



Handläggare:
Hanna Markkula, administrativ sekreterare
Lili Briese, MAS
Linnéa Svanström Leistedt, MAR

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
sammanträde 2011-09-29

Kvalitets- och avtalsuppföljning av Linnégårdens vård- och omsorgsboende 2011

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner kvalitets- och avtalsuppföljningen av Linnégårdens vård- och omsorgsboende.

Göran Månsson
stadsdelsdirektör

Marianne Snell
avdelningschef

Sammanfattning

Stadsdelsförvaltningen har under sommaren 2011 genomfört en kvalitets- och avtalsuppföljning av verksamheten vid Linnégårdens vård- och omsorgsboende. Carema Care AB ansvarar för driften sedan 1 november 2010. Sedan övertagandet har verksamheten arbetat med en del förändringar i den fysiska miljön. Entrén har gjorts om och sjuksköterskornas fysiska arbetsmiljö har förbättrats genom flytt av sjuksköterskeexpeditionen. Det finns ett engagemang hos ledningen och personalen för att utveckla vården och omsorgen. En omorganisation har gjorts i personalgruppen som inneburit att varje plan har en gruppledare bland omsorgspersonalen. Gruppledaren handleder och stödjer sina kollegor i det dagliga arbetet, ansvarar för rekrytering m.m. En av sjuksköterskorna är gruppchef för kollegorna och arbetar med vissa administrativa arbetsuppgifter vid sidan av det kliniska arbetet. Verksamheten arbetar med att upprätta lokala rutiner utifrån Qualimax som är Carema Cares övergripande kvalitetssystem för SOL, HSL och arbetsmiljön.

Den sammanfattande bedömningen är att brukarna får en god vård och omsorg och att det är en välfungerande verksamhet. Arbetet präglas av ett gott bemötande av de äldre och verksamheten erbjuder ett brett utbud av gemensamma aktiviteter. Måltidssituationen genomsyras av lugn och ro och personalen får löpande kompetensutveckling. De förbättringsområden som har konstaterats rör egenkontrollen för livsmedelshanteringen, individuella aktiviteter, social dokumentation, grundutbildning samt systematiskt brandskyddskontroll. Hälso- och sjukvården fungerar bra och

dokumentationen håller en god standard men kan utvecklas med fler strukturerade planer inklusive åtgärder och uppföljning av dessa. Arbetssättet kan utvecklas när det gäller rutiner kring till exempel signeringslistor och uppdatering av delegeringsbeslut. Den ansvariga läkaren får positiva omdömen från sjuksköterskorna, de boende och deras närstående.

Metod för avtalsuppföljning

Alla äldreomsorgens verksamheter följs upp varje år. Uppföljningen av verksamheten vid Linnégården har genomförts i enlighet med kommunfullmäktiges uppföljningsmodell för vård- och omsorgsboende samt förvaltningens fördjupade avtalsuppföljningsmodell för entreprenad-driven verksamhet. Uppföljningen genomfördes under perioden 14 juni - 31 augusti 2011 av Hanna Markkula, administrativ sekreterare i äldreomsorgsstaben, Lili Briese, medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) och Linnéa Svanström Leistedt, medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR). Uppföljningen har utgått från avtal, tidigare uppföljningar och handlingsplaner samt från gällande lagstiftning. Intervjuer har skett med chefer och olika personal-kategorier, verksamhetsbesök med observationer samt granskning av dokumentation har genomförts. Stockholms stads brukarundersökning som genomfördes hösten 2010 är inte relevant som underlag till denna uppföljning då den genomfördes innan övertagande av nuvarande entreprenör. Enheten för biståndsbedömning har genomfört individuppföljningar där samtal har förts med flertalet boende samt i förekommande fall med närstående. Övrig löpande uppföljning som har skett under året har varit:

- samverkansmöten 1 gång per kvartal med protokoll
- förvaltningen har deltagit på förtroenderåd (även politiker), anhörigmöten
- tagit del av arbetsscheman för att följa upp personalbemanningen
- tagit del av avvikelser, synpunkter och klagomål
- husmöten (lokalfrågor)
- samverkansmöten kvartalsvis mellan stadsdelsnämndens MAS och utförarens MAS
- månatlig uppföljning av avvikelser i hälso- och sjukvården
- verksamhetsbesök av stadsdelsdirektör 1 gång per år

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 psykogeratrik. Lägenheterna är fördelade på sex plan och indelade i boendegrupper om 7-8 boende per grupp, totalt 11 boendeenheter. Varje boendegrupp har gemensamma utrymmen för social samvaro och måltider samt

tillgång till inglasad balkong. Det finns gemensamma utrymmen på entréplanet och en stor uteplats med prunkande planteringar, pergola och grill.

HÄLSO- OCH SJUKVÅRD

Hälsa- och sjukvården fungerar bra men kan utvecklas när det gäller ett gemensamt arbetssätt kring rutiner av till exempel signeringslistor och uppdatering av delegeringsbeslut. Vidare rapportering om MAS uppföljning av hälsa- och sjukvården, se bilaga 1.

FRAMGÅNGSFAKTORER

Aktiviteter

Verksamheten erbjuder ett brett utbud av gemensamma aktiviteter. Det finns en aktivitetssamordnare samt aktivitetsansvariga på varje plan och aktivitetsråd genomförs regelbundet. Det finns två aktiviteter inplanerade varje vardag, en är av mer gemensam karaktär och en anordnas per plan. På helgerna besöks verksamheten av ungdomar från ”Ung Omsorg” som erbjuder ex högläsning och promenader. Det anordnas större arrangemang efter årstid och utflykter görs regelbundet. Aktivitetssamordnare arbetar med dofter och sinnesstimulering för de personer som kommit längre i sin demenssjukdom och som har svårt att delta i övriga utbudet av aktiviteter. Taktill massage erbjuds alla boenden en gång per månad och det finns en vårdhund i verksamheten.

Utevistelse

”Obligatorisk utevistelse” är schemalagd tre dagar per vecka. Personalen på respektive plan ska följa med de boende ut på promenad eller ut på innergården. Under sommaren har respektive avdelning haft lunch inplanerad ute en gång per vecka och eftermiddagskaffe har serverats ute på gården vid bra väder. Vid förvaltningens oanmälda besök, när vädret varit bra, har ett flertal boende suttit ute med personalen på Linnégårdens innergård.

Inflyttning

Carema arbetar aktivt för att inflyttningen ska bli så bra som möjligt för den äldre och dess anhöriga, en person är in- och utflyttningsansvarig. Verksamheten har nyligen infört att man inför inflyttning till Linnégården gör hembesök hos den nya boende. Vid inflyttningen möts den äldre av ett välkomstkort och blomma på rummet och det är viktigt att den nya boende inom kort blir presenterar för alla yrkesgrupper på avdelningen.

Boendemiljö

Carema har i enlighet med anbudet gjort om Linnégårdens entré i överrensstämmelse med företagets inredningskoncept. Entrén är mycket välkomnande och hemlik och inbjuder till sociala aktiviteter. Nyinköpta informationstavlor, tidningshållare etc. ger ett trevligt och ordningsamt intryck. I entrén finns en TV-skärm med aktuell information och beskrivande bilder som bidrar



till en positiv uppfattning av verksamheten. Allt informationsmaterial ex om aktiviteter och anhöriginformation i entrén och på avdelningarna är uppdaterad, i ordning och relevant.

Kompetensutveckling

Under året har all personal genomgått utbildning i Caremas koncept "Den goda dagen". I utbildningen ingår bland annat etik, kontaktmannaskap, kost och måltider samt funktionsbevarande arbetssätt. Under 2012 kommer personalen att få genomgå en Silviahemscertifieringsutbildning som är en specialutbildning inom demensvård. Målet är att kunna ge bästa möjliga livskvalitet för demenssjuka och deras anhöriga. En inventering att göras av behov av utbildning i svenska språket.

FÖRBÄTTRINGSOMRÅDEN

Arbetssätt och metoder

Bedömningen är att arbetet präglas av ett gott bemötande av de äldre. Personalen ger generellt ett kunnigt och medvetet intryck där flera ger uttryck för målsättningen att skapa en trevlig och trygg dag för de äldre. Detta framkommer även i individuppföljningen där de allra flesta är nöjda med personalens bemötande. Dock varierar rutiner och arbetssätt en hel del, vissa avdelningar ger uttryck för att ha mindre ordning och kontroll vilket försvårar uppföljningen. Verksamheten bör sträva efter att nå ett likartat arbetssätt och lära av varandra.

Aktiviteter

Utöver de gemensamma aktiviteterna ska de aktivitetsansvariga på respektive plan anordna mer vardagsnära aktiviteter minst två till tre gånger per vecka. Det finns pärmar med ett menyföreslag på aktiviteter samt böcker, tidskrifter, CD-skivor och spel. Personalen uppger dock att de inte så ofta genomför mer vardagsnära aktiviteter och vid platsbesöken observerades inte heller några aktiviteter förutom de planerade aktiviteter som aktivitetsansvariga arrangerar. Egen tid för de boende tillsammans med kontaktman har utlovats i anbudet, flera av personalen kände till detta. Dock var skillnaden stor mellan avdelningarna och uppfattningen varierade om vad "egen tid" innebär. Det framgår av individuppföljningen att flera boende saknar aktiviteter på helgerna.

Åtgärd: Verksamheten bör intensifiera arbetet med att få all omsorgspersonal att känna att de har ansvar för att skapa en meningsfull dag för de boende och få till stånd mer individuella aktiviteter utifrån behov och önskemål. Egen tid ska erbjudas kontinuerligt i enlighet med anbudets intentioner. En handlingsplan ska presenteras senast den 30 oktober 2011.

Den sociala dokumentationen

Ca 30 % av dokumentationen i ParaSoL har granskats och 75 % av dokumentationspärmarna där pappersdokumentationen förvaras. En utskriven genomförandeplan fanns i ca 80 % av pärmarna



varav 72 % av dessa var undertecknade av den äldre eller dess företrädare. Dock var flertalet av dessa planer gamla, från 2009. I 30 % av de granskade pärmarna på somatikavdelningarna och närmare 60 % på demens- och psykiatrikavdelningarna fanns en levnadsberättelse. Detta är frivilligt för den enskilde att lämna in men informationen är särskilt viktig i omvårdnaden av personer med demenssjukdom.

De flesta brukare har en aktuell genomförandeplan i ParaSoL. Många planer har ett bra språk med genomtänkt upplägg och kan fungera som goda exempel. Det finns dock en del planer som är väl tunna och som inte är individuellt utformade. Det saknas generellt en beskrivning av samtliga insatser över hela dygnet, ex natt. Utevistelse, egen tid och aktiviteter behöver beskrivas tydligare. Det finns löpande och adekvata daganteckningar i flera fall men de behöver generellt vidareutvecklas avseende innehållet och ha en tydligare koppling till genomförandeplanen. Det framgår inte av de granskade ärendena hur brukare eller ställföreträdare har deltagit i planeringen av insatserna, ex finns det inte så många underskrivna nyare planer. Det framgår även av individuppföljningen att få upplever att de deltagit vid framtagandet.

Åtgärd: Verksamheten behöver fortsätta att arbeta med innehållet, användningen samt uppföljning av genomförandeplanerna och de löpande daganteckningar. Framför allt bör planerna generellt bli mer individuellt utformade och det ska framgå hur den enskilde deltagit. En handlingsplan ska presenteras senast den 30 oktober 2011.

Måltider och livsmedelshantering

Vid platsbesöken var stämningen runt måltiderna trevlig och atmosfären genomsyrades av lugn och ro. Personalen satt ofta ner med de boende och väntade med att ta hand om disken. Inga störande ljud förekom från TV eller radio och på de flesta avdelningar var det trivsamt dukat. Verksamheten har påbörjat ett arbete med att utveckla egenkontrollen av livsmedelshantering. Listor finns som innehåller rutiner och checklistor för mottagningskontroll av varor, rengörings-schema samt temperaturtagning av mat och kyl/frys. Listorna var dock inte i ordning på alla plan och fylls inte i regelbundet så det är oklart i vilken omfattning egenkontroll genomförs. All personal kände inte heller till egenkontrollen.

Åtgärd: En handlingsplan för fortsatt implementering av egenkontroll av livsmedelshantering ska presenteras senast den 30 oktober 2011.

Utbildning

Carema har i anbudet åtagit sig att genomföra grundutbildning för omsorgspersonal motsvarande 4 % av alla arbetstimmar per år (avser omsorgspersonal). Med grundutbildning avses utbildning till undersköterska, gymnasieskolans omvårdnadsprogram eller annan jämförbar gymnasieutbildning. Åtagandet ska genomföras från och med år 2011. Linnégården har inventerat behovet av grundutbildning men utbildningar har ännu inte påbörjats.



Åtgärd: En plan för omsorgspersonalens grundutbildning under 2011 ska lämnas till förvaltningen senast den *30 oktober 2011*.

Hälso- och sjukvård

Vid MAS uppföljning i juni -11 framkom att delegeringsbesluten på plan 3 gällande överlämnande av iordningställda läkemedelsdoser inte var giltiga eftersom den formellt ansvariga sjuksköterskan hade avslutat sin tjänstgöring.

Åtgärd: Sjuksköterskan som tagit över ansvaret på plan 3 prioriterade genast arbetet med att överta ansvaret formellt och reellt för berörda delegeringsbeslut som därefter var giltiga en vecka senare. Sjuksköterskorna på Linnégården upprättade också nya rutiner för bevakning av giltigheten av samtliga delegeringsbeslut i verksamheten. MAS gör stickprovskontroller av delegeringsbeslutens giltighet fram till nästkommande uppföljning.

ÖVRIGT

Synpunkts- och klagomålshantering

På samverkansmötena är inkomna klagomål under perioden en stående punkt för diskussion. Sedan föregående avtalsuppföljning har det till Östermalms stadsdelsförvaltning inkommit tre klagomål som har handlat om misstänkt stöld av läkemedel, en person som avvek från boendet samt synpunkter på maten och stressad personal. Klagomålen har utretts, återkopplats och åtgärder har vidtagits i de fall det har varit aktuellt.

Skattekontroll

Förvaltningen har kontrollerat med Skatteverket att Carema Care AB löpande och i tid har betalat skatter, sociala avgifter och arbetsgivaravgifter.

Brandskydd

Förvaltningen genomförde tillsyn av det systematiska brandskyddsarbetet (SBA) den 3 augusti 2011. Av granskningen framgår att SBA saknas helt på Linnégårdens vård- och omsorgsboende och bedömningen är att ett omfattande arbete behövs för att uppnå ett tillfredställande SBA. När Carema övertog verksamheten saknades den för Linnégården upprättade pärmen med rutiner för SBA och man har inte hunnit upprätta en ny. Brister ska vara åtgärdade senast den *30 september 2011* då en ny uppföljning ska bokats in i frågan.

SAMMANSTÄLLNING AV FÖRBÄTTRINGSOMRÅDEN **Senast till den 30 oktober 2011 ska utföraren**



- redovisa hur man avser arbeta med att öka planbunda, *individpassade aktiviteter*, och "egen tid" i enlighet med anbudets intentioner
- redovisa hur man avser vidareutveckla den *sociala dokumentationen*
- ta fram en handlingsplan för implementeringen av egenkontrollen för *livsmedelshygien*
- ta fram en plan för omsorgspersonalens *grundutbildning* under 2011

Avstämning hur arbetet fortlöper sker på samverkansmötet den 1 december 2011

Senast till den 30 september ska utföraren

- upprätta ett tillfredsställande systematiskt brandskyddsarbete

Bilagor

1. MAS kvalitets- och avtalsuppföljning av hälso- och sjukvården
2. Stadens uppföljningsmall av vård- och omsorgsboende, inriktning demens
3. Stadens uppföljningsmall av vård- och omsorgsboende, inriktning somatik
4. Stadens uppföljningsmall av vård- och omsorgsboende, inriktning psykiatri
5. Individuppföljning, sammanfattning