



Kvalitets- och avtalsuppföljning av omsorgen enligt Socialtjänstlagen

Uppföljningsansvar

Stadsdelsförvaltningens avtalsansvariga uppföljare av socialtjänstlagen, Kärstin Trotzig, utvecklingsledare och Nina Wiklund, utvecklingsledare, har sedan december 2011 genomfört en intensiv verksamhetsuppföljning på Linnegården. Anledningen till att förvaltningen intensifierade uppföljningen beror dels på att det fanns förbättringsområden i uppföljningen 2011 där Carema Care inte i tid inkom med handlingsplan och förbättringsåtgärder, dels klagomål och inträffade incidenter på Linnegården under hösten 2011.

FRAMGÅNGSFAKTORER

Utvecklingsarbetet

Stadsdelsförvaltningen uppmärksammade i den extra avtalsuppföljningen under våren att organisationen med gruppchefer på Linnegården var otydlig och behövde förstärkas. Carema Care har därefter vidtagit förändringar i organisationen. Gruppledareorganisationen är borttagen och två enhetschefer är tillsatta i februari 2012. Carema Care AB har vid flera tillfällen försäkrat Östermalms stadsdelsförvaltning att enhetschefernas främsta uppdrag är att handleda och följa upp arbetet på avdelningarna dagligen. Verksamhetscheferns roll förstärks från 15 mars fram till sommaren 2012 med en person vilket är positivt. Även organisationen med två enhetschefer ser förvaltningen positivt på. Det är dock av yttersta vikt att enhetscheferna fokuserar på handledning och stöd till omsorgspersonalen för att entreprenören ska lyckas i förbättringsarbete.

Inflyttning

Entreprenören tillämpar ett nytt arbetssätt när en person ska flytta in på Linnegårdens vård- och omsorgsboende. Arbetssättet innebär att personalen gör ett hembesök hos den enskilde före inflyttningen. Arbetssättet är ännu inte helt implementerat, men målet enligt entreprenören är att de som har valt och anvisats plats får ett hembesök före inflyttning om man önskar. I alla de fall man har genomfört hembesök har det varit mycket uppskattat av både den enskilde och dennes närstående. Förvaltningen ser positivt på arbetssättet som ger den enskilde en personlig och välkomnande start i samband med inflyttning till Linnegården.

FÖRBÄTTRINGSOMRÅDEN

Bemanning, kontinuitet och kontaktmannaskapet

I den extra avtalsuppföljningen under våren framkom det att kontaktmannaskapet behövde utvecklas och förtydligas på Linnegården. Carema Care AB har i sitt anbud åtagit sig att organisera verksamheten så att kontaktmannaskapet ska skapa trygghet och kontinuitet. Entreprenören har i sina åtgärdsplaner åtagit sig att arbeta fram ett nytt schema med mindre personalgrupper där kontaktmannen arbetar hos sina kontaktpersoner.

På Linnegården har alla boende en utsedd kontaktman och en vice kontaktman men schemalaggnings och personalens arbetssätt främjar inte kontinuiteten för den enskilde. Kontaktmannen är inte självklart den primära vårdaren. För att främja kontinuiteten för den enskilde ska kontaktmannen ansvara för den allmänna omvårdnaden när han/hon är i tjänst. När den ordinarie kontaktmannen är frånvarande, t.ex. på lediga dagar och vid semester ska man i planeringen sträva efter att vice kontaktmannen är i tjänst och för att utföra den allmänna omvårdnaden.

Entreprenören har under 2012 erbjudit en kortare utbildning till all personal och rutiner för kontaktmannaskapet finns. Det finns nu ett mycket stort behov av att förankra och utveckla arbetssättet hos personalen för att uppnå intentionerna i anbudet om kontaktmannaskapet. Schemat som har lämnats till förvaltningen är dock inte konstruerade så att personalen har sin tydliga arbetsplats i A- respektive B- sidan där brukarna bor.

Antalet årsarbetare har under del av avtalstiden varit något lägre än den avtalade. En särskild utredning i denna fråga pågår i samråd med stadens juridiska avdelning.

Entreprenören har sedan april 2012 höjt sin bemanning så att den är i nivå enligt åtagandet i avtalet.

Aktiviteter och egentid

I avtalsuppföljningen 2011 anmodades Carema Care att inkomma med åtgärdsplaner för att förbättra sitt arbete med aktiviteter och egen tid.

Entreprenören har under våren 2012 arbetat fram nya rutiner och arbetssätt för aktiviteter och ”egen tid” och dessa ska implementeras i det dagliga arbetet. Aktiviteterna som erbjuds behöver dock i högre grad planeras utifrån de individuella behoven och önskemålen. I Socialstyrelsens nationella riktlinjer vid demenssjukdom har personcentrerad omvårdnad högsta prioritet.

Åtgärd: Entreprenören ska senast den 13 september 2012 redovisa hur de vidtagna åtgärderna för att förbättra kontinuiteten och utöka aktiviteterna har gett resultat i form av trygghet för de äldre och att de äldre har fått en meningsfull vardag. En redovisning av vidtagna åtgärderna under månaden ska lämnas till stadsdelsförvaltningen i samband med den månatliga redovisningen av personalavvikelser.

Den sociala dokumentationen

Den sociala dokumentationen har varit bristfällig men entreprenören har nu vidtagit en rad åtgärder för att förbättra dokumentationen. Det finns aktuella genomförandeplaner i ParaSoL i stort sätt för alla boende på Linnegården. Vid granskning framkom det att många av genomförandeplanerna är upprättade efter att förvaltningen påpekat brister i den sociala dokumentationen. Innehållet i genomförandeplanerna och även den löpande dokumentationen behöver utvecklas för att ge en helhetssyn på den enskildes behov. Det saknas en beskrivning av samtliga insatser över hela dygnet, ex natt. Egentid behöver dokumenteras mer utförligt.

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. Uppföljning av att dokumentationen utvecklas kommer att ske löpande av förvaltningen

Måltider

I individuppföljningen som genomförts på Linnégården under april månad 2012 framkom att en dryg tredjedel av de boende inte var nöjda med maten. Synpunkter som framfördes var bland annat att maten var smaklös och att det var för lite variation på det som serverades. Andra åsikter som framkom var att måltiderna inte upplevdes som en trevlig stund på dagen.

Dessa synpunkter har tagits på stort allvar av förvaltningen som gjort oplanerade besök i samband med måltiderna vid ett flertal tillfällen på Linnégårdens samtliga våningsplan. Menyerna har studerats, delvis tillsammans med en enhetschef som också är kostansvarig på Linnégården, men även vid oplanerade besök. Maten är framtagen med tonvikt på att det ska vara maträtter som äldre känner igen och tycker om.

Två av de uppföljande tjänstemännen har under april månad deltagit vid en lunch på ett våningsplan för att själva provsmaka maten, men inte funnit några brister vare sig smakmässigt eller vad gäller övriga synpunkter på maten. Lunchen var vid detta tillfälle god och välsmakande. Inga rutiner ändrades vid denna måltid utan samma mat som var förbeställd sedan tidigare serverades.

En omfattande renovering av samtliga kök på Linnégården har pågått under hela uppföljningsperioden. Detta har försvårat möjligheterna för omsorgspersonalen att arbeta enligt gällande rutiner. De boende har under renoveringsperioden varit hänvisade till att inta sina måltider i ett av våningsplanens kök istället för i sina respektive mindre boendeenheter.

Eftersom många av de boende på Linnégården har någon form av demenssjukdom är det av stor vikt att man försöker göra miljön och trivsamt vid måltiderna. Pedagogiska måltider tillämpas inte på alla våningsplanen som en självklar arbetsmetod. TV och radio står allt för ofta på under måltiderna som ett störningsmoment.

Åtgärd: Entreprenören ska utveckla måltidssituationen i enlighet med sitt anbud och redovisa vidtagna åtgärder senast den 13 september 2012. En redovisning av vidtagna åtgärder under månaden ska lämnas till stadsdelsförvaltningen i samband med den månatliga redovisningen av personalavvikelsena.

Utbildning

Carema åtog sig i samband med övertagandet av Linnégården att genomföra certifieringen ”Demensvård för livskvalitet utifrån Silviahemmets vårdfilosofi” som innebär en gedigen specialutbildning inom demensvård. Under hösten 2012 kommer samtlig personal att påbörja Silviahemscertifieringen. Certifieringen innebär även en metodik för kontinuerlig reflektionshandledning. Målet är att det ska finnas en till två reflektionshandledare på varje våningsplan. Reflektionshandledarna ska sedan handleda övriga medarbetare i gemensamma reflektionsstunder på respektive våningsplan var fjortonde dag.

Omsorgspersonalen som arbetar på de våningsplan där det bor demenssjuka äldre ska få handledning i form av reflektioner. I samband med utbildningen på Silviahemmet ska en till två reflektionshandledare per våningsplan utses. I arbetet med demenssjuka äldre kan personalen hamna i en svår och utsatt roll. Under reflektionshandledningen ska personalen få möjlighet att tillsammans med sina kollegor få prata om sådana upplevelser. Reflektionsstunden ska sedan utgöra en bra grund för en medvetenhet om eventuella svårigheter i arbetsgruppen. Eftersom certifieringsutbildningen på Silviahemmet inte genomförts ännu har reflektionshandledningen inte påbörjats.

Carema Care har i anbudet åtagit sig att arbeta med etikseminarium på Linnégården som ska genomföras fyra gånger per år. Personalen är välkommen att delta i alla seminarium, men det är obligatoriskt att närvara under minst två. Syftet med etikseminarium är att finna en samstämmighet i arbetsgruppen och på så vis ge personalen verktyg att hantera etiska dilemman som kan uppstå. Enligt den nuvarande ledningen är det osäkert om detta genomförts under det senaste året, men målet är att genomföra dessa under 2012.

På Linnégården ska personalen få handledning, dels för att utveckla gruppen och dels en handledning i arbetet med demenssjuka personer. Grupphandledningens syfte är att utveckla samarbetet och kompetensen inom gruppen. Gruppen ska tillsammans med handledaren hitta en målsättning som omvärderas cirka en gång i halvåret. På Linnégården har man under mars och april haft extern handledning på ett av våningsplanen, men inte på de övriga.

Åtgärd: Entreprenören ska senast den 1 juni 2012 inkomma med en handlingsplan som innehåller en beskrivning över innehållet i utbildningen, tidsplanering och en deltagarförteckning avseende certifieringsutbildningen på Silviahemmet. Samt en handlingsplan med tidsplanering för hur handledningen enligt anbudet ska genomföras.

Brandskydd

I samband med genomförd tillsyn av det systematiska brandskyddsarbetet (SBA) i augusti 2011 noterades en del brister. Av granskningen som förvaltningen gjorde framgick att ett

omfattande arbete behövs för att uppnå ett tillfredsställande SBA. Under hösten 2011 har brandskyddsarbetet förbättrats, men är fortfarande inte helt tillfredsställande. Rutiner och checklistor finns, men entreprenören saknar en tydlig nyckelrutin och en skriftlig brandriskanalys. Enligt Räddningstjänsten bör verksamheten fortlöpande bedöma brandriskerna och identifiera de åtgärder som behövs för att få bort eller minska risken för brand. En bedömning av om brandskyddet är tillfredsställande bör omfatta verksamhetens samtliga brandskyddsåtgärder vägda mot de brandrisker som finns. Nyckelrutinen bör finnas så att tjänstgörande sjuksköterska som ska möta räddningstjänsten, i händelse av brand, har tillgång till alla nycklar till låsta utrymmen. Ledningen på Linnégården är medveten om bristerna och kommer att åtgärda dem snarast.

Åtgärd: Entreprenören ska senast den 1 juni 2012 inkomma med en skriftlig brandriskanalys samt en nyckelrutin.

ÖVRIGT

Skatteskattkontroll

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

Egenkontroll

Miljöförvaltningen genomförde en kontroll av livsmedelshanteringen den 2 april 2012 på Linnégården. Miljöförvaltningen bedömer att verksamheten har åtgärdat avvikelser från tidigare kontroller.

Lokaler

Under senare tid har Linnégården genomgått en stor renovering på alla våningsplanen. Köken har rustats upp och vardagsrummen har målats och fått nya tapeter. Stadsdelsnämnden har köpt in nya möbler och gardiner till Linnégården. Entreprenören har storstädat och köpt in tavlor, blommor och lampor. Detta har bidragit till att Linnégården ger ett fräscht och luftigt intryck. Både boende och närstående har uttryckt uppskattning över förbättringen.

SAMMANSTÄLLNING AV FÖRBÄTTRINGSOMRÅDEN

- Entreprenören ska senast den 13 september 2012 redovisa hur de vidtagna åtgärderna för att förbättra kontinuiteten och utöka aktiviteterna har gett resultat i form av trygghet för de äldre och att de äldre har fått ett meningsfullt innehåll i vardagen.

- Entreprenören ska senast den 13 september 2012 utveckla måltidssituationen i enlighet med sitt anbud och redovisa vidtagna åtgärder.
- 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. Uppföljning av att dokumentationen utvecklas kommer att ske löpande av förvaltningen.
- Entreprenören ska senast den 1 juni 2012 inkomma med en handlingsplan som beskriver hur de arbetar med genomförandet av etikseminarium i enlighet med sitt anbud.
- Entreprenören ska senast den 1 juni 2012 inkomma med en handlingsplan som innehåller en beskrivning över innehållet i utbildningen, tidsplanering och en deltagarförteckning avseende certifieringsutbildningen på Silviahemmet. Även en handlingsplan med tidsplanering för hur handledningen enligt anbudet ska genomföras.
- Entreprenören ska senast den 1 juni 2012 inkomma med en skriftlig brandriskanalys/ åtgärder för brandrisker samt en nyckelrutin.