Sammanställning av mervärden och särskilda åtaganden enligt anbud på Linnégårdens vård- och omsorgsboende 2017

**Bedömning:** ■ Utan anmärkning ■ Förbättringsområde ■ Brist

<i>Mervärden (SoL, HSL) och övriga åtaganden (SoL) enligt anbud</i>	<span style="color: red;">■</span>	<span style="color: yellow;">■</span>	<span style="color: green;">■</span>	Kommentarer
<b>Mervärden</b>				
Värdegrundsarbete bedrivs systematiskt			<span style="color: green;">■</span>	
Individuella riskbedömningar	<span style="color: red;">■</span>			Ska vara åtgärdat 2017-11-30
”Omsorg och vård med värdighet, kontinuitet, trygghet och självbestämmande”			<span style="color: green;">■</span>	Rutiner och arbetssätt finns
Stöd och stimulans till aktivt och meningsfullt liv			<span style="color: green;">■</span>	
Intensiv rehabilitering direkt efter inflyttning			<span style="color: green;">■</span>	
Grundutbildning för omvårdnadspersonal			<span style="color: green;">■</span>	
Erfarenhet och utbildning vid nyrekrytering av HSL-personal			<span style="color: green;">■</span>	
<b>Övriga åtaganden</b>				
<b>Kost och måltider</b>				
Omsorgsmåltid med social samvaro och små aktiviteter		<span style="color: yellow;">■</span>		Senast åtgärdat 2017-12-31
Önskemiddag för varje våningsplan en gång i månaden			<span style="color: green;">■</span>	
Möjlighet att välja mellan två maträtter till lunch och middag		<span style="color: yellow;">■</span>		Senast åtgärdat 2017-12-31
Skriftlig mellanmålsrutin			<span style="color: green;">■</span>	
<b>Aktiviteter</b>				
Kontaktmannatid en timme i veckan		<span style="color: yellow;">■</span>		Senast åtgärdat 2017-12-31
Varierande utbud av aktiviteter utifrån de äldres intressen samt utflykter och evenemang			<span style="color: green;">■</span>	
Utevistelse erbjuds varje dag		<span style="color: yellow;">■</span>		Senast åtgärdat 2017-12-31
Aktiviteter erbjuds på varje våningsplan			<span style="color: green;">■</span>	
Fester och högtider uppmärksammas			<span style="color: green;">■</span>	
Schemalagd sinnesstimulering			<span style="color: green;">■</span>	
<b>Bemanning och kompetensutveckling</b>				
Bemanning enligt avtalet			<span style="color: green;">■</span>	
Konstutbud 2016 sjuksköterskebemanning			<span style="color: green;">■</span>	Behöver säkerställas.



<i>Mervärden (SoL, HSL) och övriga åtaganden (SoL) enligt anbud</i>				Kommentarer
Utbildningsplan för omvårdnadspersonal				
Plan för nyrekrytering av omvårdnadspersonal				
<b>Teamarbete och informationsöverföring</b>				
Teammöten regelbundet				Senast åtgärdat 2017-12-31
Informationsöverföring				Senast åtgärdat 2017-12-31
<b>Organisation</b>				
Rutiner för systematiskt brandskyddsarbete (SBA)				Brister åtgärdas omedelbart
Egenkontroll för livsmedelshygien			