



Handläggare: Solweig Persson  
Telefon: 08-508 02 164

Till  
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

## Angående Kista servicehus

Svar på skrivelser från dels Mia Päärni m. fl. (S), dels Rinkeby-Kista Pensionärsråd

### Förslag till beslut

1. Tjänsteutlåtandet utgör svar på skrivelsen från Mia Päärni m. fl. (S)
2. Tjänsteutlåtandet utgör svar på skrivelsen från Rinkeby-Kista Pensionärsråd

Olle Johnselius  
stadsdelsdirektör

Gunilla Davidsson  
verksamhetsområdeschef

### Sammanfattning

Till nämnden har inkommit två skrivelser som berör verksamheten i Kista servicehus. Stadsdelsnämnden beslöt den 17 februari 2011 att uppdra åt förvaltningen att bereda en skrivelse av Mia Päärnis m.fl. (S) om Kista servicehus. I skrivelsen refereras till kritik som framförts av de boende i servicehuset beträffande organisationen, bemanningen, bemötandet, aktiviteterna, lokalernas standard samt mathållningen. Den 21 februari 2011 inkom en till Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd ställd skrivelse ”Bristar på Kista servicehus” från Rinkeby-Kista Pensionärsråd, SPR. Pensionärsrådets skrivelse tar upp samma frågeställningar som den från Mia Päärni m. fl. (S), men den berör också frågor kring kompetens och genomförandepåplaner. Förvaltningen redovisar i utlåtandet det pågående förbättringsarbetet. I skrivelserna formuleras även ett tiotal konkreta frågor, vilka förvaltningen besvarar.

**Bilaga:** Skrivelse från Rinkeby-Kista Pensionärsråd, SPR

## Skrivelserna

Till nämnden har inkommit två skrivelser som berör verksamheten i Kista servicehus.

Stadsdelsnämnden beslöt den 17 februari 2011 att uppdra åt förvaltningen att bereda en skrivelse av Mia Päärni m.fl. (S) om Kista servicehus. Skrivelsen är av följande lydelse.

”Vid träffar med boende i Kista servicehus har kritik av olika slag framförts. Det gäller bl.a.

- De gemensamma lokalerna är slitna och smutsiga. Det gäller även textilier.
- Larmen fungerar inte alltid och man får vänta länge innan hjälp kommer.
- Det är ibland svårt att få hjälp av personalen. De säger att det inte är deras ansvarsområde eller att deras arbetstid är slut för dagen.
- Mer aktiviteter efterfrågas och att det ska finnas tillgång till arbetsterapeut.
- Maten är tråkig och man skulle vilja ha tillbaka restaurangen.

Med anledning av detta önskar vi få svar på följande frågor:

1. På vad sätt arbetar förvaltningen med att fånga upp synpunkter och förslag till förbättringar från de boende och med vilken frekvens?
2. Vilka möjligheter finns att åter öppna restaurangen?
3. Vilka aktivitetsförbättringar planeras?
4. Hur många har varit anställda – räknat som helårsarbetare – på Kista servicehus åren 2008, 2009 respektive 2010?
5. Hur många anställda har det funnits per arbetsledare åren 2008, 2009, 2010? Hur många boende har det i genomsnitt funnits under dessa år samt hur har den samlade bostadsbedömningen sett ut vid samma tidpunkter?
6. Hur introduceras ny personal? Finns det checklistor?
7. Hur stor är vikarieanvändningen?
8. När gjordes arbetsmiljöredovisning senast?
9. Hur sker arbetet med att implementera den nya värdegrunden och hur ska man följa och mäta detta arbete?”

Den 21 februari 2011 inkom en till Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd ställd skrivelse ”Brister på Kista servicehus” från Rinkeby-Kista Pensionärsråd, SPR. Pensionärsrådets skrivelse tar upp samma frågeställningar som den från Mia Päärni m. fl. (S), men den berör också frågor kring kompetens och genomförandeplaner. Pensionärsrådets skrivelse bifogas i sin helhet (*bilaga*).

## Förvaltningens yttrande

Förvaltningen redovisar först det kvalitetsarbete i omsorgen om de äldre som pågår i syfte att komma tillrätta med de påtalade bristerna. Därefter redovisar förvaltningen sina svar på de konkreta frågor som ställs i de båda skrivelserna.

## Pågående förbättringsarbete

### *Organisation och ledning*

En förändring av äldreomsorgen inre organisation beslutades under hösten 2010. Tre enheter inrättades; beställarenhet, utförarenhet och en förebyggande enhet. En chef för utförarenheten, med ansvar för Rinkeby vård- och omsorgsboende, Kista servicehus samt hemtjänsten, anställdes den 1 december 2010 med ett tydligt uppdrag; att förbättra och utveckla verksamhetens kvalitet. Ett konkret utvecklingsarbete har nu påbörjats inom ett antal viktiga områden och utifrån en väl utarbetad åtgärdsplan.

### *Kompetens*

All vårdpersonal har erforderlig grundutbildning. Fortlöpande kompetensutveckling kommer att erbjudas som är relaterat till det uppdrag som äldreomsorgen har. I verksamhetsplanen för 2011 beskrivs att stadens nya värdegrund för äldreomsorgen ska förverkligas genom att samtlig personal ges utbildning utifrån innehållet i denna.

### *Bemanning*

Det är viktigt att klargöra att det är de boendes samlade biståndsbedömda behov som bestämmer den aktuella personaltätheten. Detta förhållande gör att servicehus har en lägre personaltäthet än vård- och omsorgsboenden med heldygnomsorg. Det påpekas i skrivelsen att personaltätheten vid Kista servicehus endast erhållit siffran *ett* på en femgradig skala i Socialstyrelsens äldreguide. I servicehus har de boende insatser i varierande grad; från inga insatser alls till insatser på hög nivå. Personaltätheten vid servicehus erhåller därmed en lägre poäng än vård- och omsorgsboenden.

### *Genomförandeplaner*

Vårdpersonalen ska i samtal ge de äldre möjlighet att påverka sin vardag. Personalen ska vid dessa samtal aktivt ta reda på hur de äldre vill ha sin dag utformad. Samtliga boende ska ha en uppdaterad genomförandeplan. En utsedd kontaktperson ska vara med och utforma en genomförandeplan tillsammans med de äldre och deras närstående, utifrån de insatser som beviljats. Samtliga genomförandeplaner håller på att uppdateras vilket till fullo planeras vara slutfört under hösten.

### *Slitna och smutsiga lokaler*

På grund av lokalernas bristfälliga standard startade förbättringsarbetet med en upprustning av servicehusets allmänna utrymmen i samarbete med fastighetsägaren Micasa. Här ingår målning och byte av golv. Möblemaning och annan inredning ska successivt bytas ut efter en bestämd prioriteringsordning

### *Brister i larmfunktionen*

Servicehusets larmsystem har setts över och håller på att bytas ut. Många av avvikelserna gällande larmen har berott på att tekniken inte fungerat. Samtidigt har såväl rutiner som personalens förhållningssätt i samband med larmfunktionen diskuterats och stramats upp.

*Svårt att få hjälp av personal*

Kritiken som framförs beskriver personalens bemötande av vårdtagarna på ett sätt som tyder på ett oprofessionellt förhållningssätt till uppdraget. I stadens nya värdegrund för äldreomsorgen förklaras arbetet med äldre människor ur ett insiktsfullt och djupare perspektiv. Meningen är att alla i vård- och omsorgsarbete ska förstå hur viktigt bemötandet är för den enskilde. I verksamhetsplanen för 2011 beskrivs att värdegrunden ska förverkligas genom att samtlig personal ges utbildning utifrån innehållet i denna.

*Mer aktivitet samt tillgång till arbetsterapeut*

Denna punkt besvaras under frågan: Vilka aktivitetsförbättringar planeras?

*Tråkig mat*

Utförarenheten, i vilken Kista servicehus ingår, har formulerat ett särskilt åtagande som lyfter fram måltidernas betydelse. Åtagandet innebär att måltiderna för de äldre ska vara så njutningsfulla att aptiten stimuleras och välbefinnande och friskhet ökar. De äldre ska uppleva att måltiden är ett positivt inslag under dagen genom att både dukning och servering är inbjudande. Detta gäller såväl måltider i den egna lägenheten som vid gemensamma måltider i servicehus/vård- och omsorgsboende. Samtlig vårdpersonal har därför genomgått en utbildningssatsning om "Mat och måltider för äldre".

*Frågor och svar*

Med anledning av den framförda kritiken formuleras i skrivelsen från Mia Päärni m. fl. (S) ett tiotal konkreta frågor som förvaltningen besvarar i det följande.

*På vad sätt arbetar förvaltningen med att fånga upp synpunkter och förslag till förbättringar från de boende och med vilken frekvens?*

Synpunkter om verksamheten från de äldre eller deras närstående tas upp som stående punkt vid boenderåden som äger rum en gång per månad. De äldres eller deras närståendes synpunkter kommer även fram i den årliga brukarenkäten.

*Vilka möjligheter finns att åter öppna restaurangen?*

Restaurangen hyrs för närvarande av utbildningsförvaltningen för servering av skolmåltider. Inga diskussioner har förts med utbildningsförvaltningen om äldreomsorgens möjlighet att återta restaurangen.

*Vilka aktivitetsförbättringar planeras samt finns tillgång till arbetsterapeut?*

Ambitionen är att de äldre ska vara verksamma under dagarna för att få bättre nattsömn, känna sig gladare och därmed bli friskare. Detta sker genom att verksamheten varje dag erbjuder de äldre olika slags aktiviteter, som antingen är öppna för alla eller i rehabiliterande syfte riktar sig till de som har särskilt behov av en viss aktivitet. En så kallad aktivitetsgrupp har påbörjat arbetet med att planera vilka olika aktiviteter som ska erbjudas de boende och vilka som ansvarar för genom-

förandet. En undersköterska är anställd för att särskilt ansvara för sociala aktiviteter. Meningen är att det ska skapas en struktur för aktiviteterna så att de äldre vet vilka aktiviteter som är återkommande samt var och när dessa erbjuds. En arbetsterapeut finns anställd på heltid vars uppdrag främst är att bedöma de äldres funktionsnedsättningar (s.k. ADL- bedömningar) samt förskriva hjälpmedel. I övrigt består arbetsterapeutens arbete av, att tillsammans med sjukgymnasten, ansvara för de rehabiliterande insatserna.

*Antal anställda (helårsarbetande) åren 2008, 2009 och 2010?*

Statistik från personalrapporteringsystemet ICE visar att antalet helårsanställda den 31 december under rubricerade år varit följande:

|      |                     |
|------|---------------------|
| 2008 | 47,1 helårsarbetare |
| 2009 | 53,5 helårsarbetare |
| 2010 | 44,2 helårsarbetare |

*Antal anställda/arbetsledare åren 2008, 2009 och 2010?*

Under hela perioden har en enhetschef och en biträdande enhetschef varit anställda med ansvar för Kista servicehus och hemtjänsten.

*Antal boende under åren 2008,2009 och2010?*

Statistik från stadens dokumentationssystem, det så kallade paraplysystemet, visar att antalet boende den 31 december under rubricerade år varit följande:

|      |                                                              |
|------|--------------------------------------------------------------|
| 2008 | 141 boende varav 1 person under 65 år med funktionshinder.   |
| 2009 | 143 boende varav 4 personer under 65 år med funktionshinder. |
| 2010 | 148 boende varav 5 personer under 65 år med funktionshinder. |

*Hur har den samlade biståndsbedömningen sett ut åren 2008, 2009 och 2010?*

Statistik från paraplysystemet visar att antalet boende i Kista servicehus med hemtjänstinsatser den 31 december under rubricerade år varit följande:

|      |                                                                                                           |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2008 | 116 personer (1 person under 65 år med funktionshinder) med hemtjänstinsatser motsvarande 5 850 timmar.   |
| 2009 | 112 personer med hemtjänstinsatser (4 personer under 65 år med funktionshinder) motsvarande 4 878 timmar. |
| 2010 | 114 personer med hemtjänstinsatser (2 personer under 65 år med funktionshinder) motsvarande 4 684 timmar. |

Biståndsbedömningen har skett utifrån gällande lagstiftning och stadens riktlinjer.

*Hur introduceras ny personal?*

Introduktion om gällande rutiner ges både muntligt och skriftligt när ny personal anställs och praktikanter tas emot. Den muntliga informationen ges av sjuksköterskorna och/eller paramedicinarna. Den som introduceras undertecknar att den har tagit del av den information som getts. Därefter arbetar ny personal dubbelt i två dagar med en utsedd ordinarie personal. Skriftligt introduktionsmaterial finns i särskild pärm på varje avdelning.

*Finns checklistor?*

Samtliga skriftliga rutiner kommer att finnas i en så kallad *Akutpärm* som håller på att tas fram. Denna ska finnas tillgänglig på varje avdelning och i receptionen.

Följande innehåll finns i den befintliga pärmerna i Rinkeby vård- och omsorgsboende, vilken utgör modell för den som håller på att tas fram;

- Viktiga telefonnummer i akuta situationer
- Akuta åtgärder och handlingsplan vid hot och våld samt katastrofledning
- Rutiner vid brandlarm
- Rutiner vid fallolyckor
- Rutiner vid blod- och smittsticka
- Hur och när anlitas Care Team
- Rutiner vid akutfärd till sjukhus
- Rutiner vid vård i livets slutskede och dödsfall
- Rutiner vid högt/lågt blodsocker hos diabetessjuka
- Rutiner för hantering av synpunkter/ klagomål

*Hur stor är vikarieanvändningen?*

Ordinarie personal ersätts vid frånvaro av timanställda vikarier om mer än en person är frånvarande. Under perioden 2008-2010 har vikarieanvändningen i genomsnitt utgjort 3-4 procent av den samlade arbetsinsatsen med en koncentration till semestermånaderna.

---