

# **Attendo Fristad servicehus**

---

## **Inspektionsrapport**

## **INSPEKTIONSRAPPORT**

### **Attendo Fristad servicehus**

Föranmäld inspektion genomfördes den 10 april 2018 av Kristina Hagström och Elisabeth Landström.

### **Anledning till inspektion**

Äldreförvaltningen har i uppdrag att inspektera, granska och följa upp stadens äldreomsorg inom samtliga regiformer.

Inspektionen genomfördes med anledning av inkommande information från Spånga Tensta stadsdelsförvaltning gällande upprepade klagomål om:

- hantering av trygghetslarm
- uteblivna insatser.

Syftet med inspektionen är att säkerställa en god kvalitet i verksamheten. Inspektionen syftar även till att stärka verksamhetens egna förmågor att utveckla och förbättra verksamheten samt att förebygga risker.

### **Underlag**

- klagomål
- brukarundersökning, Socialstyrelsen 2017
- verksamhetsuppföljning, Spånga Tensta stadsdelsförvaltning 2017
- inspektionsrapport dnr 420-308/2015, äldreförvaltningen
- observationsrapport dnr 4.4-1/2018, äldreförvaltningen
- verksamhetens rutin för trygghetslarm
- verksamhetens loggkontroll för trygghetslarm den 6 och 7 april.

### **Metod**

- samtal med biträdande verksamhetschef och blivande regional verksamhetschef på Attendo (ledning)
- samtal med samordnare
- intervju med 20 boende
- granskning av dokument.

### **Resultat från tidigare uppföljningar**

Från **inspektion** genomförd av äldreförvaltningens inspektörer den 16 september 2015 framkom att:

”Utifrån samtalen med ledning och personal samt granskning av beställningar och arbetskort, bedömer inspektörerna det som ej klargjort att brukarna får den tid eller de insatser de är beviljade. Arbetskortens utformning gör att det inte går att utläsa hur lång tid varje brukare får i förhållande till vad de är beviljade. Ledningen måste säkerställa att brukaren får den tid och de insatser denne är beviljad”.

Från **kvalitetsobservation** genomförd av äldreförvaltningens kvalitetsobservatör i mars 2018 framkommer följande styrkor och utvecklingsområden.

#### **Styrkor:**

- tillgång till närbutik och bageri
- möjlighet att knyta kontakter med andra hyresgäster
- långa korridorer som erbjuder promenader
- engagerad och erfaren personal
- aktivitetsansvarig som har tid att planera och genomföra aktiviteter.

#### **Utvecklingsområden:**

- öka stimulansen vid måltiderna bland annat genom samtal och delaktighet
- öka kunskapen kring basala hygienrutiner och använda funktionella handskar
- motivera de äldre att delta i någon aktivitet och bidra till att kontakter skapas
- arbeta mer personcentrerat och inte låta rutiner styra den äldres vardag
- stärka ett teambaserat förhållningssätt
- använda samtalet ännu mera för att skapa social samvaro.

### **Verksamhetsuppföljning**

Av **verksamhetsuppföljning** genomförd av Spånga Tensta stadsdelsförvaltningen den 3 maj 2017 framgår att den samlade bedömningen är att:

”Verksamheten besitter de förutsättningar som krävs för att bedriva en god och säker vård och omsorg. Sjuksköterskor finns tillgängliga hela dygnet alla dagar. För läkarinsatserna ansvarar Legevisitten hela dygnet alla dagar”.

Socialstyrelsens **brukarundersökning** 2017 visar följande siffror i jämförelse med genomsnittet för servicehusen i Stockholms stad:

|  | <b>Fristad servicehus</b> | <b>Stockholms stad servicehus</b> |
|--|---------------------------|-----------------------------------|
| Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?   | 33 %                      | 46 %                              |
| Hur tycker du personalen utför sina arbetsuppgifter?   | 63 %                      | 73 %                              |
| Brukar personalen komma på avtalad tid?  | 63 %                      | 68 %                              |
| Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?  | 53 %                      | 58 %                              |
| Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personaländringar etc. | 35 %                      | 43 %                              |
| Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?  | 54 %                      | 62 %                              |

Positiva svar redovisas

### **Kontroll av fakta**

Faktakontroll från inspektionen har skickats till biträdande verksamhetschef på Attendo Fristad servicehus den 20 april. En synpunkt har inkommit och faktauppgiften har korrigerats efter påpekandet.

## Resultat av inspektion

### Beskrivning av verksamheten

Attendo Fristad servicehus drivs på entreprenad och leds av verksamhetschef och biträdande verksamhetschef. Fristad servicehus har 153 lägenheter och vid inspektion var 131 av dessa belagda. 105 av de boende är beviljade hemtjänstinsatser.

### Verksamhetens styrkor enligt ledningen

Ledningen anser att verksamhetens styrka är att de tillhandahåller mycket aktiviteter. De har en aktivitetsamordnare som arbetar heltid med att planera och anordna aktiviteter på servicehuset under dagtid.

### Verksamhetsutveckling

Ledningen berättar att de har arbetat med att uppdatera och implementera verksamhetens rutiner samt arbetat med den sociala dokumentationen under 2017. Nu har alla brukare enligt ledningen aktuella genomförandeplaner. Under 2017 har de även bytt ut alla datorer i verksamheten och all personal har fått nya inloggningsuppgifter till Attendos nätverk.

Enligt ledningen har verksamheten haft hög omsättning av sjuksköterskor under 2017. Periodvis har de täckt upp med timanställda sjuksköterskor och sjuksköterskor från bemanningsföretag. Nu är nya sjuksköterskor rekryterade och på plats.

Under 2018 ska verksamheten enligt ledningen fortsätta implementera rutiner och utveckla olika delar i avtalet. Personalen ska få utbildning i demens och under 2018 ska personalen enligt ledningen göra webbutbildningen, Demens ABC.

Ledningen berättar att de har tagit fram verksamhetens utvecklingsområden utifrån resultaten i verksamhetsuppföljning och utifrån klagomål som inkommit. Biträdande verksamhetschef lyfter att verksamheten har haft många klagomål som de arbetat med och enligt hen har klagomålen kring trygghetslarmen prioriterats.

### Utförande av insatser

Ledning och samordnare berättar att de säkerställer att beviljade insatser utförs genom att insatserna läggs in i verksamhetens schemaplaneringssystem och personalens mobiltelefoner. Biträdande verksamhetschef kontrollerar att samtliga insatser finns inlagda.

Kontaktmannen ansvarar för att planerade insatser utförs. Besöken registreras i mobiltelefonerna genom att personalen gör en markering på ”kom”. Om den boende tackar nej till en insats ska personalen eller den boende ta kontakt med samordnaren för att planera in insatsen vid ett annat tillfälle. Insatsen måste schemaplaneras, det går inte bara att byta dag. Avvikelse dokumenteras dels i den enskildes journal men också i Attendos verksamhetssystem.

Enligt ledningen informeras de boende om att de kan lämna synpunkter och klagomål genom bland annat veckobrev. En del synpunkter har inkommit via boendets förtroenderåd, men det inkommer enligt ledningen få synpunkter på hur insatserna utförs.

Vid intervjuer med de boende framkommer nedanstående gällande utförande av insatser:

- Flertalet intervjuade uppger att de får den hjälp de är beviljade.
- Många av de intervjuade har synpunkter gällande möjligheten att påverka tider för insatser samt att personalen inte håller de överenskomna tiderna. Flera uppger också att hemtjänstpersonalen oftast har bråttom och att de verkar ha mycket att göra, främst under förmiddagarna.
- Några boende har synpunkter på hur tvätt fungerar, att personalen glömmer att renbädda samt att det försvunnit kläder i samband med tvätten.
- Några få boende uppger att de blivit hårdhänt behandlade i samband med att de fått hjälp.
- Flera uppger att insatsen uteblir om de tackat nej till hjälp. De upplever att de har liten möjlighet att få byta dag och inväntar istället nästa gång hjälpen ska utföras enligt schemat. Insatserna som uteblir handlar främst om dusch, promenad och städning.

### Hantering av trygghetslarm

Verksamheten har en *Rutin för larmhantering samt funktionskontroll* som vi har tagit del av. Av rutinen framgår bland annat hur personalen ska hantera och besvara larm samt att datorloggen ska kontrolleras dagligen av samordnaren.

Ledning och samordnare berättar att larmen går ut via sökare till personalen, som ansvarar för olika delar av huset. Larmen besvaras av personalen och det finns sammanlagt 7 larmmottagare dagtid, fördelat på de 3 husen. Hus 9 har 2 personal med larmsökare, hus 11 har 3 personal med larmsökare och hus 13 har 2 personal med larm-

sökare. På kvällar och nätter används 2 larmsökare på servicehuset. När personalen tar emot larmet svarar de den boende via högtalarte-  
lefonen. Om personalen inte får kontakt med den boende går de  
hem till denne. All personal som är i tjänst har enligt ledningen sö-  
kare som hanteras enligt rutin.

Ledning och samordnare berättar att larmen ska besvaras omgå-  
ende. Det finns boende som klagar om larm inte har besvarats enligt  
rutin. Ledningen säger att svarstiden inte är något problem och att  
larmen ska vara åtgärdade inom 15 minuter. Genom kontroller i  
logghistoriken kan verksamheten kontrollera svarstiden. Samordna-  
ren berättar att larmloggarna visar när personalen svarar och om  
larmen inte blir besvarade i tid. Ledningen säger att tekniken kring  
larmen fungerar bra men att det skulle vara önskvärt om man kunde  
se när personalen är på plats efter att larm gått ut. Statistik över  
larmloggar tas enligt ledning och samordnare ut ur larmsystemet 3  
gångar per dygn; dag, kväll och natt. Om det inte varit någon rörelse  
i en lägenhet under 24 timmar går ett passivt rörelselarm ut.

Samordnaren berättar att nyanställd personal får information om  
trygghetslarmen vid introduktion. Då går de igenom rutinerna och  
ny personal går bredvid van personal i 3 dagar. Ledningen säger att  
de har haft allvarliga samtal med personalen efter incidenter med  
larm.

Både ledning och samordnare säger att de för närvarande har några  
boende som larmar frekvent. De har informerat de boendes bi-  
ståndshandläggare om detta.

Vid intervjuer med de boende framkommer följande gällande hante-  
ring av trygghetslarm:

- Samtliga boende som intervjuades har ett trygghetslarm.
- Alla utom en av de intervjuade hade någon gång använt trygghetslarmet.
- På frågan ”hur lång tid brukar det ta innan personalen kom-  
mer från det att du har tryckt på larmet” är de boendes upp-  
fattning delade. Några uppger att personalen kommer snabbt  
och några att det kan dröja upp till 30 minuter innan perso-  
nalen är på plats när de tryckt på larmet. Av de som uppger  
att det kan dröja, säger flera att det beror på vilken personal  
som arbetar, hur snabbt de kommer.
- Samtliga intervjuade uppger att de fått den hjälp de behövde  
när personalen väl var på plats efter larmet.
- De boende framför inga synpunkter gällande vad som kan  
förbättras avseende larmen.

I samband med inspektion granskades larmlistor för den 6 och 7 april 2018. Av larmloggorna framgår att det är några boende som larmat frekvent dessa dygn och att vissa av dessa larm har blivit obesvarade. Svarstiden för ett av larmen har uppgått till 1 timme och 25 minuter vid ett tillfälle. De boende som larmat vid enstaka tillfällen har fått sina larm besvarade inom 1 eller ett par minuter. Av larmlistorna går det inte att utläsa om personalen åtgärdat larmet, endast om de är besvarade eller inte.

### Övrigt

Vid intervjuer med de boende framkommer även nedanstående:

- Övervägande delen av de boende som intervjuades har någon form av hjälp från hemtjänstpersonal och sjuksköterska på servicehuset.
- Övervägande delen av de intervjuade uppger att de trivs relativt bra på servicehuset.
- Flera av de boende uppger att de är nöjda med utbudet av aktiviteter som tillhandahålls på servicehuset men att maten är mindre bra.
- Några boende lyfter att det är stor omsättning på personal och att en del personal är svåra att kommunicera med på grund av otillräckliga kunskaper i svenska.
- Några boende säger att ledningen inte alltid är så tillmötesgående men att det har blivit bättre sedan den nya verksamhetschefen tillträdde. Hen tar enligt dem tag i de synpunkter och klagomål som de lämnar.



## Bedömning

Anledningen till inspektionen var inkommande information från Spånga Tensta stadsdelsförvaltning gällande upprepade klagomål om:

- hantering av trygghetslarm
- uteblivna insatser.

Bedömningen bygger på ett sammantaget resultat från tidigare uppföljningar, intervju med brukare och samtal med ledning och samordnare.

## Verksamhetsutveckling

Det framkom att det under 2017 pågått ett arbete med att uppdatera och implementera verksamhetens rutiner samt den sociala dokumentationen. Under 2018 planerar ledningen att fortsätta arbetet med att implementera rutiner och utveckla olika delar i avtalet. Vi uppmanar ledningen att följa upp och ser över hur rutinerna stödjer de boendes trygghet och självbestämmande i samband med att de implementerar verksamhetens rutiner. Verksamheten uppmanas även att säkerställa att personalen följer rutinerna.

## Utförande av insatser

De boende ska känna sig trygga med att den personal som besöker dem, ger en individuellt anpassad omsorg utifrån beslut och genomförandeplan. Flertalet av de boende som intervjuades gav uttryck för att de får den hjälp de är beviljade. En del boende gav dock uttryck för att det är svårt att påverka när personalen ska komma, att personalen inte håller överenskomna tider samt att personalen oftast har bråttom. Ett antal boende lyfte också att de i låg utsträckning upplever att de kan påverka insatsernas utförande och att kvaliteten varierar beroende på den personal som är i tjänst.

Vikten av att de boende får den tid eller de insatser de är beviljade var något som inspektörerna lyfte fram som ett utvecklingsområde i tidigare inspektionsrapport från år 2015. Brukarundersökningen från 2017 visar också på låg nöjdhet gällande bland annat frågorna *Brukar personalen komma på avtalad tid* och *Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer*.

Vid denna inspektion framkom att det finns brukare som upplever att personalen kan vara hårdhänt i samband med utförande av insatser. Ledningen uppmanas att omgående säkerställa att all personal arbetar på ett sätt som skapar förtroende och trygghet samt att all

personal värnar om att insatserna genomförs på de tider och på det sätt som personalen och den boende har kommit överens om.

### Hantering av trygghetslarm

Ledningen uppgav att de har prioriterat utvecklingsarbetet kring larmhantering genom att uppdatera larmrutinerna och samtala med personalen om vikten av att besvara larm i tid. Vår granskning av larmloggar visar att detta arbete är ett fortsatt utvecklingsområde, framför allt gällande de äldre som frekvent larmar. Brukarundersökningen från 2017 visar också på låg nöjdhet gällande frågan *Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov.*

### Övrigt

Verksamheten uppmanas att använda sig av brukarundersökningar som en del av underlaget i verksamhetens utvecklingsarbete.

Vi vill avslutningsvis understryka vikten av att använda sig av erfarenheter från avvikelser, synpunkter och klagomål i arbetet med att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet, bland annat via verksamhetens egenkontroll.

Denna rapport överlämnas till ansvarig stadsdelsnämnd för eventuella vidare åtgärder.

Kristina Hagström  
Inspektör

Elisabeth Landström  
Strateg