

Inledning	2
Sammanfattning	2
Bakgrund	5
Äldreomsorgen i Bromma	7
Enheten för biståndshandläggning och beställning	9
Hemtjänst.....	14
–Blackebergs hemtjänstområde.....	16
–Abrahamsbergs hemtjänstområde.....	17
–Södra Västerleds hemtjänstområde.....	19
–Norra Västerleds hemtjänstområde.....	20
Rehab och dagverksamhet.....	22
–Rehab.....	23
–Dagverksamhet.....	24
Vård- och omsorgsboende.....	27
–Brommagården.....	27
–Blackebergs äldreboende.....	31
–Mälarbacken.....	36
–Tranebergs äldreboende.....	42
–Tunets äldreboende.....	47
Bilagor	53
1. Tabeller	
2. Kvalitetskriterier	
3. Mall för aktgranskning	

Inledning

Äldreomsorgen inom Bromma stadsdelsnämnd har granskats mellan maj 2008 och mars 2009. Granskningen har omfattat såväl biståndshandläggning som utförande i stadsdelens egen regi. Vid tiden för granskningen fanns ingen entreprenad driven verksamhet. Föregående granskning i Bromma av en äldreomsorgsinspektör gjordes september 2000 - maj 2001. Denna rapport inleds med en kort beskrivning av äldreomsorgsinspektörernas uppdrag samt de mål och regelverk som ligger till grund för granskningen. Därefter följer en sammanfattning där goda exempel särskilt lyfts fram. Huvuddelen av granskningsresultatet presenteras i de avsnitt som handlar om biståndshandläggning och beställning samt om de olika utförarenheterna. Grundläggande fakta om befolkning, omfattning med mera presenteras i tabellform i bilaga 1.

För att konkretisera granskningens fokus har äldreomsorgsinspektörerna arbetat fram kvalitetskriterier för de olika verksamhetsområdena inom äldreomsorgen (bilaga 2). För granskningen av handläggningsprocessen inom beställarenheten har inspektörerna utarbetat en särskild mall för aktgranskningen (bilaga 3). Dessa finns med som bilagor till denna rapport och kan användas som checklistor i det egna utvecklings- och kvalitetsarbetet.

Jag vill passa på att tacka alla som på olika sätt har bistått med sin tid och kunskap under granskningsperioden.

Sammanfattning

I september 2008 hade 2 095 personer över 65 år i Bromma någon form av biståndsbedömd insats från äldreomsorgen. Vid samma tid hade drygt 500 personer beviljats äldreboende och drygt 1 000 personer fick någon form av insats från hemtjänsten. Cirka 40 procent av hemtjänsten utfördes av privata utförare.

Under 2007 infördes en ny förvaltningsorganisation i Bromma med en strategisk och en operativ nivå. Ledningen, bestående av förvaltningschef och sex verksamhetsområdeschefer, svarar för den strategiska nivån och enheterna svarar för den operativa nivån. Verksamhetsområdet för äldreomsorg är organiserat i en enhet för biståndshandläggning och sju resultatenheter. De sju resultatenheterna består av fem särskilda boenden, den kommunala hemtjänsten och en rehabenhet, inklusive dagverksamheter.

I den landsomfattande brukarundersökning som Socialstyrelsen presenterade i november 2008 var Bromma den enda stadsdelen i Stockholm vars sammanlagda s.k. "nöjd kund-index", NKI, gällande kvaliteten i äldreboende låg på samma nivå som genomsnittet i riket; 70. Övriga stadsdelar låg på mellan 60 och 66. Bromma hade högst index i Stockholm på 9 av de 12 delfrågorna och låg över snittet i staden på samtliga delfrågor. På 2 av delfrågorna, social samvaro och aktiviteter samt boendemiljö, hade Bromma ett högre NKI än snittet för riket. När det gäller NKI för hemtjänsten hade Bromma ett bättre resultat än snittet för Stockholm på samtliga delfrågor. På delfrågan om hjälpens omfattning låg Bromma högst i Stockholm, 76, vilket var detsamma som snittet för landet i sin helhet.

Under hösten 2008 genomförde Stockholms stad en brukarundersökning bland de som beviljats vård- och omsorgsboende. Av de svarande i Bromma var 85 procent nöjda med sitt boende – den högsta andelen i staden. Även den brukarundersökning för hemtjänsten som staden genomförde hösten 2008 visar att Bromma har en jämn och hög kvalitet i sin

äldreomsorg. Sammantaget var 81 procent nöjda med sin hemtjänst och på flera av delfrågorna hade stadsdelen större nöjdhet än genomsnittet för staden. Resultatet från undersökningarna stämmer väl överens med den bild som framkommit under granskningen. Äldreomsorgen i Bromma är överlag välorganiserad och av god kvalitet och de äldre är nöjda.

Enheten för biståndshandläggning och beställning

Enheten för biståndshandläggning och beställning består av sexton biståndshandläggare, en bosamordnare och en enhetschef. Tre av handläggarna är vårdplanerare. Absoluta merparten av handläggarna har högskoleutbildning, varav ca en tredjedel är socionomer. De flesta har gedigen erfarenhet av biståndshandläggning, och i flera fall även av annan verksamhet inom äldreomsorgen. En stor del av handläggarna har arbetat i Bromma under lång tid.

Kontaktcenter infördes som projekt 2004 och permanentades 2005. Förutom att svara på telefonförfrågningar och slussa personer till rätt instans, handlägger Kontaktcenter även färdtjänstärenden. Enheten framstår som en mycket välorganiserad och trivsamt arbetsplats med goda möjligheter för handläggarna att med individen i centrum kunna ge bistånd på en skälig nivå och med ett förebyggande synsätt.

Utförare

Den kommunala hemtjänsten är indelad i fyra områden som utgör en gemensam resultatenhet med en enhetschef. Man använder sig av underleverantörer när det gäller inköp och städning. De äldre som tillfrågats är nöjda med hur detta fungerar. I varje område finns en områdeschef, en eller två samordnare, 25-35 undersköterskor/vårdbiträden samt demensteam. På natten utförs insatserna av den stadsdelsövergripande nattpatrullen.

En av resultatenheterna ansvarar för rehabilitering och dagverksamhet. Rehabpersonalen är indelad i totalt sex team med en sjukgymnast och en arbetsterapeut i varje. Tre team finns på Mälarbacken, ett team på vardera Blackebergs och Tunets äldreboende samt ett gemensamt team för Tranebergs och Brommagårdens äldreboenden. Inom Rehabenheten finns även ett hemtjänstteam, heminstruktörer för syn och hörsel och en personalgymnast. Inom Rehabenheten finns också Bromma friskvårdscentrum som har sina lokaler i Tunets servicehus. Den verksamheten vänder sig till alla Brommabor över 60 år.

I Bromma finns fyra dagverksamheter, tre för personer med demenssjukdom och en med social verksamhet. För samtliga krävs biståndsbeslut. Alla dagverksamheterna får mycket gott betyg av de äldre som deltar. Personalen har överlag utbildning och stor erfarenhet och har arbetat länge på sin tjänst vilket ger god kontinuitet. Bemanningen medger goda möjligheter till planering, förberedelser, reflektion och dokumentation.

Stadsdelen har fem särskilda boenden. Samtliga drevs i egen regi vid granskningen.

Brommagården i två plan ligger i närheten av Bromma kyrka och byggdes om i början av 1990-talet. Boendet innehåller dels två gruppboendeavdelningar på bottenvåningen med sju respektive åtta lägenheter avsedda för personer med demenssjukdom, dels två avdelningar på övre planet, klassificerade som ålderdomshem, med tio respektive elva lägenheter för personer med i huvudsak somatiska besvär. Samtliga lägenheter består av två rum, med trinettkök i det ena, samt uteplats eller balkong.

Blackebergs äldreboende i närheten av Blackebergs centrum består av tre sammanlänkade huskroppar - ett tiovåningshus och två femvåningshus. I samband med vikande köunderlag omvandlades den största delen av tiovåningshuset för sex år sedan till fyra gruppboende-enheter för personer med demenssjukdom, medan resterande förblev servicehus. För två år

sedan omvandlades två lägenheter i servicehusets gatuplan till *Pensionat Kinesen*, med fyra avlastningsplatser för personer med demenssjukdom som vårdas av närstående i hemmet. I gruppboendedelen finns totalt 44 tvårumslägenheter fördelade över nio våningsplan och i servicehusdelen finns 41 tvårumslägenheter. Alla lägenheter har balkong. Driften har hittills varit i kommunal regi. I huset finns en restaurang som drivs på entreprenad.

Mälarbacken vård- och omsorgsboende, f.d. Blackebergs sjukhem, är beläget i utkanten av Blackeberg, alldeles vid Mälaren. Efter en omfattande ombyggnad 2003 är Mälarbacken nu Stockholms största vård- och omsorgsboende med 282 lägenheter. Totalt finns 11 boendeenheter med vardera 25-26 fullvärdiga och nyrustade enrumslägenheter. Sex enheter är gruppboende för personer med demenssjukdom och resten är sjukhem. På en av gruppboendeenheterna finns 17 lägenheter för äldre med psykiska funktionshinder och på en av sjukhemsenheterna finns korttidsvård med 8 platser. Mälarbacken har hittills drivits i kommunal regi. Planeringen är att driften ska upphandlas 2010.

Tranebergs äldreboende ligger vid Alviks tunnelbanestation. Det byggdes i början av 1980-talet som servicehus och består av två huskroppar runt en innergård. Senare har två plan i det ena huset gjorts om till vård- och omsorgsboende - en enhet med s.k. ålderdomshem och ett gruppboende för personer med demenssjukdom. På var och en av dessa enheter finns 12 lägenheter. Numera finns 77 servicehuslägenheter med ett eller två rum och kök samt hygienutrymme och balkong. I huset finns en restaurang som drivs på entreprenad.

Tunets servicehus i Råcksta består av 142 lägenheter med ett eller två rum och kök, hygienutrymme och balkong. Boendet har tre sammanlänkade trevåningsbyggnader grupperade runt ett lägre hus med administration, gemensamma utrymmen, restaurang m.m. Bredvid boendet finns ett koloniområde och gott om promenadvägar och uteplatser. Brommas friskvårdscentrum för personer över 60 år har sina lokaler i Tunets servicehus.

Goda exempel

Inom äldreomsorgen i Bromma finns flera verksamheter/delar av verksamheter som utmärker sig extra och som bör lyftas fram som goda exempel;

Enheten för biståndshandläggning är mycket välfungerande och genomsyras av ett förebyggande synsätt med den äldre i centrum. Biståndshandläggarna anser att de kan bevilja bistånd på en nivå som känns skälig utifrån individuella önskemål och behov.

De särskilda *demensteam* inom den kommunala hemtjänsten, med stöd och handledning från stadsdelens demenssamordnare, främjar metoder och arbetssätt som syftar till att den demenssjuke ska kunna bo kvar hemma med bibehållna funktioner så länge som möjligt.

Pensionat Kinesen med sina fyra platser erbjuder avlastning för demenssjuka personer som vårdas av närstående i det egna hemmet. Verksamheten har hög bemanning av välutbildad och erfaren personal och får mycket goda omdömen av anhöriga.

På *Tranebergs äldreboende* finns en välfungerande dagvård för de boende i servicehuset som är beviljade hjälp och sällskap i samband med måltiderna. I fina lättillgängliga lokaler serveras ett tjugotal boende mat och har också möjlighet att delta i den samvaro och de aktiviteter som ordnas mellan måltiderna. En del vistas i dagvården största delen av dagen medan andra deltar bara vid måltiderna, allt efter önskemål och behov. Detta är en mycket välfungerande och uppskattad verksamhet.

Tunets servicehus framstår som en mycket välorganiserad verksamhet med erfaren och närvarande ledning, god bemanningsnivå, välutbildad personal och låg personalomsättning. De boende trivs och är nöjda med den hjälp och det bemötande de får av personalen. Det ordnas många gemensamma aktiviteter av olika slag på Tunet. Särskilt populärt och välbesökt är den gemensamma kaffestunden på fredagseftermiddagar då vaktmästaren serverar vin och likör till dem som önskar och tänder en brasa i öppna spisen under den kalla årstiden.

Brommagården är en verksamhet av god kvalitet med tillräcklig bemanning, stor andel utbildad personal och god personalkontinuitet. Kvalitetsråd, aktivitetsråd, kostråd och anhörigråd träffas regelbundet och arbetar med utveckling av verksamheten. All mat lagas i huset och personalen arbetar på ett aktivt och medvetet sätt för att skapa lugna och trivsamma måltider där de boendes självbestämmande och funktionsnivå behålls. När anhöriga tillfrågades om kvaliteten användes ord som ”lyrisk” och ”Sörgården”.

Bromma friskvårdscentrum startade som ett projekt 2008, och blev så lyckat att det nästan direkt permanentades. Verksamheten finns i Tunets servicehus och vänder sig till alla över 60 år i Bromma. Till rimliga priser kan äldre styrketräna och delta i olika typer av gruppträning, t, ex. gymnastik, qigong, stavgång och andra aktiviteter. Anställda sjukgymnaster instruerar och leder träningen. Antalet besökare ökar stadigt och antalet grupper har successivt utökats.

Mälarbacken har ett mycket strukturerat arbetssätt när det gäller att planera och ordna gemensamma aktiviteter och underhållning av olika slag. För ett antal år sedan fick Mälarbacken en båt i gåva. Varje sommar anlitas en skeppare och det görs dagliga turer förmiddag och eftermiddag med sex boende åt gången. Båten är utformad så att rullstolar kan köras ombord och förankras. En fantastisk tillgång och turerna blir fort fullbokade. För några år sedan startades tävlingen ”Sommar i parken” som fått stort genomslag i hela huset. Enheterna får poäng för alla utevistelser för de boende och man tävlar mot varandra om en vandringspokal och diplom. Tävlingen inleds och avslutas med fest för både boende, anhöriga och personal. Senast deltog 150 personer!

Dessutom bör nämnas att Bromma gjort en stor satsning för att utbilda personalen i *demenskunskap*. Totalt 35 undersköterskor har genomgått eller deltar i utbildning till Silviasyster. Även ett antal sjuksköterskor har fått vidareutbildning inom demensområdet.

Bakgrund

Funktionen äldreomsorgsinspektör har funnits i Stockholms stad sedan 1997. Uppdraget för de tre inspektörerna är att rapportera om förhållandena ute i verksamheten med utgångspunkt från lagstiftning och politiskt fastställda mål samt i linje med stadens kvalitetsstrategi. Såväl verksamhet som drivs i egen regi som entreprenaddriven verksamhet granskas.

Metod

Äldreomsorgsinspektören har under perioden granskat alla de verksamheter i stadsdelen som utför äldreomsorg i egen regi samt beställarorganisationen. Vid tiden för granskningen fanns ingen entreprenaddriven verksamhet i Bromma. Med utgångspunkt från gällande lagstiftning och stadens mål har samtal förts med stadsdelsförvaltningens och äldreomsorgens ledning, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), biståndshandläggarna och chefer och personal i de olika utförarenheterna. De äldres synpunkter har inhämtats genom samtal med dem själva, med närstående och representanter för pensionärsorganisationer.

Hos utförarna har inspektören träffat personalgrupper, deltagit i olika aktiviteter och granskat social dokumentation. Det dagliga arbetet har följts genom deltagande observationer i alla delar av en enhet. Besök har gjorts under veckans alla dagar och vid olika tidpunkter på dygnet. I görligaste mån har besöken varit oannonserade.

Efter avslutad granskning har respektive enhetschef fått muntlig återkoppling. Där det varit lämpligt har även viss återkoppling skett direkt till personal under arbetes gång.

Beställarorganisationen har granskats genom dels intervjuer med enhetschef och samtliga biståndshandläggare, dels en genomgång av arbetsrelaterade dokument. Ett antal akter med aktuella beslut om hemtjänst eller särskilt boende har granskats. Det är endast handlägningsprocessen som har granskats, ingen värdering har gjorts av huruvida biståndshandläggarna har fattat rätt beslut utifrån den äldres ansökan. Efter avslutad aktgranskning har biståndshandläggargruppen fått en muntlig återkoppling med redovisning av resultatet.

Granskningen i sin helhet avslutas med denna skriftliga rapport som överlämnas till stadsdelsnämnden, äldrenämnden, äldrenämndens handikappråd och kommunstyrelsens pensionärsråd. Stadsdelsnämnden fattar därefter beslut om eventuella åtgärder. Rapporten har som arbetsmaterial faktakontrollerats av äldreomsorgschefen samt berörda enhetschefer.

Styrdokument

Förutom det nationella regelverket i form av lagar och föreskrifter som styr äldreomsorgen finns ett antal stadsövergripande styrdokument som antagits av kommunstyrelsen och kommunfullmäktige. Styrdokumenterna innefattar verksamhetsplanering, budget, avtal, riktlinjer, tillämpningsanvisningar etc.

Stockholms stads politiska mål för äldreomsorgen

I Stockholms stads äldreplan anges de politiska målen för äldreomsorgen. Stadens övergripande målsättning är att äldreomsorgen ska präglas av hög kvalitet, inflytande, individualisering och trygghet. Utformningen av det stöd som ges ska kännetecknas av valfrihet. Värdighet och respekt ska vara utgångspunkten för att äldre ska kunna leva sina liv som de själva önskar.

Socialtjänstlagen

Socialtjänstlagen innehåller bestämmelser om kvalitet och kvalitetsutveckling. I propositionen till socialtjänstlagen konstateras att ”kvalitet är ett svårångat begrepp och vad som är god kvalitet låter sig inte fastställas på ett entydigt och objektivt sätt”. Man konstaterar samtidigt att vissa faktorer är av särskilt stor betydelse för att en verksamhet ska kunna sägas vara av god kvalitet t.ex. att socialtjänstens insatser ska tillgodose den enskildes behov av stöd och hjälp, att det ska finnas personal med lämplig utbildning samt ett förhållningssätt som gör att den enskilde upplever trygghet i den vård som ges.

För att uppnå god kvalitet i socialtjänsten krävs följande enligt propositionen:

- rättsäkerhet
- den enskildes medinflytande
- en väl fungerande arbetsledning
- lämplig sammansättning av ett arbetslag
- bra bemötande där lyhördhet och inlevelseförmåga särskilt betonas
- den enskildes inflytande över de insatser som ges
- kontinuerlig uppföljning och utvärdering
- systematisk dokumentation

Socialstyrelsens krav på kvalitetssystem

Socialstyrelsen har utfärdat föreskrifter och fastställt allmänna råd inom äldreomsorgen. Av SOSFS 2006:11 framgår att nämnden skall inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet.

Ledningssystemet ska säkerställa att:

- uppföljningsbara mål fastställs
- kvalitetsarbetets inriktning och omfattning är anpassad till vad som krävs för att uppnå målen
- ansvarsfördelningen i kvalitetsarbetet fastställs
- enskilda och grupper, till exempel brukarorganisationer, ges möjlighet att vara delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten
- personalen görs delaktig i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten, och
- kvalitetsarbetet dokumenteras och kontinuerligt följs upp

Inom äldreomsorgen tillämpas både socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och hälso- och sjukvårdslagen (HSL). En del insatser är av omsorgs- eller servicekaraktär medan andra är hälso- och sjukvård.

Äldreomsorgen i Bromma

Befolkning och omfattning

Bromma stadsdelsnämnd hade 62 375 invånare den 31 december 2007, varav 8 692 var 65 år eller äldre. I september 2008 hade 2 095 personer över 65 år någon form av biståndsbedömd insats från äldreomsorgen. Prognosen är att antalet personer över 65 år kommer att öka med ca 2 procent fram till 2010. Stadsdelen har drygt 500 personer som beviljats äldreboende. Inom stadsdelen finns 383 platser i vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg, varav ca 212 i gruppboende för personer med demenssjukdom, och 258 lägenheter i servicehus. Drygt 1 000 personer får någon form av insats från hemtjänsten, och ca 40 procent av hemtjänsten utförs av någon privat utförare. Vidare finns 8 platser för korttidsvård, 54 biståndsbedömda platser i dagverksamhet för personer med demenssjukdom och 14 biståndsbedömda platser i social dagverksamhet. Enligt statistik från september 2008 köpte stadsdelsnämnden 52 platser för heldygnsomsorg från andra stadsdelar i Stockholm och 143 heldygnsomsorgsplatser från andra vårdgivare. Mer detaljerad statistik finns i bilaga 1.

Stadsdelsnämndens mål

Stadsdelsnämnden har beslutat om följande övergripande mål för verksamhetsåret 2008:

- ”De äldre ska erbjudas god och näringsriktig mat samt en trevlig och inbjudande måltidssituation
Maten som vi erbjuder de äldre ska vara vällagad, god och näringsriktig. För att öka matglädjen och aptiten är det viktigt att skapa en trevlig och inbjudande måltidssituation inom äldreomsorgens verksamheter
- Kvaliteten inom äldreomsorgen skall öka
Trygghet, värdighet och valfrihet ska präglade hela äldreomsorgen
- Äldreomsorgen ska präglas av personligt inflytande, trygghet och respekt
Respekten för äldre människors integritet och självbestämmande kräver att de kan påverka utformningen av den service och omsorg som ges. För att de äldre ska vara

trygga med de insatser som ges är det viktigt med god kontinuitet vad gäller personal, tid och omsorg. Individuella genomförandeplaner för omsorgen och omvårdnadsplaner för hälso- och sjukvården ska, tillsammans med kontaktmannaskap och kontaktsjuksköterska, skapa trygghet och ge inflytande

- Likvärdig och rättssäker biståndshandläggning inom äldreomsorgen
Den enskilde har rätt till individuell behovsprövning och att beslutade insatser verkställs inom rimlig tid. Gemensamma riktlinjer, dokumenterade handläggningsrutiner och en likvärdig bedömning av behovet av äldreomsorg ska ge goda förutsättningar för en rättvis och rättssäker biståndshandläggning. Uppföljning av biståndsbeslut ska säkerställa att besluten alltid är aktuella och att insatserna motsvarar de äldres behov.”

Äldreomsorgens organisation

Under 2007 infördes en ny förvaltningsorganisation i Bromma som utgår från en strategisk och en operativ nivå. Ledningen, som består av en förvaltningschef och sex verksamhetsområdeschefer, svarar för den strategiska nivån och enheterna svarar för den operativa nivån. Äldreomsorgen utgör ett verksamhetsområde där såväl beställare som utförare ingår. Verksamhetsområdet är organiserat i en enhet för biståndshandläggning och sju resultatenheter. En åttonde, Ceremoniens äldreboende, utvecklades under 2008. Resultatenheterna består av fem särskilda boenden, den kommunala hemtjänsten och en rehabenhet med dagverksamheter.

Utvecklingsarbete och projekt

Under hösten 2008 slutfördes ett arbete med att ta fram ett för äldreomsorgen övergripande kvalitetssystem för det arbete som bedrivs enligt socialtjänstlagen med fler lagar. Kvalitetssystem för det kommunala hälso- och sjukvårdsarbetet fanns sedan tidigare. De senaste åren har Bromma infört och utvecklat demensteam inom hemtjänsten. På Tunets äldreboende i Räcksta har ett friskvårdscentrum startats under 2008, först i projektform men nu permanent. Inom ramen för projektet TGS, ”Trygga goda sammanhang”, pågår flera delprojekt inom såväl biståndsenheten som hemtjänsten och boenden. Arbetet sker i samverkan med Bromma geriatriken, Stockholms läns landsting och Legevisitten AB - en sjukvårdsentreprenör som stadsdelen har avtal med.

Utöver detta pågår flera andra projekt, bl.a. ”Vårdhund på recept” på Mälarbacken. Projektet innebär att några i personalen genomgått en utbildning tillsammans med sina hundar för att på ett strukturerat sätt kunna använda hundarna i rehabiliteringsarbetet av framför allt boende med demenssjukdom. Mälarbacken är först i Stockholm med denna arbetsmetod som visat positiva effekter i form av minskad smärta, lugn, bättre humör och bevarade funktioner.

Ekonomiskt resultat

Tabell - Ekonomiskt resultat. Bokslut ekonomisk redovisning 2008

	Budget 2008	Bokslut 2008	Avvikelse 2008	Bokslut 2007	Avvikelse 2007
Intäkter	566,2	585,1	-18,9	562,3	-3,3
Kostnader	-83,7	-102,8	19,1	-94,4	4,2
Netto	482,5	482,3	0,2	467,9	0,9

Tabell – Boendeenheter och dagverksamhet, driftsform samt antal platser/lägenheter i Bromma stadsdel 2008

Enhet	Driftsform	Antal lgh/ platser
<i>Vård- och omsorgsboende</i>		
Brommagården	Kommunal regi	36
Blackebergs äldreboende	Kommunal regi	47
Mälarbacken	Kommunal regi	282*
Tranebergs äldreboende	Kommunal regi	24
<i>Servicehus</i>		
Blackebergs äldreboende	Kommunal regi	41
Tranebergs äldreboende	Kommunal regi	77
Tunets äldreboende	Kommunal regi	142
Totalt		649
<i>Dagverksamheter</i>		
Brommagården	Kommunal regi	15**
Lillsjönäs	Kommunal regi	14**
Skogsglantan	Kommunal regi	19**
Tallbacken	Kommunal regi	14

*inkl 8 korttidsvårdsplatser

**demensverksamhet

Enheten för biståndshandläggning och beställning

Sammanfattande synpunkter

- Enheten framstår som en mycket välorganiserad och trivsamt arbetsplats med goda möjligheter för handläggarna att med individen i centrum kunna ge bistånd på en skälig nivå och med ett förebyggande synsätt.
- Åtaganden, kvalitetsgarantier och rutiner, samt var de olika dokumenten finns, är känt av medarbetarna. Samtliga anställda är delaktiga i kvalitets- och utvecklingsarbetet.
- Biståndshandläggarna skickar inte kopia av utredningen till den enskilde vid bifallsbeslut, endast vid avslagsbeslut.
- Hela enheten bör med jämna mellanrum, minst en gång per år, informeras om innebörden av anmälningsskyldigheten enligt lex Sarah samt om den instruktion som stadsdelen har för hur en sådan anmälan ska gå till.
- I utredningarna behöver preciseras vad den enskilde vill ansöka om och hans eller hennes egna önskemål.
- Handläggaren bör göra hembesök hos personer med pågående insatser minst en gång per år. Även personer med mindre omfattande insatser bör erbjudas ett hembesök i samband med nyprövning eftersom det dels kan vara svårt för handläggaren att bedöma personens behov per telefon, dels kan finnas anledning att ge information till den enskilde. Förutom att det kan vara svårt för den enskilde att uppfatta rätt och formulera sig per telefon är hembesök mer kontaktskapande och tryggare för såväl handläggaren som den enskilde.

Organisation

Beställarenheten består av sexton biståndshandläggare, en bosamordnare och en enhetschef. Tre av handläggarna fungerar som vårdplanerare sedan 2006 och bildar tillsammans med bosamordnaren en arbetsgrupp. Övriga är indelade i tre arbetsgrupper om vardera fyra eller fem handläggare. Vårdplanerarna ansvarar för alla vårdplaneringar på sjukhus. De övriga handläggarna ansvarar för varsitt geografiskt område. Enhetschefen, som vikarierar sedan april 2008 och ett år framåt, har högskoleutbildning och flerårig chefserfarenhet, såväl från särskilt boende som beställarenhet.

Absoluta merparten av handläggarna har högskoleutbildning, varav ca en tredjedel är socionomer. Några har en annan äldre utbildning, t.ex. ålderdomshemsföreståndare. De flesta har gedigen erfarenhet av biståndshandläggning, och i flera fall även av annan verksamhet inom äldreomsorgen. De flesta handläggarna har arbetat i Bromma under lång tid.

Enheten har stöd från dels äldreomsorgens administrativa sekreterare, dels från förvaltningens ekonomiansvarige, (controller). Den administrativa sekreteraren har arbetat i stadsdelen i många år och ansvarar bl.a. för stadsdelens uppföljning av privat verksamhet samt arbetet med rutiner på biståndsenheten. Controllern har månadsvisa genomgångar med varje handläggare om ekonomin samt deltar i enhetens arbetsplatsmöten (APT). Förvaltningen hade just tillsatt en paraplysamordnare. Kontaktcenter infördes som projekt 2004 och permanentades 2005. Förutom att svara på telefonförfrågningar och slussa personer till rätt instans, handlägger Kontaktcenter även färdtjänstärenden. Detta har inneburit en avlastning för biståndshandläggarna, inte minst vad gäller telefonsamtal som egentligen hör hemma någon annan stans.

Enhetens uppdrag och åtagande

Biståndshandläggarnas huvudsakliga uppgift är att utreda behovet av stöd och hjälp utifrån den äldres ansökan, s.k. myndighetsutövning. Socialtjänstlagen, förvaltningslagen och även LSS, samt stadens övergripande mål och riktlinjer ligger till grund för arbetet. Enligt den fastställda delegationsordningen i Bromma har biståndshandläggarna delegation att fatta beslut om alla typer av äldreomsorgsinsatser, förutom nedsättning eller befrielse av avgift där chefen beslutar. En viktig uppgift för biståndsenheten är att följa upp att de insatser som beställts blir utförda med god kvalitet för den äldre.

Utifrån stadsdelens övergripande mål för äldreomsorgen har biståndsenheten formulerat följande åtaganden för 2008:

- ”vi åtar oss att genomföra en rättssäker biståndshandläggning
- vi åtar oss att arbeta för att säkra en likvärdig biståndsbedömning
- vi åtar oss att följa upp att den äldre får det bistånd som beviljats och att insatserna motsvarar behovet”

De aktiviteter och arbetssätt som planeras för att uppnå detta är i korthet;

- tydlig information till den enskilde om rätten till bistånd och om handlägningsprocessen
- strävan efter att få en skriftlig ansökan, muntlig ansökan dokumenteras med den enskildes egna ord
- dokumentation av ursprungligen uttryckta behov och önskemål
- boråd för en likvärdig bedömning vid ansökan om särskilt boende

- gemensam genomgång av rutinerna två gånger per år
- egen aktgranskning en gång per år
- månatliga avstämningar med hemtjänstutförarna samt bevakning av att genomförandeplaner inkommer

Arbetsätt och rutiner

Efter en ansökan från en äldre utreder biståndshandläggaren behovet och fattar beslut om bifall eller avslag. Ärenden som uppstår i samband med att någon ska skrivas ut från sjukhus handläggs av de tre vårdplanerarna. All ärendehantering sker i de stadsgemensamma verksamhetssystemen Paraply och Parasol. Vid granskningen saknade gruppen handledning, vilket man hade haft tidigare och planerade att påbörja igen hösten 2008. Enheten har boråd en gång per vecka där ärenden om särskilt boende och korttidsvård diskuteras före beslut. Chefen deltar, och minst en från varje arbetsgrupp. Det finns inget forum för planerad diskussion när det gäller andra typer av ärenden.

Handläggarna har månadsvisa avstämningar med de kommunala hemtjänstutförarna, och i några fall även med ett par av de största privata utförarna. I övrigt sker avstämning med de privata utförarna mer sporadiskt utan regelbundenhet. Även om handläggarna säger att det blivit bättre är det fortfarande vanligast att det inte inkommer någon genomförandeplan från utföraren.

Boendesamordnaren har ansvar för verkställigheten av beslut om vård- och omsorgsboende och korttidsvård.

Biståndsenhetens kvalitets- och utvecklingsarbete bedrivs huvudsakligen i en rutingrupp med en representant från varje arbetsgrupp. En likadan arbetsgrupp sätts samman inför den årliga verksamhetsplaneringen. De flesta handläggarna har deltagit i någon, eller båda, av dessa grupper. Diskussioner och förslag återförs till respektive arbetsgrupp och alla blir på så vis delaktiga. Förslagen tas upp på arbetsplatsträffar för beslut. Rutinpärmerna uppdateras en till två gånger per år. Enheten gör årligen egen granskning av ett antal akter genom kollegiegranskning.

I den katalog som handläggaren ger dem som beviljas hemtjänst finns ca 35 privata utförare. Respektive handläggare har samarbete med 4-10 privata utförare och 1-2 kommunala. Samtliga handläggare är positivt inställda till kundvalet men man tycker att det är svårt för den enskilde att välja och att det är svårt att ge bra information om de olika alternativen. Cirka 40 procent av hemtjänstmottagarna hade valt en privat utförare vid tiden för granskningen.

Biståndsenheten är involverad i en del av ett större projekt, ”Trygga goda sammanhang” (TGS). Delprojektet pågick t.o.m. 2008 och handlade om aktivitetsstödjande hemtjänstinsatser. Syftet är ett mer vardagsrehabiliterande arbetssätt där personalen i större utsträckning ska stödja och uppmuntra den äldre att själv klara av saker.

De enskildas akter förvaras på säkert sätt i särskilda aktskåp.

Anhörigstöd och uppsökande verksamhet

Det fanns vid granskningen inte någon anhörigkonsulent eller liknande i stadsdelen. En särskild demenssamordnare i den kommunala hemtjänsten har lite av den rollen gentemot anhöriga till personer med demenssjukdom. Stadsdelen är i planeringsstadiet när det gäller uppsökande verksamhet för personer över 75 år.

Klagomålshantering

Samtliga handläggare uppger att de sällan får in något klagomål. De som inkommer rör så gott som uteslutande utförandet av insatser. I stort sett alla känner till att det finns en särskild rutin och blankett för klagomål i rutinpärmerna. En kopia av den ifyllda blanketten, eller ett skriftligt klagomål, lämnas till administrativa sekreteraren eller chefen. Ingen av handläggarna har klart för sig hur gången är därefter. Handläggarna får inte del av någon sammanställning och man diskuterar inte gemensamt de klagomål som inkommit. Enligt chefen görs dock sammanställningar som redovisas till nämnden.

Ingen av handläggarna har, i denna befattning, varit med om att göra en anmälan enligt lex Sarah, men i stort sett alla känner till att det finns en instruktion i rutinpärmerna och säger att de skulle fråga administrativa sekreteraren om det blev aktuellt med en anmälan. Innebörden i bestämmelsen och instruktionen har inte diskuterats på arbetsplatsträffar eller i något annat sammanhang.

Handläggningsprocessen

Med handläggningsprocessen menas här den kedja av aktiviteter och dokumentation som följer när biståndshandläggaren får reda på att en person kan tänkas behöva hjälpinsatser från äldreomsorgen. Inspektörernas aktgranskning fokuserar på följande delar i processen:

- ansökan
- utredning
- beslut
- beställning och verkställighet
- uppföljning

Granskningen i Bromma stadsdelsförvaltning har omfattat 156 akter. Överlag är det en väl fungerande handläggning med i flera fall mycket bra utredningar och god ordning i akterna. Biståndshandläggarna anser att de kan bevilja bistånd på en nivå som känns skälig och som ger möjlighet till ett förebyggande förhållningssätt. Det finns inga riktlinjer utöver de som är gemensamma för Stockholms stad. De brister som framkommit vid granskningen redovisas under respektive rubrik nedan.

Ansökan

Efter att ett ärende initierats sker oftast själva ansökningsförfarandet i samband med ett hembesök. Ansökan kan vara muntlig eller skriftlig men Stockholms stads jurister rekommenderar en skriftlig ansökan som är daterad och undertecknad av den enskilde. I annat fall ska det dokumenteras i utredningen vad den enskilde ansökt om, samt när och hur. Handläggarna uppger att man oftast måste hjälpa den äldre att fylla i ansökningsblanketten, även om den skickats per post före besöket. I ca 75 procent av de ärenden som granskades finns en skriftlig, daterad ansökan. Uppgifter om närmast anhörig/företrädare finns med i ca 40 procent av ansökningarna.

Det fanns en otydlighet om vad den enskilde själv önskade och ville ansöka om i ca 25 procent av ansökningarna. Exempelvis har anhöriga i vissa fall ansökt om något per telefon utan att handläggaren försäkrat sig om att den enskilde själv verkligen ville ansöka om detta. I utredningarna står det ofta bara ”hemtjänst” under rubriken ”ansökan avser” utan någon närmare precisering.

Utredning

Hälsotillståndet är så gott som alltid väl beskrivet i utredningarna och i 80 procent framgår

också hur informationen hade inhämtats. I mycket få akter, ca 10 procent, finns det dokumenterat något om den enskildes samtycke till kontakter med andra för att få information. Handläggarna uppger att de frågar den enskilde men missar att dokumentera detta.

En del utredningar är mycket kortfattade och i vissa fall är det svårt att få en tillräcklig bild av personens behov. Den enskildes sociala situation är ofta knapphändigt beskriven, exempelvis vad gäller livsstil, intressen, närmiljön och eventuella behov som tillgodoses på annat sätt. I en knapp tredjedel av utredningarna finns det något skrivet om den sökandes livsstil och intressen. Boendesituationen är oftast bra beskriven men närmiljön nämns i endast ca 20 procent av utredningarna.

Kopia av utredningen skickas till den enskilde endast vid avslagsbeslut, inte vid bifall. I ca hälften av det fåtal avslagsbeslut som redovisas (17) framgår av dokumentationen att innehållet i utredningen har kommunicerats med den enskilde. I hälften av dessa fall framgår dock inte hur detta hade skett. Det framgick vid såväl intervjuer som aktgranskning att det finns brister i kunskapen om innebörden av begreppet kommunikering.

Behovsbedömningarna är tydliga och motiverade.

Beslut

Det framgår tydligt av besluten vad som beviljats respektive avslagits, utifrån vilket lagrum, hur länge beslutet gäller, beslutsfattare och datum. Vid avslagsbeslut finns det dokumenterat i endast en tredjedel av ärendena att information om hur man överklagar har skickats till den enskilde. I drygt hälften av besluten om hemtjänst finns information om beräknad tidsåtgång för insatserna.

Beställning och verkställighet

Efter beslut om insats skickar handläggaren en beställning till vald utförare. Beställningarna tas emot i verksamhetssystemet Parasol i de flesta fall, men fortfarande faxas de till en del utförare. Det framgår tydligt i beställningarna vad som ska utföras, och grundläggande uppgifter ur utredningen finns med som information till utföraren. Målen för insatserna saknas, eller är mycket knapphändiga och kortfattade, i ca en tredjedel av beställningarna.

Det var ovanligt att det fanns en genomförandeplan i akten, cirka 20 procent. Få av dessa kan sägas vara av tillräckligt god kvalitet, ofta är det en ren avskrift av beställningen där det inte framgår när, hur eller av vem en insats ska utföras.

Uppföljning

Biståndshandläggaren ansvarar för att följa upp hur beviljade insatser utförs och att dessa tillgodoser den enskildes behov. Ett viktigt underlag för detta är genomförandeplanen. Handläggarna har månatliga uppföljningsmöten med de kommunala hemtjänstutförarna och mer sporadiska kontakter med de privata.

Alla beslut, utom för permanent boende, ska vara tidsbegränsade och följas upp i samband med nyprövning minst en gång per år. Målsättningen är att hinna med hembesök i alla dessa ärenden men på grund av tidsbrist gör handläggaren ofta uppföljning och förlängning av beslutet per telefon när personen endast har trygghetslarm och/eller serviceinsatser. Alltför ofta har ingen genomförandeplan skickats till handläggaren. Beslut om vård- och omsorgsboende följs i allmänhet inte upp.

Hemtjänst

Sammanfattande synpunkter

- De särskilda demensteamen, med stöd och handledning från stadsdelens demenssamordnare, främjar på ett bra sätt metoder och arbetssätt som syftar till att den demenssjuka ska kunna bo kvar hemma med bibehållna funktioner så länge som möjligt. För att hålla en jämn och hög kvalitet i teamen behöver dock kompetensnivån höjas vad gäller såväl grundutbildning som specifik demenskunskap.
- De träffar som anordnas två gånger årligen i respektive område för anhöriga till de personer som får hjälp av demensteamen är bra exempel på god kvalitet. Förutom personalen deltar områdeschefen och ibland även enhetschef och äldreomsorgschef. Ibland bjuds någon föreläsare in. Demenssamordnaren bjuder skriftligen in de anhöriga och håller i träffarna som är mycket välbesökta och uppskattade.
- I den gemensamma rutinpärmen finns en rutin för hur klagomål ska hanteras. Rutinen följdes dock inte i något hemtjänstområde. Synpunkter och klagomål dokumenterades sällan och det gjordes inga sammanställningar eller återkopplingar till personalgruppen. Denna kunskap bör tas till vara och användas i förbättringsarbetet.
- Hemtjänsten i Bromma saknar rutiner för hur personalen ska hållas informerad om vad lex Sarah innebär. I Socialstyrelsens föreskrifter gällande tillämpningen av lex Sarah, 14 kap 2 §, står att personalen fortlöpande och minst en gång per år, bör informeras om vad anmälningsskyldigheten innebär och hur man ska gå tillväga vid en anmälan.

Organisation

Totalt får drygt 1 000 personer i Bromma stöd och hjälp av hemtjänsten. Cirka 40 procent av dessa har valt en privat utförare. Den kommunala hemtjänsten är indelad i fyra områden som utgör en gemensam resultatenhet med en enhetschef. Enhetschefen har mycket lång erfarenhet av äldreomsorg i ledande position i Bromma och blev chef för hemtjänsten i och med en omorganisation år 2000. I varje område finns en områdeschef, en eller två samordnare och 25-35 undersköterskor/vårdbiträden i daggrupper och demensteam (kl. 7.30-16.15) samt kvällspatruller (kl. 15.30-23.30). På natten tar den stadsdelsövergripande nattpatrullen vid.

Enhetschefens uppskattning var att cirka 80 procent av personalen i hemtjänsten i Bromma har utbildning till antingen vårdbiträde eller undersköterska, alternativt har arbetat minst fem år i yrket. Samtliga områden skickar kontinuerligt personal på de utbildningar staden anordnar för att ge den formella kompetensen.

I stora drag är samordnarens uppgift att ta emot beställningar från biståndshandläggaren, planera in insatserna i arbetskorten och utse kontaktman. I varierande grad utför också samordnarna insatser när någon personal är sjuk eller ledig – något som dels ger bra underlag för planeringen, dels gör att man inte behöver ta in så många vikarier.

Hemtjänsten i Bromma använder sig av underleverantörer för insatserna inköp och städning. Absoluta merparten av de äldre är nöjda med detta. Målsättningen är dock att man inte ska använda städbolaget för äldre med demenssjukdom, för att inte blanda in så många personer i omsorgen, men detta lever man inte upp till fullt ut.

Stadsdelen har ett särskilt hemrehabteam som arbetar för att stötta hemtjänsten. Teamet deltar ca en gång per månad i möten i respektive område för konsultation, bokning av hembesök med mera.

I samtliga områden finns säkra nyckelskåp som registrerar vem som via kod tar ut en nyckel och när.

En gemensam resurs för områdena är den s.k. ALP-gruppen som består av medarbetare som är helt eller delvis sjukskrivna och arbetstränar. Gruppen utför ledsagning och avlösning på beställning från områdena och alla tycker detta är ett bra stöd.

Samma åtagande i verksamhetsplanen och kvalitetsgarantier gäller för de fyra områdena och det finns även en gemensam rutinpärm. I pärmen finns bl.a. rutin och blankett för lex Sarah och för hur klagomål och synpunkter ska hanteras. Det är dock mycket sällan man dokumenterar något i samband med klagomål eller synpunkter utan det hanteras muntligt. Det görs heller inte någon sammanställning över tid eller återkoppling till personalen om detta och det saknas tydliga rutiner för hur personalen fortlöpande ska hållas uppdaterad om vad anmälningsskyldigheten enligt lex Sarah innebär och vilka instruktioner som gäller. I Blackeberg har information om lex Sarah funnits med på programmet på samtliga planeringsdagar de senaste åren och även på övriga möten minst en gång per år, men i de andra områdena tas detta endast upp i samband med nyanställning och introduktion av sommarvikarier.

Respektive områdeschef och samordnare har uppföljningsmöten med biståndshandläggarna en gång per månad.

Samtliga områdeschefer ger uttryck av att det är svårt att få till stånd ett bra samarbete med vårdcentralerna som ligger i området.

Enhetens åtagande

De åtaganden som direkt berör omvårdnaden av de äldre var för 2008;

- Måltidssituationen ska vara trevlig och inbjudande
- Höja kompetensen i demensteam
- Vi åtar oss att utse en kontaktperson
- Vi åtar oss att göra genomförandeplaner

Demensteam

I respektive område finns sedan ca tre år tillbaka ett demensteam vars arbete samordnas och handleds av en demenssamordnare. Demenssamordnaren arbetar en dag i veckan i respektive område och deltar i det praktiska arbetet samt leder metodmöten m.m. med teamen. Hon kan även finnas med som ett stöd för biståndshandläggarna i ärenden där det är svårt att få den äldre att ta emot insatser. Vid starten fick personalen i demensteam en veckas utbildning och därefter har i viss mån enstaka kurser och föreläsningar erbjudits. Tre anställda deltog vid granskningen i en tvåårig Silviasysterutbildning parallellt med arbetet.

Varje demensteam anordnar anhörigträffar två gånger per år, vilka är mycket välbesökta och uppskattade. Förutom personalen deltar områdeschefen och även högre chefer samt ibland någon föreläsare. Demenssamordnaren bjuder skriftligen in de anhöriga och leder träffarna.

Grundidén med särskilda demensteam är handplockad, utbildad personal med intresse för demensproblematik som återkommande får kunskapspåfyllning i ämnet. Vidare att verksamheten planeras separat med personkontinuitet som ledstjärna. Sedan starten har en del personal i teamen slutat och nya har kommit till. Den önskvärda kompetensnivån har inte kunnat hållas och demensverksamheten hålls inte åtskild från den övriga verksamheten vid planering av arbetskort. Detta var särskilt tydligt i Västerled där personalen på olika sätt uttryckte missnöje över hur verksamheten planerades.

Hemma hos de demenssjuka finns en kontaktbok där personal och anhöriga kommunicerar med varandra. På så sätt kan anhöriga se vem som varit där och när, samt få reda på om det är något särskilt som har inträffat. Ett förslag att sammanföra demensteamet till ett stadsdelsövergripande team diskuterades vid tiden för granskningen. Några av fördelarna skulle vara en höjning, och bibehållande, av kompetensnivån samt separat planering med bättre kontinuitet för de äldre.

Blackebergs hemtjänstområde

Sammanfattande synpunkter

- Det allmänna intrycket är en väl fungerande enhet med ett respektfullt synsätt och gott bemötande. Ledningen är närvarande och erfaren och personalkontinuiteten är god. Många har arbetat länge i Blackebergs hemtjänst och personalomsättningen är låg.
- Kvaliteten på den sociala dokumentationen är ojämn. I flera fall kan den inte sägas uppfylla vare sig lagens krav eller de riktlinjer som finns i Stockholms stad. Man hade ännu inte börjat med löpande dokumentation i Parasol, endast ett fåtal genomförandeplaner var helt färdiggjorda och den löpande dokumentationen på journalblad var bitvis mycket bristfällig.

De äldres åsikter om verksamheten

Samtliga äldre som tillfrågats i samband med deltagande observationer säger sig vara nöjda med hur hemtjänsten fungerar. Flera framförde vikten av att det är samma personal som kommer från gång till gång. De flesta är mycket glada åt just ”sin” personal och intrycket är att man i de flesta fall känner varandra väl och har god kontakt.

Organisation och ledning

Områdeschefen, som är socionom med inriktning mot äldre och funktionshindrade, har varit chef för Blackebergs hemtjänst i ca tre år. Hon är chef för 35-40 personer och har två samordnare till sin hjälp. Två daggrupper med vardera ca 10 anställda, ett demensteam med 7 anställda, inklusive kvällspersonal, samt en kvällspatrull ger insatser till ca 250 äldre. Daggrupperna och kvällspersonalen ansvarar för sitt geografiskt område medan demensteamet arbetar över hela Blackeberg. Chefen och samordnarna uppfattas som närvarande och tillgängliga. Alla tre har samma behörighet i Paraplysystemet och man har tydliga rutiner för vem som gör vad i samband med en ny beställning.

Personal

Merparten av personalen har arbetat länge i Blackebergs hemtjänst. Det framgår att man trivs och personalomsättningen är låg, vilket möjliggör god kontinuitet. Många har undersköterskeutbildning och endast ett fåtal saknar grundläggande utbildning. En del av personalen i demensteamet har fått fortbildning i demenskunskap och får även i viss mån fortlöpande påfyllnad via exempelvis Silviahemmet, Demensförbundets föreläsningar m.m. En i demensteamet deltog vid granskningen i en tvåårig Silviasysterutbildning parallellt med arbetet.

Arbetsätt och rutiner

Det allmänna intrycket är en välordnad och flexibel verksamhet med erfaren och ansvarstagande personal. Vid de hembesök som observerades syntes gott bemötande och omtanke. De äldre och personalen känner i de flesta fall varandra, i vissa fall sedan flera år, och det är ingen stress vid besöken hos de äldre.

Samordnarna har inga egna arbetskort men de utför tillfälligt insatser som inte ryms hos övriga i gruppen i samband med sjukdom och ledigheter. Detta gör dels att samordnarna får god kunskap om de äldre som får hjälp, dels att man i mindre utsträckning behöver ta in vikarier. Samordnarna gör hembesök vid alla nya ärenden och gör i samband med det en arbetsmiljöbedömning. Områdeschefen har tagit som sin uppgift att sammanställa genomförandeplaner i Parasolsystemet.

Ambitionen är att alla med en demensdiagnos ska få sin hjälp av demensteamet, men detta är svårt att hinna med bl.a. på grund av att många behöver få hjälp samtidigt i samband med att de skall iväg till sin dagverksamhet.

Dokumentation

För varje hjälptagare fanns en social akt i låst aktskåp. Där finns aktuell beställning, fullskrivna journalblad och äldre genomförandeplaner i pappersform. I några få ärenden fanns en aktuell genomförandeplan i Parasol. Flera planer var dock under bearbetning och hade ännu inte blivit godkända och undertecknade. Varje medarbetare har en arbetskortsmapp som visar vilka som ska besökas, och när, samt en kortfattad beskrivning av vilka insatser som ska ges. Även beställningen finns oftast i denna mapp. Såväl pärmar som arbetskortsmappar låses in i arkivskåpet när personalen slutar sitt arbetspass. Personalen hade ännu inte börjat dokumentera i Parasol utan använde fortfarande journalblad och signeringslistor i pärmar. I vissa fall finns utförliga och adekvata anteckningar men i många fall kan inte journalföringen sägas uppfylla lagens krav och stadens riktlinjer vad gäller omfattning, innehåll och kontinuitet. I demensteamets pärm finns exempel på ärenden där det inte gjorts någon anteckning sedan 2006.

Abrahamsbergs hemtjänstområde

Sammanfattande synpunkter

- Det allmänna intrycket är en väl fungerande enhet med en närvarande ledning och låg personalomsättning. Arbetet utförs med gott bemötande och andas flexibilitet och ansvarstagande.
- Genomförandeplan finns för de flesta äldre men kvaliteten var ojämn. Oftast säger inte planerna mer än vad som står i beställningen vilket gör dem alltför översiktliga och allmänt hållna vad gäller hur och när insatser skall utföras. I många av de granskade akterna i Parasol saknas löpande anteckningar. De handskrivna löpande anteckningar som gjorts på journalblad före tiden till dess att pärmar togs bort och man gick över till Parasol ger ett oordnat och slarvigt intryck. Ofta framgår det inte vilket år som avses eller vem som gjort anteckningen. För många finns inget alls antecknat. Sammantaget kan sägas att den löpande dokumentationen inte uppfyller lagens krav eller stadens riktlinjer.

De äldres åsikter om verksamheten

De äldre som tillfrågats under granskningen är nöjda med hur hemtjänsten fungerar. Flera säger dock att det är så många olika som kommer och att man inte vill byta personal utan helst

få ha samma hela tiden. Intrycket vid de deltagande observationerna är att personalen och de äldre i de flesta fall känner varandra väl och att kontinuiteten är relativt god.

Organisation och ledning

Områdeschefen blev färdig med sin socionomutbildning i januari 2008. Och hade ett vikariat t.o.m. september 2008 under ordinarie befattningshavares föräldraledighet. Området består av ett trettiotal anställda som ser till att ca 180 äldre får den hjälp de beviljats. Personalen består av 2 samordnare, 4 i demensteamet, ca 17 i daggruppen och 4 i kvällspatrullen. Såväl områdeschefen som samordnarna upplevs som närvarande och tillgängliga ledare.

Personal

Så gott som all fast anställd vårdpersonal har någon utbildning inom området. Nio har undersköterskeutbildning, varav två vid tiden för granskningen deltog i en tvåårig Silviasysterutbildning. De flesta andra har vårdbiträdesutbildning. Många har arbetat länge i Abrahamsbergs hemtjänst, uppemot 20 år, och man säger att det är en trivsamt och bra arbetsplats med bra ledning.

Arbetsätt och rutiner

Det allmänna intrycket är en hemtjänst som präglas av flexibilitet, ansvarstagande och respektfullhet. Hembesöken sker utan stress och insatserna utförs med omtanke och gott bemötande. Det finns även tidsutrymme för något litet extra, som att sköta om en fågel eller en katt eller att plantera några blommor.

En av samordnarna gör första hembesöket vid nya ärenden och lämnar sedan över till den som ska vara kontaktman. Samordnaren gör en genomförandeplan utifrån beställning, hembesök och kompletterande uppgifter från kontaktsmannen. I samband med hembesöket gör också samordnaren en arbetsmiljöbedömning. Samordnarna utför även en del insatser vid sjukdom och ledighet. Detta ger dem god kännedom om de äldre och arbetssituationen samt bra förutsättningar vid planering av arbetskort och kontaktman.

Några i personalen hade just gått en tredagarsutbildning under rubriken ”Matlust” och skulle redovisa detta för övrig personal som ett led i att leva upp till åtagandet kring mat och måltider.

Det finns fler äldre i området med begynnande demenssjukdom som skulle behöva få sin hjälp från demensteamet vilket tyder på att teamet skulle behöva utökas.

Dokumentation

Abrahamsbergs hemtjänst har kommit relativt långt vad gäller antal färdiga genomförandeplaner jämfört med de andra områdena. Kanske är en bidragande orsak att det är samordnaren, och inte kontaktsmannen, som gör planen. Ofta finns det både mål och delmål på en ”lagom” nivå, ibland mer oprecisa mål som ”bra livskvalitet”. Dock säger inte planerna så mycket mer än själva beställningen utan de är väldigt översiktliga och allmänt hållna. Det framgår exempelvis inte vad man kommit överens om när det gäller dag och tid för utförandet av en insats. Ibland var uppgifterna motstridiga, det kunde stå att tvätt eller städning skulle utföras varje vecka under rubriken ”hur ofta” och sedan var tredje vecka under rubriken ”hur”.

Vid granskningstillfället hade chefen tagit bort pärnarna för handskriven löpande dokumentation några veckor tidigare i syfte att få personalen till att börja skriva i Parasol men i många av de granskade akterna i Parasol finns inga löpande anteckningar alls. De löpande anteckningar som gjorts för hand på journalblad för tiden fram till dess att pärnarna togs bort

och man gick över till Parasol ger ett oordnat och slarvigt intryck. Ofta framgår det inte vilket år som avses eller signatur för den som gjort anteckningen. För många finns inget alls antecknat. Sammantaget kan sägas att den löpande dokumentationen inte uppfyller lagens krav eller stadens riktlinjer.

Södra Västerleds hemtjänstområde

Sammanfattande synpunkter

- Det allmänna intrycket är en arbetsplats som präglas av gott bemötande och respektfullt synsätt. Hemtjänsten i södra Västerled har haft många och täta chefsbyten före nuvarande chef, något som enligt de intervjuade satt spår i verksamheten vad gäller exempelvis sjukskrivningar, planering och dokumentation.
- Vid en genomgång av samtliga ärenden visar det sig att det finns en genomförandeplan i ca en tredjedel. Generellt gäller att planerna skulle behöva vara mer detaljerade för att fungera så som det är tänkt. Vid kontroll av ett antal akter framgår att det finns ytterst få löpande anteckningar gjorda för perioden april-augusti. Området kan inte sägas uppfylla lagens krav eller stadens riktlinjer när det gäller den sociala dokumentationen.

De äldres åsikter om verksamheten

De äldre och anhöriga som tillfrågats är nöjda med hur hemtjänsten fungerar men något som ofta framförts är att man inte vill byta personal utan helst ha samma hela tiden. Flera säger att det är så många olika som kommer. De flesta är osäkra på vem som är deras kontaktman och vad det innebär. En anhörig var missnöjd med att tiden för morgonhjälpen hade flyttats fram för hans mamma utan någon dialog med honom. En annan anhörig var missnöjd över att det varit så många chefsbyten i området och att de äldre inte informerats om detta och annat som rör verksamheten. Samma anhöriga var även missnöjd med hur arbetsledningen fungerar på helgdagar, t.ex. att det inte finns tid avsatt för den helgansvariga att ringa in vikarier.

Organisation och ledning

Västerled är uppdelat i två områden, södra och norra, med var sin områdeschef. Områdena har gemensamma lokaler i Tranebergs äldreboende. I lokalen finns även en tvättstuga med särskild personal som tvättar åt de äldre som beviljats denna hjälp. Områdena har ett gemensamt demensteam och gemensam kvällspatrull. Chefen för Västerled södra är socionom med inriktning mot äldre och funktionshindrade. Hon har haft tjänsten i två år, varav första året för både södra och norra området innan norra fick en egen chef. Åren innan har det varit många och täta chefsbyten för hemtjänsten i Västerled. Chefen för södra Västerled har cirka 30 underställda - en samordnare, en daggrupp, det gemensamma demensteamet samt ALP-gruppen som på beställning utför ledsagning och avlösning i hela Bromma. Området ger hjälp och stöd till ca 110 äldre.

Personal

Många har arbetat länge i hemtjänsten i Västerled. Man har sedan en tid haft problem med hög sjukfrånvaro och personalen uttrycker en trötthet över att det varit så många olika chefer, men också nöjdhet med den chef man nu har sedan två år.

Arbetssätt och rutiner

Det allmänna intrycket är att de äldre och personalen känner varandra och att arbetet utförs på ett respektfullt och förtroendefullt sätt. Bemötandet är mycket gott och insatserna utfördes effektivt utan stress.

De äldre har dock dålig kännedom om vem som är deras kontaktman, och vad det uppdraget innebär. Det tyckts också vara en hel del byte av personal och kontaktmän i samband med att arbetskort planeras om och uppdateras, något som bekräftas av synpunkterna från de äldre och anhöriga. Eftersom det finns så få genomförandeplaner, och de som finns är så allmänt hållna, bygger verksamheten på att personalen är van och vet vad som ska göras, och hur.

Vid deltagande i demensteamets arbete, och metodmöte, märktes ett missnöje hos personalen framför allt när det gäller schema och planering av arbetskort. Det finns också personal utan vårdutbildning i demensteamet. Intrycket är att planeringen av demensverksamheten inte hålls åtskild från övrig planering och att detta påverkar kontinuiteten negativt för demensteamets hjälptagare.

Samordnaren gör hembesök endast när det är något särskilt komplicerat ärende. Hon utför ibland insatser vid sjukdom och ledighet hos personalen. Arbetsmiljöbedömningar görs endast sporadiskt.

Dokumentation

De sociala akterna förvaras i låsbara arkivskåp och innehåller aktuell beställning, nyckelkvitto, eventuell genomförandeplan m.m. I dokumentationspärmarna finns numera endast signeringslistor, inga journalblad för löpande dokumentation. Tanken är att personalen ska dokumentera direkt i Parasol. Vid en genomgång av samtliga ärenden visar det sig att det finns en genomförandeplan i ca en tredjedel. Generellt gäller att planerna skulle behöva vara mer detaljerade för att fungera så som det är tänkt. Vid kontroll av ett antal akter framgår att det finns ytterst få löpande anteckningar för perioden april-augusti. Området uppfyller inte lagens krav eller stadens riktlinjer när det gäller den sociala dokumentationen.

Norra Västerleds hemtjänstområde

Sammanfattande synpunkter

- Det allmänna intrycket är en enhet där arbetet präglas av gott bemötande och respektfullt synsätt. Hemtjänsten i norra Västerled har fram till dess att nuvarande chef tillträdde i maj 2008 haft många och täta chefsbyten, något som enligt de intervjuade satt spår i verksamheten vad gäller exempelvis sjukskrivningar, planering och dokumentation.
- Endast ett fåtal genomförandeplaner har gjorts och den löpande dokumentationen är eftersatt och kan inte sägas motsvara de krav som lagar och riktlinjer ställer. Sammantaget ger dokumentationen ett oordnat intryck och är svår att överblicka för exempelvis en vikarie. Området behöver upprätta tydliga rutiner för hur dokumentationen ska gå till och hur den ska förvaras.
- Två personer arbetar varje natt i nattpatrullen som täcker in hela Brommas hemtjänst. Personalen börjar arbeta klockan 22 men på grund av att bil och nycklar måste inväntas från samtliga som arbetar kväll kan inte arbetet komma igång förrän en till en och en halv timme senare vilket framstår som ineffektivt. Områdeschefen är medveten om detta och har för avsikt att hitta en lösning.

De äldres åsikter om verksamheten

De äldre som tillfrågats är nöjda, i många fall mycket nöjda, med hur hjälpen fungerar. Här liksom i de andra områdena säger de äldre att man inte vill att det ska komma så många olika. Många är osäkra på vem som är deras kontaktman.

Organisation och ledning

Västerled är uppdelat i två områden, södra och norra, med varsin områdeschef. Områdena har gemensamma lokaler i Tranebergs äldreboende. I lokalen finns även en tvättstuga med särskild personal som tvättar åt de äldre som beviljats denna hjälp. Områdena har ett gemensamt demensteam och en gemensam kvällspatrull. Områdeschefen för norra Västerled har examen från sociala omsorgsprogrammet och ca tio års erfarenhet som hemtjänstchef i en annan stadsdel. På denna befattning har hon funnits sedan i maj 2008. Dessförinnan har det varit många och täta chefsbyten. Samordnaren har arbetat några år på sin befattning och innan dess som vårdbiträde i gruppen. Chefen har ca 30 underställda - en daggrupp, den gemensamma kvällspatrullen och nattpatrullen för hela Bromma.

Personal

Många har arbetat länge inom hemtjänsten i Västerled. Området har en ovanligt hög andel medarbetare med annat modersmål än svenska (75 procent) jämfört med de andra områdena, och även ovanligt hög andel män i personalgruppen. Chefen uppskattar att ca 30 procent saknar grundläggande utbildning inom äldreomsorg. Personalen uttrycker en trötthet över att det varit så många olika chefer och man vågar ännu inte fullt ut lita på att nuvarande chef kommer att stanna.

Arbetsätt och rutiner

Det allmänna intrycket vid de deltagande observationerna är en flexibel verksamhet med respektfullt bemötande. Insatserna utfördes effektivt och utan stress.

Många av de äldre är osäkra på vem som är deras kontaktman. Det tycktes vara en hel del ändringar vad gäller personal och kontaktmän i samband med att arbetskort planeras om och uppdateras. Detta påverkar kontinuiteten negativt. Eftersom det finns ytters få genomförandeplaner bygger verksamheten på att personalen är van och vet vad som ska göras, och hur. Efter återkopplingen till chefen efter granskningen har hon bokat in halv-dagar med personalen under oktober för att gå igenom arbetskorten samt se över kontinuitet och kontaktmannaskap.

Samordnaren gör hembesök endast när det är något särskilt komplicerat ärende, arbetsmiljöbedömningar görs oftast inte.

I kvällspatrullen arbetar sju personer varje kväll. Man har fyra bilar till sitt förfogande, två bilar med vardera två personal, två bilar med en personal som hjälper dem som tillhör demensteamet, samt en personal som till fots besöker dem som bor i närheten av hemtjänstlokalen. Kvällens arbete inleds med ett kort planeringsmöte. Verksamheten ger ett välplanerat och kunnigt intryck och tycks vara lagom dimensionerad. Bemötandet är gott och mycket professionellt, särskilt vad gäller de äldre med demensproblematik.

Två personer arbetar varje natt i nattpatrullen som täcker in hela Brommas hemtjänst. Personalen börjar kl. 22.00 men på grund av att bil och nycklar måste inväntas från dem som arbetar kväll kommer inte arbetet igång förrän 1-1,5 timme senare vilket framstår som ineffektivt. Områdeschefen är medveten om detta och har för avsikt att hitta en lösning.

Dokumentation

I de sociala akterna i aktskåpet finns endast gamla beställningar och i något enstaka fall en genomförandeplan. Flera hängmappar är helt tomma. Samordnaren uppger vid granskningsbesöket att man inte använder aktskåpet utan i stället har valt att förvara aktuella dokument i

arbetskortsmappen. Efter återkoppling, uppger enhetschefen, har detta rättats till och man förvarar nu handlingarna på säkert sätt i akten, så som avsett.

I de pärmar där personalen tidigare gjorde löpande dokumentation finns numera endast signeringslistor, utom i vissa ärenden där det fortfarande finns journalblad med sporadisk dokumentation parallellt med dokumentation i Parasol.

Vid granskning av några arbetskortsmappar visade det sig att flera av beställningarna var inaktuella. Gamla, och ibland någon ny genomförandeplan kunde finnas instoppad i en plastmapp bakom annat så att den inte syntes. Sammantaget gav dokumentationen ett oordnat intryck och var svår att överblicka för exempelvis en vikarie. Arbetskortsmapparna förvarades inte på säkert sätt efter arbetsdagens slut utan låg framme på bordet.

Vid en kontroll i Parasol framkom att det finns genomförandeplan i ytterst få ärenden. Även den löpande dokumentationen är eftersatt och kan inte sägas motsvara de krav som lagar och riktlinjer ställer. Enligt uppgift från områdeschefen har åtgärder nu satts in för att få bättre ordning vad gäller dokumentationen och förvaringen. Man har även anlitat en resursperson för att ge personalen ytterligare stöd vid genomförandeplaner och dokumentation i Parasol.

Rehab och dagverksamhet

En av resultatenheterna inom äldreomsorgen i Bromma ansvarar för rehabilitering och dagverksamhet. Enheten har letts av samma chef i åtta år och består av ca 37 medarbetare, varav 25 arbetar inom rehabverksamheten och resten i dagverksamheten. En administrativ assistent har hand om kö och förmedling av platser i dagverksamheten. Några personer står i kö till respektive dagverksamhet och några väntar på utökning av antalet dagar men enheten har hittills lyckats verkställa beslut inom rimlig tid, dvs. inom tre månader.

Sammanfattande synpunkter

- Rehabiliteringsverksamheten i Bromma har en tydlig organisation och ledning. Enheten är dimensionerad utifrån behov och bemannad med erfaren och utbildad personal. Förutom de team som arbetar på de särskilda boendena finns det också ett team riktat till hemtjänstens personal och äldre. Det finns även en personalgymnast.
- År 2008 startades Bromma friskvårdscentrum som ett projekt. Verksamheten blev så lyckad att den nu har permanentats. Till rimliga priser kan Brommabor över 60 år styrketräna och delta i olika typer av gruppträning, t.ex. gymnastik, qigong, stavgång och andra aktiviteter. Anställda sjukgymnaster instruerar och leder träningen. Antalet besökare ökar stadigt och antalet grupper har successivt utökats.
- Samtliga dagverksamheter får mycket gott betyg av de äldre som deltar. Personalen har överlag stor erfarenhet och har arbetat länge på sina tjänster vilket ger god kontinuitet. I stort sett all personal har undersköterskeutbildning. Bemanningen medger goda möjligheter till planering, förberedelser, reflektion och dokumentation.
- Några av dagverksamheterna behöver se över sina rutiner i samband med dagens avslut och hemfärd. Otydliga överenskommelser kring tid för hemresa och vem som ska åka när leder ibland till att de äldre får sitta med kläderna på och vänta uppemot en timme - tid som borde kunna användas på ett mer givande sätt.

- För i stort sett samtliga deltagare i dagverksamheten har kontaktmannen gjort en genomförandeplan i Parasol. Många av planerna är dock alltför översiktliga och intetsägande, särskilt när det handlar om personer med demenssjukdom som inte själva kan tala för sig. Lillsjönäs dagverksamhet behöver förbättra rutinerna för hur handlingar som rör den enskilde kan förvaras på ett säkert sätt.

Rehab

Rehabpersonalen är indelad i sex team med en sjukgymnast och en arbetsterapeut i varje – tre team på Mälarbacken, ett team på vardera Blackebergs och Tunets äldreboenden och ett gemensamt team för Tranebergs och Brommagårdens äldreboenden. Teamen ansvarar för rehabilitering, funktionsuppehållande aktivering och hjälpmedel för de boende. De ska också handleda personal i vardagsrehabiliterande arbetssätt och vid behov delegera behandlingsåtgärder. I Bromma finns även ett hemtjänstteam som stöttar personalen i den kommunala hemtjänsten. Inom enheten finns också heminstruktörer för syn- och hörsel och en sjukgymnast avsedd för personalen inom äldreomsorgen i Bromma samt Bromma friskvårdscentrum.

De åtaganden som formulerats för 2008 och som direkt berör de äldre i verksamheterna handlar om att:

- bidra till att måltiden blir en positiv upplevelse för den boende
- utbilda och handleda personal i rehabiliterande förhållningssätt
- arbeta med aktivitetsstödjande hemtjänstinsatser
- starta upp ett friskvårdscentrum
- varje boende får en individuell funktionsbedömning inom en vecka efter inflyttning

Hemtjänstteamet

Sedan år 2000 finns det ett hemtjänstteam inom Rehabenheten med en arbetsterapeut och en sjukgymnast. Dessa båda har arbetat ett respektive två år i teamet och bedömer att arbetsuppgifterna hinns med på ett bra sätt. Teamets uppgift är att ge stöd och utbildning till personalen i den kommunala hemtjänsten vad gäller arbetshjälpmedel, förflyttningsteknik m.m. Teamet deltar i möte med respektive hemtjänstgrupp en till två gånger per termin då man bl.a. följer upp de ärenden där teamet är inkopplat. Personalen i hemtjänsten tar därutöver kontakt med teamet vid behov. En gång per termin träffar teamet områdescheferna och enhetschefen för hemtjänsten för planering av utbildning m.m. Teamet har förskrivningsrätt och kan även, i samråd med distriktsarbetsterapeuten på vårdcentralen, se till att en enskild äldre får de individuella hjälpmedel som han eller hon behöver. Hemtjänstteamet är helt i linje med stadens ambition att hemtjänstpersonalen ska få handledning i rehabilitering.

Personalgymnast

Sedan ett tiotal år tillbaka finns en personalgymnast inom äldreomsorgen i Bromma stationerad på Mälarbacken, där det också finns ett personalgym. Nuvarande sjukgymnast har haft tjänsten i sju år och i arbetsuppgifterna ingår att göra bedömningar, att ge behandlingar och träningsråd samt att undervisa och handleda i arbetsteknik och ergonomi.

Heminstruktör för syn- och hörselskadade

Sedan flera år tillbaka finns det två deltidstjänster som heminstruktör (80 och 50 procent) med var sitt geografiskt ansvarsområde. Nuvarande personal har arbetat sex år respektive sex

månader i befattningen. Båda har sin bakgrund inom äldreomsorgen som undersköterska respektive vårdbiträde och har fått utbildning inom syn- och hörselområdet. Oftast får instruktörerna sina ärenden via hemtjänsten, anhöriga eller distriktsköterska och gör då hembesök hos den enskilde. Man har dessutom regelbundet öppen mottagning på de äldreboenden som drivs av stadsdelen. Dessa tillfällen annonseras i lokalpressen. En viktig arbetsuppgift är utbildning av personal inom stadsdelens äldreomsorg. Instruktörerna bedömer att bemanningen är lagom för att täcka det nuvarande behovet.

Friskvårdscentrum

År 2008 startades Bromma friskvårdscentrum som ett projekt och verksamheten blev så lyckad att den nästan direkt permanentades. Verksamheten finns i Tunets servicehus och vänder sig till alla över 60 år i Bromma. Till rimlig kostnad kan man styrketräna eller delta i olika typer av gruppträning, t.ex. gymnastik, qigong, stavgång och andra aktiviteter. Anställda sjukgymnaster instruerar och leder träningen. Antalet besökare ökar stadigt och antalet grupper har successivt utökats.

Dagverksamhet

I Bromma finns fyra dagverksamheter – tre för personer med demenssjukdom och en social verksamhet. För samtliga dessa krävs biståndsbeslut för att få delta. En av dagverksamheterna för demenssjuka, Brommagården, sorterar under Brommagårdens enhetschef, medan övriga tre sorterar under Rehabenheten. Verksamheterna är öppna helgfri måndag till fredag och respektive enhet ansvarar för skjuts till och från verksamheten. Enhetscheferna har möte med respektive dagverksamhet en gång per månad och finns däremellan tillgängliga vid behov. Det allmänna intrycket är att dagverksamheten i Bromma är mycket välorganiserad och håller en god kvalitet. Arbetet präglas av respektfullhet och gott bemötande. Man arbetar med kontaktmannaskap och gör hembesök hos nya gäster för att knyta kontakt och presentera verksamheten. Personalen har överlag stor erfarenhet och har arbetat länge på sina tjänster, vilket ger god kontinuitet. Med något undantag har alla undersköterskeutbildning eller motsvarande. Samtliga verksamheter har ändamålsenliga lokaler i trevliga omgivningar med närhet till natur och annat som inbjuder till aktiviteter.

Fotvårdare, frisör och heminstruktörerna för syn och hörsel besöker regelbundet dagverksamheterna.

En av sjuksköterskorna på Brommagårdens äldreboende ansvarar även för Brommagårdens dagverksamhet. Övriga verksamheter har ett väl fungerande samarbete med distriktsköterskorna i respektive område. Dessa besöker verksamheterna för att t.ex. göra omläggningar och ge medicin när personalen inte har delegation för detta.

Dagverksamheten i Bromma har goda förutsättningar att bedriva en verksamhet av hög kvalitet – dels är all personal utbildad, dels finns det tid både före och efter gästernas besök för att planera, förbereda, dokumentera och reflektera. Arbetstiden är dagtid, måndag till fredag, vilket många i personalen uppskattar. Det bidrar troligen till att man trivs och stannar kvar på sin tjänst, vilket i sin tur ger en god kontinuitet.

De åtaganden som formulerats för 2008 och som direkt berör dagverksamheten handlar om att:

- skapa en god måltidssituation och servera god och näringsriktig mat
- fortsätta höja kompetensen hos medarbetarna vad gäller vård av demenssjuka

- samarbeta med andra aktörer, såsom hemtjänst, demensteam, vårdcentral
- ta tillvara individens egna resurser och bryta ensamhet och isolering
- stötta och avlasta anhöriga

Lillsjönäs dagverksamhet

Lillsjönäs dagverksamhet ligger i närheten av Lillsjön i Abrahamsberg. Totalt är 28 personer inskrivna och det finns plats för 15 besökare per dag. Tre anställda, samma sedan ca tio år, arbetar heltid. En av personalen deltar parallellt med arbetet i utbildning till Silviasyster. Verksamheten vänder sig till personer med demenssjukdom och är inrymd i bottenplanet på ett hyreshus med egen inhägnad uteplats. Dagens arbetsuppgifter är detaljerat planerade utifrån tre pass som personalen roterar mellan. Personalen börjar kl. 7.30, de första gästerna kommer vid kl. 8.30.

När alla kommit serveras frukost, sedan läser man tidningen gemensamt och därefter är det en daglig promenad olika långt beroende på ork och vilja. De fina omgivningarna vid Lillsjön och angränsande koloniområde möjliggör aktiviteter som att mata fåglar, plocka blommor, få frukt osv. Efter promenaden serveras kaffe och därefter är det någon aktivitet med alla samlade – spel, diabilder, bingo, frågesport, sång, etc. Lunch serveras vid 14-tiden. Matsituationen är mycket trivsamt med fint dukade bord och personalen sitter med och äter. All mat lagas på plats. Efter maten gör sig alla redo att åka hem och sitter i hallen och väntar på sin skjuts, de som åker sist kan få vänta uppemot en timme. Det är i stort sett samma chaufförer som kör varje dag och dessa känner de gamla väl. Personalen eftersträvar att gästerna ska ha en ”glad känsla i kroppen” när de är på dagverksamheten. De gäster som kunde tillfrågas trivs mycket bra på sin dagverksamhet och merparten är där tre eller flera dagar i veckan.

Respektive kontaktman har gjort en genomförandeplan för i stort sett samtliga som deltar i verksamheten. I många fall är dock de individuella målen väl översiktliga och i stort sett lika för alla. Under rubriken *hur* hjälp och stöd ska ges var beskrivningarna mycket kortfattade med tanke på att det rör sig om personer med demenssjukdom som har svårt att tala för sig. Löpande dokumentation finns i varierande grad och rör mest avvikelser men även annat av vikt. Underskrivna genomförandeplaner och andra dokument rörande den enskilde förvaras i ett kuvert i en öppen bokhylla på kontoret vilket inte kan anses vara en säker och ordnad förvaring.

Skogsgläntans dagverksamhet

Verksamheten är inhyrt i ett eget rymligt hus i området vid f.d. Blackebergs sjukhus. I området som ligger vid Mälaren finns en park med Ljunglöfs slott, trädgårdsodlingar och natur inpå knuten. Totalt är 32 personer med demenssjukdom inskrivna och det finns plats för 19 gäster per dag. Fyra anställda med undersköterskeutbildning arbetar i verksamheten. Samtliga har arbetat där i minst fem år. En av personalen deltar i utbildning till Silviasyster parallellt med arbetet. Personalen börjar kl. 7.30 och de första gästerna kommer ungefär kl. 8.45. När alla kommit serveras frukost och därefter samlas man för gemensam tidningsläsning och samtal utifrån det som står i tidningen.

Målsättningen är att alla ska komma ut under dagen, vilket man för det mesta lyckas uppnå. En del går raskt och långt, andra en kortare tur runt huset tillsammans med någon personal. Personalen har vid flera tillfällen, hittills utan resultat, fört fram önskemål om att få några

bänkar längs promenadvägen eftersom flera av de gamla behöver sätta sig och vila en stund på vägen.

Vid 12-tiden serveras lunch som levererats från Sodexho. Man tillämpar karottsystem och en anställd sitter med och äter vid respektive bord. Matsituationen är mycket trivsamt och maten lovordas av gästerna. Efter maten samlas alla för någon gemensam aktivitet – sång, spel, frågesport etc. På sommaren har man tillgång till en båt med skeppare som är stationerad vid Mälarbacken, och man kan göra utflykter med några gäster i taget.

Personalen har utarbetat ett detaljerat rullande schema för arbetsuppgifterna och vem som ska ansvara för vad under dagen. De gäster som kunde tillfrågas är mycket nöjda och glada för sin dagverksamhet. Stämningen är god och delaktigheten stor vid de olika aktiviteterna. Cirka en tredjedel av gästerna är där fem dagar per vecka.

Genomförandeplan finns för ca två tredjedelar av gästerna. Många av planerna är dock alltför intetsägande och översiktliga. Som beskrivning av hur hjälp ska ges kunde det t.ex. stå ”vår chaufför kommer och hämtar på morgonen”, inget mer. Det saknades mål och uppgift om vilka dagar personen skulle komma till dagverksamheten. Uppföljningar har inte gjorts på utsatt tid. Omfattningen på den löpande sociala dokumentationen varierar, den bör vara fylligare med tanke på att det rör sig om personer med demenssjukdom som oftast själva inte kan tala för sig.

Brommagårdens dagverksamhet

Brommagårdens dagverksamhet för personer med demenssjukdom finns i bottenplanet på Brommagårdens äldreboende. Chefen för äldreboendet är också chef för dagverksamheten. I direkt anslutning finns en stor parkliknande inhägnad trädgård med blommor, äppelträd och asfalterade promenadgångar. Lokalerna är rymliga och ändamålsenliga. Totalt 24 personer är inskrivna och det finns plats för 15 gäster per dag. Tre personer arbetar i verksamheten – en heltid med vårdbiträdesutbildning som arbetat där i tio år och två undersköterskor, 75 procent, som arbetat fyra respektive ett år på Brommagården. Den ena av undersköterskorna deltar parallellt med arbetet i utbildning till Silviasyster.

Brommagården har egen buss som kör deltagarna till och från verksamheten. Vaktmästaren på Brommagården är chaufför och arbetar även ibland som vikarie på dagverksamheten. De flesta gästerna är där tre dagar per vecka, några fem dagar per vecka. Man har god tillgång till chefen och sjuksköterska som finns i samma korridor.

De första gästerna kommer vid kl. 9.45 och de sista vid kl. 10.15, frukosten påbörjas vid 10-tiden. Därefter är det promenad i den stora trädgården. I stort sett alla går ut varje dag, en del på egen hand, andra tillsammans med personal. Efter promenaden serveras kaffe och sedan anordnas någon gemensam aktivitet. Någon gång per vecka är det underhållning med exempelvis musik. Gemensamt med boendet firas midsommar och varje höst är det äppelfest. Klockan 14 serveras lunch som lagas i huset. Personal sitter med vid varje bord och äter tillsammans med gästerna.

Efter maten gör sig gästerna redo att åka hem och det kan bli uppemot en timmes väntan vid entrén för dem som åker sist. De äldre är mycket nöjda med sin dagverksamhet och med maten. Stämningen är god med mycket prat och skratt.

I ett låst skåp i köket förvaras en pärm med en flik för varje gäst. Där finns aktuell beställning, undertecknad genomförandeplan och eventuella andra dokument. Det finns genomförande-

planer för samtliga, i många fall med delmål och beskrivning av ”hur” på en lagom nivå. Det finns också löpande anteckningar i Parasol om avvikelser och annat.

Tallbackens dagverksamhet

Tallbackens dagverksamhet är en social verksamhet inhytt i bottenplanet på Mälarbackens äldreboende vid Mälaren i Blackeberg. Man har egen utgång till en stor uteplats och tillgång till en park med fruktträd och naturen inpå knuten. Tre undersköterskor med lång erfarenhet arbetar på Tallbacken, varav två har arbetat 15 år inom dagverksamhet. Totalt 39 personer är inskrivna och mestadels har man 14 – 16 gäster per dag. De flesta är där två eller tre dagar per vecka. Personalen börjar kl. 7.30 och de första gästerna anländer vid 9-tiden. När alla kommit serveras frukost. Därefter är det gemensam tidningsläsning och sedan promenad olika långt beroende på ork och lust, med eller utan personalstöd. Personalen uppmuntrar alla att gå ut en liten sväng.

Efter promenaden är det gemensamma aktiviteter, t.ex. korsord, frågesport, bingo eller sittgymnastik, och en gång i veckan är det musikunderhållning. Dagens uppgifter är preciserade i tre dagsscheman som personalen alternerar mellan. Maten lagas på plats av personalen och serveras kl. 14. Matstunden är mycket trivsamt med småprat runt bordet. Personalen sitter med och äter. De gäster som intervjuades är mycket nöjda med sin dagverksamhet och lovordar maten. När lunchen är avklarad tar alla gästerna på sig ytterkläder och sätter sig i foajén och väntar på skjuts hem. De första åker iväg vid halv tre, de sista närmare halv fyra. Personalen uppger att det beror på att de inte riktigt vet när taxin ska komma. Vidare anser personalen att hemtjänstens arbetstider påverkar när gästerna kan komma och måste åka hem, exempelvis att hemtjänstpersonalen inte påbörjar sina hembesök före kl. 8.00 på morgonen.

För i stort sett samtliga inskrivna finns en genomförandeplan. I de flesta fall finns ett övergripande mål från biståndshandläggaren men inga delmål. En hel del planer har inte följts upp vid planerad tidpunkt. Planerna skulle behöva vara fylligare, ofta är enda informationen under rubriken ”hur” att personen åker taxi till och från dagverksamheten. Löpande dokumentation förs i Parasol. På kontoret finns ett låst arkivskåp med en hängmapp för varje gäst. Där förvaras underskriven genomförandeplan, beställning och eventuella andra dokument. Rummet låses när personalen går för dagen.

Vård- och omsorgsboende

Brommagårdens vård- och omsorgsboende

Sammanfattande synpunkter

- Helhetsintrycket är en verksamhet av god kvalitet med tillräcklig bemanning, stor andel utbildad personal och god personalkontinuitet. Kvalitetsråd, aktivitetsråd, kostråd och anhörigråd träffas regelbundet och arbetar med utveckling av verksamheten.
- Även om gemensamma aktiviteter ordnas får man intrycket att flera boende skulle må bra av att aktiveras mer flexibelt och individuellt i vardagen. Troligen skulle en hel del oro och tristess kunna lindras på så sätt.
- All mat lagas i huset och man arbetar på ett aktivt och medvetet sätt för att skapa lugna och trivsamma måltider där de boendes självbestämmande och funktionsnivå kan bibehållas.

- Genomförandeplaner finns för absoluta merparten av de äldre. Enhetschefen är aktiv i att stötta personalen vid upprättande och uppföljning av planer med målet att dessa ska bli dokument som personalen har nytta av i sitt dagliga arbete så som det är tänkt. Det är otydligt i samtliga planer vem av personalen som är kontaktman. I den löpande sociala dokumentationen skrivs i stort sett allt under rubriken ”hälso- och sjukvård”, vad det än handlar om, exempelvis om personen varit trött en dag, varit vaken på natten osv.

Bakgrund

Nuvarande Brommagården ligger i närheten av Bromma kyrka och byggdes upp i början av 1990-talet på den plats där det gamla ålderdomshemmet låg. Huset är byggt i vinkel i två plan. På baksidan finns en stor inhägnad parkliknande trädgård med äppelträd, planteringar och asfalterade promenadgångar. I nedre planet finns två gruppboendeavdelningar med sju respektive åtta lägenheter avsedda för personer med demenssjukdom. På övre planet finns två avdelningar, klassificerade som ålderdomshem, med tio respektive elva lägenheter för personer med i huvudsak somatiska besvär. På varje avdelning finns gemensamhetsutrymmen bestående av allrum och kök. Samtliga lägenheter har två rum, med trinettkök i det ena, samt uteplats eller balkong. Två av lägenheterna på det övre planet är extra stora och avsedda för parboende. I varje lägenhet finns ett rymligt hygienutrymme. På nedre planet finns även en dagverksamhet för demenssjuka personer som bor i ordinärt boende.

Brommagården har tidigare drivits av en privat entreprenör men är nu i kommunal regi sedan 2004.

Enhetens åtagande för 2008

De åtaganden som direkt berör omvårdnaden av de äldre var för 2008:

- ”Vi åtar oss att servera en god och näringsriktig mat i en trevlig och inbjudande miljö som engagerar de olika sinnena och gör måltiden till en höjdpunkt på dagen
- Vi åtar oss att minst 95 procent av tillsvidareanställd personal har en grundläggande vårdutbildning
- Vi åtar oss att fortsätta höja kompetensen hos medarbetarna gällande demenssjukdomar
- Vi åtar oss att skapa en aktiv omvårdnad i en trevlig och hemlik miljö som känns meningsfull för den enskilde och där den enskilde alltid ska ha möjlighet att tillgodose sina fysiska, psykiska, sociala och andliga behov
- Vi åtar oss att ha ett ankomstsamtal med varje boende (ev tillsammans med dennes närstående) senast på inflyttningsdagen och att ha vårdplanering inom 14 dagar
- Vi åtar oss att varje boende ska ha en egen namngiven kontaktman och en egen namngiven omvårdnadsansvarig sjuksköterska från första dagen de flyttar in till Brommagården
- Vi åtar oss att upprätta en genomförandeplan till varje boende inom 14 dagar från inflyttningen
- Vi åtar oss att arbeta för att ge de boende kontinuitet både gällande personal och gällande hans/hennes sociala kontakter
- Vi åtar oss att erbjuda utevistelse till de boende utifrån de individuella behoven”

Organisation och ledarskap

Chefen för Brommagården är utbildad sjukgymnast och har arbetat inom äldreomsorgen sedan 1978, mestadels i chefsposition. Hon har varit chef på Brommagården sedan 2003. Under sig har hon två gruppchefer – en för ålderdomshemmet och en för gruppboendet. Dessa arbetar halvtid som arbetsledare och halvtid i verksamheten. Det finns två sjuksköterskor på Brommagården måndag till fredag, en heltid för ålderdomshemmet och en halvtid för gruppboendet. För att täcka sjuksköterskebehovet på kvällar, nätter och helger köps tjänsten från det privata Legevisitten. Rehabteamet, som delas med Tranebergs äldreboende, är på Brommagården varje tisdag samt vid akuta behov. Läkare från Legevisitten besöker Brommagården en gång per vecka.

I köket arbetar tre personer (90, 80 och 50 procent). Det totala antalet medarbetare på Bromma vård- och omsorgsboende är för närvarande ca 48 månadsanställda och ca 20 timanställda. En gång per månad hålls arbetsplatsträff (APT) och en gång per månad gruppmöte som respektive gruppchef leder. På Brommagården finns kvalitetsråd och aktivitetsråd där representanter från varje avdelning träffas en gång per månad. Dessutom finns ett kostråd där representanter för de boende, chefen och kökspersonalen träffas fyra gånger per år, och ett anhörigråd som träffas två gånger per termin. Protokoll och annan information sätts in i en anhörigpärm som finns på varje avdelning.

Brommagården har hittills gått ihop ekonomiskt men det finns nu tendenser till underskott. Enligt chefen är en av orsakerna det nya ersättningssystemet med olika vårdtyngdsnivåer.

De boende

Omvårdnadsbehovet hos de boende varierar mycket. En del går dagligen ut på promenader på gården, eller utanför, utan hjälp från personalen, medan andra behöver hjälp med i stort sett allting. De boende som kunnat tillfrågas är mycket nöjda med Brommagården. I stort sett alla väljer att äta sina måltider tillsammans med andra i det gemensamma köket och maten som serveras är mycket uppskattad. Anhörig respektive god man till några boende säger vid telefonintervju att de är mycket nöjda med hur det fungerar på boendet. Personalen har tid att hjälpa till, de bryr sig och ger kramar och uppmärksamhet. Ord som ”lyrisk” och ”Sörgården” användes.

Personal

Brommagården är en populär arbetsplats och många har arbetat där länge. Personalomsättningen är låg. Man har de senaste åren satsat mycket på att grundutbilda fast anställda samt fortbilda i bl.a. demenskunskap. En målsättning i verksamhetsplanen för 2008 är att 95 procent av personalen ska ha en grundutbildning. År 2004 hade 64 procent vårdbiträdes- eller undersköterskeutbildning alternativt hade arbetat minst tio år i yrket. Motsvarande andel är nu 95 procent. Två personal deltar för närvarande i tvåårig distansutbildning till Silviasyster och en av sjuksköterskorna går vidareutbildning inom demensområdet. Inför nästa år planeras ytterligare satsningar på utbildning om demens.

Fem personer bemannar gruppboendena dagtid, två på respektive avdelning samt en löpare emellan. På ålderdomshemmet finns tre personer i tjänst per avdelning dagtid och två personer kvällstid. På natten arbetar tre i hela huset, varav en är stationerad på respektive gruppboendeavdelning och en på ålderdomshemmet på övre planet. Dagpersonalen börjar kl. 7.30 eller 8.00, kvällspersonalen börjar någon gång mellan kl. 12.00 och 16.00 och nattpersonalen börjar kl. 20.45 eller 21.00. Så kallat önskeschema tillämpas i hela huset. Cirka 17 procent av medarbetarna är män och ca hälften har invandrat till Sverige och har annat

modersmål än svenska. Även om kunskapen i svenska bedöms vara tillräcklig kan det ibland vara svårt för de äldre att höra och förstå vad som sägs på grund av uttal och brytning.

Rutiner och arbetssätt

Det allmänna intrycket är att bemanningen är tillräcklig för att kunna göra ett gott arbete. Detta är också den allmänna uppfattningen hos personalen, Gruppcheferna är tillgängliga och arbetar själva vissa tider i verksamheten.

Alla boende har en kontaktman med samordningsansvar. I samband med ett nytt arbetspass sker muntlig överrapportering. Man är mån om att de boende ska få vakna och komma upp i sin egen takt vilket innebär att frukosten pågår mellan kl. 9.00 och 10.30. Det är lugnt och rofyllt på enheterna och personalen stöttar så att de äldre får göra det de kan själva. De boende har egna lakan och handdukar som kontaktmannen tvättar, liksom de boendes kläder.

Förhållningssättet och bemötandet på gruppboendena ger ett kunnigt och medvetet intryck. Arbetssättet är genomtänkt och pedagogiskt med målsättningen att skapa en lugn och trygg dag. De boende kan välja att vara i det gemensamma utrymmet eller i sin egen lägenhet med stängd eller öppen dörr, och man kan röra sig fritt och gå emellan som man vill. Dörren ut från gruppboendeavdelningarna öppnas med dubbla handtag.

Även verksamheten på det övre planets ålderdomshem andas gott bemötande i en lugn och trygg atmosfär. Flera boende ger dock uttryck för att det känns långsamt och tråkigt. Man vandrar omkring i korridor och allrum utan att ha något att ta sig för, eller så sitter man och väntar på att det ska bli dags att äta. I vissa fall blir oron större vartefter dagen lider.

Sjuksköterska finns på plats kl. 8.00 – 16.30 måndag till fredag. Kvällar, nätter och helger ringer personalen till Legevisitten när något medicinskt problem uppstår. Oftast löses frågan per telefon men vid behov kan en sjuksköterska komma inom 30 minuter. På helgerna besöker jour-sjuksköterskan Brommagården ett par timmar varje förmiddag och har därefter jourberedskap. Samarbetet med Legevisitten fungerar utmärkt enligt de anställda sjuksköterskorna. Man har en gemensam genomtänkt vårdideologi och gör fortlöpande läkemedelsgenomgångar så att varje boende ska få rätt medicinering. Stor försiktighet tillämpas vad gäller lugnande mediciner.

Måltider

All mat lagas i huset. Frukost görs i ordning på respektive avdelning, medan lunch och middag levereras varm och ätfärdig från det gemensamma köket kl.13.00 och 17.30. Vid lunch och middag har nyligen karottsystem införts för att stimulera och bibehålla funktioner hos de äldre. Man äter vid flera mindre bord på sin egen avdelning och personalen sitter med och äter. Alla lovordar maten och personalen planerar så att måltiderna ska bli trevliga och rofyllda stunder. På gruppboendena spelas ofta lugn, klassisk bakgrundsmusik under måltiderna.

Innehåll i dagen

Årligen ordnas flera större gemensamma aktiviteter, exempelvis i samband med midsommar och jul, samt äppelfest på hösten. Däremellan bjuds på underhållning av olika slag. När det gäller gruppboendena tar man oftast in underhållningen på respektive avdelning för att underlätta för alla att delta. Enligt personalen har de äldre som så önskar alla möjligheter att få komma ut en stund, och under sommarhalvåret tillbringas mycket tid utomhus. Eftermiddagskaffet görs till en stund av gemensam samvaro med gott kaffebröd och samtal.

Gruppchefen för ålderdomshemmet arbetar för att införa fler och nya aktiviteter och mer utevistelse på sikt. Även om gemensamma aktiviteter i form av underhållning och annat ordnas får man intrycket att flera boende skulle må bra av att aktiveras mer flexibelt och individuellt i vardagen. Förmodligen skulle en hel del oro och tristess kunna lindras på så sätt. Det finns troligen också utvecklingsmöjligheter vad gäller att inspirera fler boende till utevistelse, något som kan medverka till ökat välbefinnande och minskad oro för såväl personer med demenssjukdom som övriga.

Dokumentation

På respektive avdelning finns en pärm för varje boende i låst skåp. I pärmen förvaras beställning, levnadsberättelser och undertecknade genomförandeplaner. Genomförandeplan finns för absoluta merparten av de äldre. Märkbart är att de lite nyare planerna är betydligt fylligare och det finns delmål i större utsträckning. Enhetschefen är aktiv med att stötta personalen vid upprättande och uppföljning av planer med målsättningen att personalen ska ha nytta av dokumenten i sitt dagliga arbete så som det är tänkt. Det framgår inte av planerna vem som är kontaktman. Ibland står det fem, sex namn under den rubriken och det framgår inte vem som är utsedd.

Löpande journalanteckningar finns i Parasol i varierande omfattning. De flesta anteckningarna rör hälsa och sjukvård, men i stort sett allt skrivs under den rubriken vad det än handlar om, exempelvis om personen varit trött en dag, varit vaken på natten osv. I en del fall kan sägas att den löpande dokumentationen gällande personer med demenssjukdom, som inte själva kan berätta, var väl tunn.

Blackebergs äldreboende

Sammanfattande synpunkter

- Det allmänna intrycket av servicehusdelen är en välfungerande och stabil verksamhet. Personalen hinner med att utföra beviljade insatser på ett bra sätt och utan stress. De boende är överlag mycket nöjda med insatserna.
- Huset är inte byggt och anpassat för att fungera som gruppboende. Det faktum att avdelningarna spänner över två eller tre våningsplan gör att det inte är möjligt för personalen att ha nödvändig överblick. Detta innebär en begränsning i rörelsefriheten för de boende.
- Lokalernas utformning gör att personalen låser dörrarna om de boende när dessa vistas i sina lägenheter. Risken är stor att man olagligen begränsar den enskildes självbestämmande och rörelsefrihet och verksamheten behöver förändra sina rutiner och arbetssätt vad gäller detta.
- Den samlade kunskapen om demenssjuka säger att det är viktigt med små grupper och en lugn, trygg miljö. Antalet boende per grupp bör inte överstiga 8-9. Två av enheterna på Blackebergs äldreboende har 12 respektive 13 boende.
- Många av de äldre i gruppboendet torde inte ha någon behållning av att äta lunch i den stora, gemensamma, matsalen tillsammans med så många andra. Flera skulle tvärtom må bättre av en lugnare miljö vid mindre bord där man efter förmåga själv kan ta för sig ur karotter eller bre sin smörgås.
- För de 45 äldre i gruppboendet finns en färdig och godkänd genomförandeplan i tre fall. I servicehuset har ungefär hälften en genomförandeplan. Den löpande dokumentationen i

Parasol innehåller överlag många och täta anteckningar som gör det möjligt att följa ärendet. Även om merparten av dokumentationen kring den enskilde numera finns i elektronisk form finns det oftast vissa handlingar som behöver förvaras i en fysisk personakt, exempelvis en underskriven genomförandeplan. Boendet behöver se över rutinerna för vad som ska förvaras i akten.

- Pensionat Kinesen är en mycket välorganiserad och uppskattad verksamhet med god kvalitet vad gäller exempelvis bemanningen.

Bakgrund

Blackebergs äldreboende ligger en bit från Blackebergs centrum med grönområde och skog i närheten. Boendet består av tre sammanlänkade huskroppar – ett tiovåningshus och två femvåningshus. Det var fram tills för ca sex år sedan enbart servicehus, så när som på två mindre gruppboendeenheter. I samband med vikande köunderlag omvandlades största delen av tiovåningshuset till fyra gruppboendeenheter för personer med demenssjukdom medan resterande förblev servicehus.

För ca två år sedan omvandlades två lägenheter i servicehusets gatuplan till Pensionat Kinesen, med fyra avlastningsplatser för demenssjuka personer som vårdas i hemmet av närstående. I bottenplanet på servicehuset finns även Torpet, en dagverksamhet för dem som bor på Blackebergs äldreboende. I gruppboendet finns totalt 44 tvårumslägenheter om ca 50 kvm fördelade på 9 våningsplan; Björkbacken på plan 1 och 2 har 10 boende, Solskenet på plan 3 och 4 har 9 boende, Tallkronan på plan 5, 6 och 7 har 13 boende och Utsikten på plan 7, 8 och 9 har 12 boende. Plan 10 hör till servicehuset. I de andra husen finns närmare 40 serviceslägenheter om 63 kvm, två rum och kök samt hygienutrymme, alla med balkong. På baksidan finns uteplatser och en trädgård. Driften har hela tiden varit i kommunal regi.

I huset finns en restaurang som drivs av en entreprenör. Restaurangen, som är öppen för allmänheten, förser gruppboendet och Pensionat Kinesen med såväl lunch som middag och de boende i servicehuset som önskar kan äta sin lunch där eller hämta matlåda.

Vad gäller ekonomin har det sett bra ut fram till förra året då man hade extra stor omsättning på platserna, vilket ledde till en del ”tomtid”. Chefen anser att det blivit större osäkerhet i och med det nya ersättningssystemet med olika vårdnivåer.

Enhetens åtagande för 2008

Det gemensamma målet för verksamheten är ett tryggt boende och en stimulerande och meningsfull tillvaro med utgångspunkt från varje individs speciella behov, önskningar och biståndsbeslut. Följande åtaganden i verksamhetsplanen för 2008 berör omvårdnaden av de äldre direkt:

- ”Vi serverar god och vällagad mat i en trivsamt miljö
- All fast anställd personal har lägst grundutbildning
- Demensutbildningar för all personal
- Vi anpassar hjälpen efter de boendes önskemål
- Bra arbetsmiljö – delaktig personal”

Organisation och ledarskap

Enhetschefen är utbildad ålderdomshemsföreståndare och har arbetat inom äldreomsorgen i Stockholm i ca 30 år, varav de senaste nio åren som chef för Blackebergs äldreboende. Under

enhetschefen finns två områdeschefer. Den ena ansvarar för servicehuset och nattpersonalen, ca 20 personer, den andra för två av gruppboendeenheterna samt aktivitetspersonalen (Torpet), 20-25 personer. Enhetschefen är arbetsledare för de två översta gruppboendeenheterna, Pensionat Kinesen, sjuksköterskegruppen och övrig kringpersonal. I verksamheten finns ca 75 fast anställda och ett tjugotal timanställda.

Fyra heltidsanställda sjuksköterskor bemannar boendet dagtid veckans alla dagar. Dessa handleder personalen men de har ingen arbetsledande uppgift. Kvällar och nätter köps jourtjänst från Legevisitten. Även läkaren som kommer en dag i veckan är från Legevisitten. Rehabteam med en sjukgymnast och en arbetsterapeut finns i huset.

Förtroenderåd finns och två gånger per år hålls anhörigmöte.

De boende

Merparten av de äldre i gruppboendet är svårt demenssjuka med ett stort omvårdnadsbehov. Några kan själva öppna dörren till våningsplanet och ger sig ibland iväg i övriga huset, och även ut, och personalen behöver hela tiden vara observant på detta. De anhöriga som tillfrågats har, med något undantag, varit helt nöjda med hur det fungerar på boendet. Några boende i servicehuset har ingen hjälp alls från personalen, övriga får hjälp med allt från enbart städning till hjälp med i stort sett allting, med taklift och andra hjälpmedel.

Personal

Många har arbetat länge på Blackebergs äldreboende, personalomsättningen är låg och utbildningsnivån är hög. Chefen uppger att av de fast anställda är det endast ett fåtal som inte har grundutbildning alternativt inte har arbetat mer än tio år. Många har gått grundutbildning i stadens regi under tiden den tid de varit anställda på boendet. Fem anställda från gruppboendet och två från Pensionat Kinesen går en tvåårig Silviasysterutbildning på distans parallellt med arbetet. Samtlig personal har våren 2008 gått tvådagarsutbildningen ”*Den goda demensvården*” och alla arbetsgrupper har fram tills nyligen haft processhandledning. Man använder sig av s.k. önskeschema för sexveckorsperioder, men chefen planerar vissa förändringar för att nå bättre kontinuitet. Enligt chefen är ca 20 procent av personalen män, och ca 40 procent har invandrat till Sverige och har annat modersmål än svenska.

Bemanningen på gruppboendet är tre personer per avdelning morgon och förmiddag samt en halvtid i köket måndag till fredag. Eftermiddagar och kvällar är det två personer per avdelning samt en löpare som arbetar på de tre nedersta avdelningarna. Utsikten har för närvarande tre personal på kvällen på grund av stor vårdtyngd.

Bemanningen på servicehuset är fyra personer dagtid, kl. 7.30-16.00, och två på kvällen, veckans alla dagar. På natten arbetar fyra personer i hela huset. Det finns även en vaktmästare och en bemannad reception dagtid.

Rutiner och arbetssätt

De rutiner som finns i stadsdelen för att fånga upp och dokumentera synpunkter och klagomål följs inte. Man tar visserligen tag i allt som kommer in och åtgärdar där det behövs, men det dokumenteras och sammanställs inte. Personalen informeras om innebörden av lex Sarah, och tillvägagångssättet vid anmälan, på arbetsplatsträffar ca en gång per halvår.

Servicehuset:

Personalen i servicehuset är överlag erfaren och har arbetat länge. Det allmänna intrycket är en lugn och stabil verksamhet där man hinner med att utföra beviljade insatser på ett bra sätt

och utan stress. De boende är nöjda och tycker att det fungerar bra. Kontakten är god och bemötandet fint. Särskild personal arbetar i tvättstugan och tvättar åt de boende som har det beviljat och en inhyrd städfirma sköter beviljad städning medan boendets personal utför tillsynsstädning. Även matinköpen sköts av ett privat bolag, vilket fungerar utmärkt enligt de tillfrågade. Detta innebär att vårdpersonalen huvudsakligen arbetar med omvårdnad och inte så mycket med serviceinsatser.

Gruppboendet:

På varje boendeenhet finns en pärm med hygienrutiner, listor för temperaturmätning av kyl, frys och mat, positionsscheman för personalen, arbetskort för de boende m.m. Arbeta pågår med att ta fram gemensamma rutiner för hur en bra dag ska se ut, med målsättningen att det inte ska vara olika rutiner från enhet till enhet eller beroende av vilken personal som arbetar. På varje plan finns en smal korridor med ett antal lägenheter på varje sida. I de båda översta gruppboendena finns två lägenheter i anslutning till varandra på ett av våningsplanen som används som gemensamhetsutrymmen. I de båda nedersta gruppboendena var det vid granskningen endast en lägenhet som hade den funktionen, en andra lägenhet höll på att iordningställas till gemensamt vardagsrum (detta blev enligt uppgift färdigt under november 2008).

Huset är inte byggt och anpassat för att fungera som gruppboende. Det faktum att avdelningarna spänner över två eller tre våningsplan gör att det inte är möjligt för personalen att ha nödvändig överblick vilket i sin tur innebär en begränsning i rörelsefriheten för de boende.

De dagliga rutinerna innebär att personalen hjälper de äldre med morgonbestyren och sedan lämnar dem hos annan personal i det gemensamma utrymmet där de äldre blir serverade frukost. Några åt frukost vid kl. 10-10.30 för att sedan få lunch två timmar senare. Alla enheter tar för det mesta med sina boende ner till den gemensamma matsalen vid lunchen där man sitter vid långbord. I matsalen finns också boende från servicehuset, personer utifrån och personal – allt som allt uppemot 70 personer med eller utan rullstol eller rullator. Några var på Torpet från kl. 10 och åt då sin lunch där. Enligt chefen kommer dock verksamheten på Torpet att organiseras om och fortsättningsvis vara öppen endast en heldag i veckan samt för olika aktiviteter på eftermiddagarna. Aktivitetsresurserna kommer i stället att riktas mot gruppboendeenheterna på förmiddagarna.

Efter maten följs de boende tillbaks till respektive enhets gemensamhetsutrymme där merparten av de äldre sedan vistas resten av dagen. För dem som bor på samma våningsplan som gemensamhetsutrymmet finns det större möjligheter att exempelvis gå och vila i sin egen lägenhet. I något fall var det en stunds bollek eller gemensam sång. På en avdelning stod TV:n på nästan hela eftermiddagen. Det var sällsynt med små individuella aktiviteter och flera tycktes vara understimulerade. Några satt i sin rullstol hela dagen utan att få någon egentlig uppmärksamhet och var helt stela när det var dags att lägga dem för kvällen. Middagen värms och äts på respektive enhet.

Det finns en tvättstuga på respektive enhet där kontaktmannen tvättar åt de boende han eller hon ansvarar för.

Bemötandet är i allmänhet gott och personalen är bra på att vara nära, att lugna och småprata om vad som sker, även om det fanns tillfällen när personalen hade ett burdust sätt, pratade över huvudet på de äldre, skojade på ett sätt de inte förstod och försökte tala dem tillrätta.

Särskilt hos den personal som går Silviautbildning märktes kunskap om hur man bäst bemöter personer med demenssjukdom.

När kvällspersonalen hjälpt de boende i säng inför natten låses dörrarna till respektive lägenhet, eftersom personalen inte kan ha uppsikt över flera våningsplan samtidigt. De flesta av lägenheterna är utrustade med dörrlarm, och en del boende har mattlarm eller sänglarm. Några av personalen uppger att de tycker det känns obehagligt att låsa om de äldre, medan några säger att samtliga boende som själva kan gå har förmåga att låsa upp dörren om de vill.

Natten:

På natten arbetar fyra personer i hela huset, stationerade på var sin gruppboendeenhet. Det är i allmänhet erfaren personal som arbetat länge på Blackebergs äldreboende. Var och en gör ronder fyra gånger per natt och svarar däremellan på larm. Man hjälps åt vid behov. De två på de båda nedersta enheterna har även ansvar för var sitt hus i servicehuset. Detta upplevs som stressigt, särskilt när det finns boende som är uppe och går på natten och lämnar sin avdelning. Det kan vara svårt att snabbt hinna tillbaks till gruppboendet när ett larm går. Nattpersonalen har särskilda möten med sin områdeschef tre till fyra gånger per termin.

Innehåll i dagen

I den välkomnande foajén finns vackra blomsterarrangemang och levande ljus utefter årstid. Varannan vecka ordnas musikunderhållning och även dans i restaurangen för hela huset. Likaså är det allsång med kaffe för alla som vill på Torpet varannan vecka. En av personalen på Torpet leder sångstunder på respektive gruppboendeavdelning en gång i veckan. Samma personal leder också en trädgårdsgrupp med boende som träffas en dag i veckan. Det läggs ner mycket arbete på trädgården som används ofta sommartid.

Vid frågan hur ofta de äldre får komma ut är svaren svävande. Man säger att på sommaren tillbringas mycket tid ute. Vid granskningen i november var det dock mycket sällsynt med promenader, förutom för det fåtal äldre som är på Torpet, trots att det ofta stod med på arbetskortet för den enskilde. Det är sparsamt med övriga aktiviteter på de olika enheterna och sällsynt med små individuella aktiviteter. Flera av de äldre är rastlösa och utstrålar tristess.

Dokumentation

Servicehuset:

I personalrummet finns ett aktskåp med hängmapp för var och en. Där finns beställningen, som i flera fall hade passerat till och med-datum, i några fall en genomförandeplan, ibland äldre journalanteckningar. Det är ett bra upplägg och en säker förvaring men ingen enhetlig linje i hur innehållet ska se ut. Av 45 ärenden finns en färdig och godkänd genomförandeplan i 17 fall. Flera av dessa är bra och utförliga planer, men andra är alltför intetsägende. Under rubriken ”kontaktman/ stödperson” står all personal inklusive chefer med, vilket gör det svårt att veta vem som är kontaktman. Sedan några månader tillbaka skrivs all löpande dokumentation i Parasol. Det finns adekvata och relativt täta anteckningar. Dock är det osäkert om vissa insatser, exempelvis beviljade promenader, blir av. Detta syns sällan i dokumentationen och är inte heller alltid beskrivet i en genomförandeplan.

Gruppboendet:

På varje enhets kontor finns ett litet kassaskåp där de boendes akter förvaras. I respektive akt finns beställning, ibland en levnadsberättelse, eventuellt munvårdskort och gamla journalanteckningar. I ett par fall finns också en genomförandeplan. På en avdelning låg akterna bland andra papper ovanpå kassaskåpet. För de flesta boende finns arbetskort i rutinpärmerna. Där framgår i stora drag vilken hjälp personen behöver få under dagen och

eventuell annan information. Sedan några månader tillbaka skrivs all löpande dokumentation i Parasol. Det finns många och täta anteckningar, i flera fall dagliga, och man kan följa ärendet över tiden. Någon gång ibland kan man läsa att en person har varit ute på promenad. Det brister i svenska språket i många anteckningar. Av 45 boende finns det en färdig och godkänd genomförandeplan för 3. Dessa är utförliga och informativa. Chefen uppgav att flera planer var under arbete eller fanns hos boende för underskrift.

Pensionat Kinesen

Pensionat Kinesen är en verksamhet som erbjuder avlastningsplats för demenssjuka personer som vårdas av närstående i det egna hemmet. Fr.o.m december 2008 krävs biståndsbeslut. Verksamheten har funnits i två år och har plats för fyra personer åt gången. Den maximala tiden för varje vistelse är tolv dagar – de flesta stannar en vecka. Först efter en vistelse kan man boka in nästa tillfälle. Verksamheten har stängt varannan helg.

En kärntrupp om 15 – 20 gäster, framför allt från Bromma eller Västerort, nyttjar återkommande möjligheten. Övriga gäster kommer mer sporadiskt. När någon ny hör av sig har personalen först ett inledande samtal i samband med att den demenssjuke och den närstående gör ett besök. Därefter provbor personen en natt och, om allt fungerar, kan sedan en vistelse bokas. Två personer arbetar förmiddag/dag och två eftermiddag/kväll och på natten finns en person i tjänst. Allt som allt finns det sju anställda varav sex undersköterskor. En av dessa deltar parallellt med arbetet i utbildning till Silviasyster. En enkätundersökning bland anhöriga visar att verksamheten är mycket uppskattad.

Mälarbacken vård- och omsorgsboende

Sammanfattande synpunkter

- Mälarbacken vård- och omsorgsboende är en välordnad och välfungerande verksamhet som trots sin storlek ger ett enhetligt intryck. Välutbildade, erfarna och närvarande chefer, hög sjukskötersketäthet, låg personalomsättning och stor andel utbildad personal bidrar till detta. Boendet har gjort en stor satsning och utbildat 16 undersköterskor till Silviasystrar. Även 7 av sjuksköterskorna har fått vidareutbildning i demensvård.
- Sjukhemsdelen inger en känsla av institutionsprägel, stundtals sjukhusliknande. Några av förklaringarna kan vara boendets storlek, starkt fokus på hälso- och sjukvård och hygien, rutiner vid måltidssituationerna samt gamla traditioner där man ofta pratar om de boende som patienter. Man använder Mälarbackens sänglinne och handdukar för alla, även i vissa fall underkläder märkta Blackebergs sjukhem.
- Det tycks inte finnas något genomtänkt arbetssätt kring trivsel eller vardagsrehabilitering i samband med måltiderna på flera av enheterna på sjukhemssidan. Det är ofta tyst och tråkigt runt bordet och sällsynt att personalen gör eller säger något för att höja stämningen och öka trivseln. I vissa fall börjar personalen duka av fastän flera fortfarande sitter och äter.
- Mälarbacken har ett mycket strukturerat arbetssätt när det gäller att planera och ordna gemensamma aktiviteter och underhållning av olika slag. För ett antal år sedan fick Mälarbacken en båt i gåva. Varje sommar anlitas en skeppare och man gör dagliga turer förmiddag och eftermiddag med sex boende åt gången. En fantastisk tillgång och turerna blir fort fullbokade. För några år sedan startade man tävlingen ”Sommar i parken” som fått

stort genomslag i hela huset. Det innebär att enheterna enligt ett system får poäng för alla utevistelser för de boende och tävlar mot varandra om en vandringspokal och diplom.

- Alla 282 ärendena är uppräddade i en enda lång lista i bokstavsordning i Parasol, ingen uppdelning i gruppboende respektive sjukhem, eller per områdeschef, vilket gör det svårt att få en överblick. Vid en slumpvis kontroll av 70 ärenden, ca en fjärdedel av de boende, visar det sig att det finns en genomförandeplan för drygt hälften, 37 fall. Bland de ärenden som granskades finns ett tiotal där det inte framgår om personen verkligen bor på Mälarbacken. Det finns varken genomförandeplan eller journalanteckningar trots att det gått flera år sedan ärendet initierades.

Bakgrund

Mälarbacken vård- och omsorgsboende är beläget i utkanten av Blackeberg, alldeles vid Mälaren. Det benämndes tidigare Blackebergs sjukhem och i området fanns då även Blackebergs sjukhus. Sjukhuset är nedlagt och efter en omfattande ombyggnad 2003 finns nu Stockholms största vård- och omsorgsboende på platsen med 282 lägenheter. Lokalerna är mycket rymliga, välutrustade och ändamålsenliga. I området finns en park med fina promenadvägar och Ljunglöfs slott. Boendet är sju våningar högt och består av totalt elva enheter med vardera 25 – 26 fullvärdiga och nyrustade enrumslägenheter på 26 – 30 kvm.

I ena änden, A-huset, finns fem gruppboenden för personer med demenssjukdom, ett gruppboende per våningsplan. På det nedersta planet finns även en boendedel med 17 lägenheter avsedda för äldre med psykiska funktionshinder. I husets andra ände, B-huset, finns fem våningsplan med vardera en sjukhemsenhet samt ett plan med ett gruppboende för personer med demenssjukdom. På den nedersta sjukhemsenheten är åtta av lägenheterna avsedda för korttidsvård, detta minskas till sex lägenheter 2009. Lägenheterna på varje boendeenhet är uppdelade på tre ”sidor” med nio respektive åtta lägenheter. På varje sida finns stora gemensamma utrymmen.

Verksamheten har hittills kunnat hålla budget. För 2008 blev det dock ett beräknat underskott på grund av att vikarier satts in för personal som deltog i utbildning. Enhetschefen påpekar att det nya ersättningssystemet med olika vårdnivåer påverkat ekonomin negativt samt att det blivit en hel del kostnader i samband med att lägenheter stått tomma en tid när boende tackat nej till erbjudande om lägenhet. Underskottet har kunnat täckas med fonderade pengar från föregående år och därmed är budgeten trots allt i balans. Mälarbacken har hittills drivits i kommunal regi, planeringen är att driften ska upphandlas 2010.

I husets entré finns en cafeteria som vid granskningen drevs av socialtjänsten. Det finns bibliotek, fotvård, frisör och tandläkarmottagning i huset. Även de av Rehabiliteringens resurser som är gemensamma för hela stadsdelen är stationerade på Mälarbacken, dvs. träningslokal, personalgymnast, hemtjänstteam och heminstruktör för syn- och hörselskadade.

Inom ramen för ett mångfaldsprojekt som påbörjades 2003 har Mälarbacken utarbetat en gemensam värdegrund och en mångfaldsplan.

Enhetens åtagande

Det övergripande målet för Mälarbacken är att -i en hemlik miljö- erbjuda en god omvårdnad och en god och säker hälso- och sjukvård samt ett livsinnehåll med aktiviteter och utevistelse.

Följande åtaganden i verksamhetsplanen 2008 berör omvårdnaden av de äldre direkt:

- ”Vi åtar oss att servera en god och näringsriktig mat i en lugn och inbjudande miljö
- Vi åtar oss att medarbetarna till minst 90 procent ska ha grundläggande vårdutbildning
- Vi åtar oss att ge en god och säker hälso- och sjukvård
- Vi åtar oss att tillhandahålla tandläkarverksamhet inom huset
- Vi åtar oss att fortsätta höja kompetensen hos medarbetarna vad gäller vård av demenssjuka
- Vi åtar oss att varje boende har en individuell omvårdnadsplan och en individuell genomförandeplan inom 14 dagar efter inflyttningen
- Vi åtar oss att varje boende har en namngiven kontaktman från första dagen
- Vi åtar oss att anordna minst en organiserad aktivitet per vecka för de boende
- Vi åtar oss att erbjuda varje boende minst en utevistelse per vecka”

Organisation och ledarskap

Enhetschefen är utbildad sjuksköterska och ekonom och har arbetat i ledande ställning inom äldreomsorgen i närmare 15 år. Hon har arbetat på Mälarbacken några år, först som biträdande chef och sedan våren 2008 som tillförordnad chef. För administrativt stöd finns en byråassistent och en anställd på halvtid som hanterar intagning av nya boende.

Det fanns vid granskningen inte någon biträdande chef, däremot fem områdeschefer med olika stora ansvarsområden beroende på sysselsättningsgrad, administrativt stöd och övriga uppdrag. En områdeschef arbetar 75 procent och ansvarade för en boendeenhet, två hade ansvar för vardera tre enheter och två hade ansvar för vardera två enheter. Det har varit en del förändringar i chefsgruppen beroende på att någon slutat och att någon fått andra arbetsuppgifter. I början av 2009 rekryterades två nya områdeschefer, vilket innebär att ingen kommer att ansvara för mer än två enheter. Samtliga områdeschefer är sjuksköterskor med gedigen erfarenhet av äldreomsorg och chefsarbete. Enhetschefen säger att man vid senaste rekryteringen hade tankar på att försöka få in åtminstone en områdeschef med utbildning inom beteendevetenskap, exempelvis en socionom, men att de sökande med sjuksköterskeutbildning trots allt bedömdes vara mer meriterade och lämpliga för arbetet.

I verksamheten finns ca 280 fast anställda och ett antal timanställda.

Mälarbacken är en sjukskötersketät verksamhet som profilerat sig inom sjukvård. Sjuksköterskor finns i huset alla tider på dygnet. Läkare från Legevisitten finns i huset dagtid måndag till fredag. Man kan på plats utföra flera avancerade sjukvårdsbehandlingar vilket gör att de boende inte behöver uppsöka sjukhus så ofta.

Tre av den stadsdelsövergripande Rehabenhetens team, (en sjukgymnast och en arbetsterapeut), är avdelade för Mälarbacken. Två av teamen ansvarar för fyra boendeenheter, det tredje teamet ansvarar för tre enheter, varav en med korttidsvård, vilket är mer resurskrävande vad gäller rehabinsatser. För att hitta ett enklare sätt att åskådliggöra för vårdpersonalen vilka hjälpmedel en person behöver och hur dessa ska användas, eller hur t.ex. en viss förflyttning ska ske, pågår projektet ”Klick” där rehabteamen informerar personalen med hjälp av foton.

De boende

Många i såväl gruppboendena som sjukhemmet har stora omvårdnadsbehov och behöver hjälp med i stort sett allt, men det finns även de som förflyttar sig relativt obehindrat och som äter själva. Många har också stora behov vad gäller hälso- och sjukvård. Av de boende och

anhöriga som kunnat tillfrågas under granskningen har merparten varit nöjda. Några har dock sagt att det saknas småaktiviteter i vardagen, att det blir långsamt och tråkigt.

Personal

Personalomsättningen är låg och många har arbetat länge på Mälarbacken. Utbildningsnivån är hög, enligt chefen har 90 procent undersköterske- eller vårdbiträdesutbildning eller har arbetat mer än tio år inom äldreomsorg. Ingen utan grundutbildning får fast anställning. Totalt 16 undersköterskor deltog vid granskningen i en tvåårig Silviasysterutbildning på distans och sju sjuksköterskor, inklusive enhetschefen deltog i utbildning i demensvård för sjuksköterskor, också i Silviahemmets regi och i samarbete med Sophiahemmets högskola.

Grundbemanningen på såväl sjukhemmet som gruppboendet är 2+2+2 personal och 1 – 2 sjuksköterskor morgnar och dagtid per våningsplan med 25 – 26 boende. All städning utförs av särskild städfirma. Vid 13-tiden börjar första kvällspersonalen och i allmänhet slutar dagpersonalen kl. 15.00 eller 16.00. Eftermiddagar och kvällar är det fyra personer i tjänst per plan och en sjuksköterska per två plan. Det innebär en person per sida med åtta eller nio boende över middagen och en som kan förstärka där behovet är störst. Flera i personalen tycker att det är för låg bemanning på kvällen och inspektören delar den bedömningen.

Sjuksköterskorna är omvårdnadsansvariga för var sin sida på ett plan, dvs. för åtta eller nio boende.

Rutiner och arbetssätt

Det finns tydliga rutiner för överrapportering från ett arbetspass till ett annat samt för vem i personalgruppen som har ansvar för vad under arbetspasset. I varje lägenhet finns ett foto med namn på den utsedda kontaktmannen. De flesta boende serveras frukost, och ges eventuell morgonmedicin, i den egna lägenheten och får därefter hjälp att komma i ordning för dagen. Medicindelningen är i de flesta fall delegerad till vårdpersonalen. På någon enhet ansvarar kontaktmannen för att tvätta ”sin” boendes kläder men det vanliga är att man blandar flera personers kläder vid tvätten. Detta är i enlighet med boendets miljömål att försöka fylla tvättmaskinen innan den körs, men det understryker känslan av institution. Städningen av såväl allmänna utrymmen som de boendes lägenheter sköts av en inhyrd städfirma.

De boende blir väl omhändertagna rent fysiskt och det tycks finnas goda förutsättningar för det medicinska omhändertagandet. Flera på sjukhemmet och i gruppboendet, även i boendet för personer med psykiska funktionshinder, ger dock uttryck för tristess och att det är långtråkigt i vardagen.

Sjukhemsdelen inger en känsla av institutionsprägel, stundtals sjukhusliknande. Några av förklaringarna kan vara boendets storlek, ett starkt fokus på hälso- och sjukvård och hygien, rutiner vid måltidssituationerna. Man använder en tvättfirmas sänglinne och handdukar för alla, även i vissa fall underkläder märkta Blackebergs sjukhem, och personalen pratar ofta om de boende som patienter. Det hördes formuleringar som att man skulle ”dela kaffe” på eftermiddagen, vilket innebar att köra runt på enheten med en kaffevagn.

De gemensamma utrymmena i gruppboendeenheterna är trevligt inredda och ger en hemlik atmosfär. Det är en blandning av nya och gamla möbler och ofta dekorerat med gamla föremål som de boende kan känna igen och som inbjuder till samtal m.m. Även här används oftast tvättfirmans linne och handdukar för de boende. På två enheter används dock de boendes egna lakan och handdukar för merparten.

I allmänhet kan sägas att arbetet präglas av ett gott bemötande från personalen gentemot de äldre. På en del enheter på sjukhemssidan sågs dock en del exempel på mindre gott bemötande i samband med måltiderna, (se nedan). Många deltar i utbildning till Silviasyster och det märks på ett positivt sätt i verksamheten. På ett par av sjukhemsenheter sågs exempel på oprofessionellt och okänsligt bemötande hos en del av personalen, vilket också bekräftades av några som tyckte att deras kolleger inte respekterade de äldre. Problemet är uppmärksammat av ledningen och konsult är inkopplad för att handleda personalgrupperna.

Måltider

En gruppboendeenhet, med en särskild aktivitetsansvarig, har en frukostklubb där de som kan och vill äter gemensam frukost måndag till fredag. Annars serveras i stort sett alla boende frukost i den egna lägenheten. En enhet har infört pedagogisk lunch en dag i veckan då man serverar ur karotter och personalen sitter med och äter, något som inte hinns med övriga dagar. Lunch och middagsmat levereras färdig och kyld från Sodexo dagen innan. Den förvaras i särskilt kylskåp och värms i särskilt värmeskåp på respektive enhet enligt noggranna rutiner för temperaturmätning och hantering.

Vid lunch och middag på sjukhemssidan läggs maten upp på tallrikar i enhetens gemensamma kök och bars ut av personalen, antingen till det allmänna matrummet där ca hälften av de boende äter, eller till respektive lägenhet. Personalen sitter i allmänhet inte med vid bordet, bara om någon behöver matas. Personalen håller upp dryck i glasen. På flera av enheterna var det var vid observationerna tyst och tråkigt runt bordet och sällsynt att personalen gjorde eller sa något för att höja stämningen, öka trivseln. I vissa fall började personalen duka av fastän flera fortfarande satt och åt. Många av de boende som äter gemensamt skulle kunna ta för sig själva av maten och hålla upp sin dryck. Personal sågs till och med torka boende om munnen även om de själva hade förmågan kvar.

Det är på sjukhemssidan ovanligt med gemensamma kaffestunder där personalen deltar, i något fall satt dessa vid ett eget bord i rummet bredvid och drack kaffe. Sammantaget kan sägas att det på flera av sjukhemsenheter inte tycks finnas något genomtänkt arbetssätt vad gäller trivsel eller vardagsrehabilitering i samband med måltiderna. Ett par enheter hade dock kommit betydligt längre vad gäller detta.

På gruppboendeenheterna serverades maten från en vagn på respektive sida på enheten. Vid något enstaka tillfälle vid observationerna var maten upplagd i karotter, det vanliga är dock att personalen lägger upp på tallrikar och bär fram trots att många själva skulle kunna ta för sig. Det är fint på borden med dukar, servetter och annan utsmyckning och ofta har man trevliga gemensamma kaffestunder.

De boende som kan och vill erbjuds att ibland gå på restaurang i cafeteria med trerättersmiddag vid fint dukat bord.

Innehåll i dagen

Mälarbacken har ett mycket strukturerat sätt att arbeta med gemensamma aktiviteter och underhållning av olika slag. På varje enhet finns två kulturombud och dessa ansvarar för att ordna en stor gemensam händelse för hela huset i samlingssalen varje år, vilket gör att det blir minst elva sådana aktiviteter. Det kan vara musikcafé med dans, allsång, föredrag, julmarknad eller att Mälarbackens personalkör uppträder. Dessutom ansvarar ombuden för att ordna en kulturaktivitet per månad på sin enhet. Särskilda kulturpengar finns avsatta per enhet.

Flera boende på såväl sjukhemmet som gruppboendet gav uttryck för tristess och att det var långtråkigt i vardagen, att det skulle vara roligt med fler individuella, vardagliga sysselsättningar. Det finns dock bra exempel på hur personal samlar några boende till trevlig samvaro och småprat kring ett glas saft eller en frukt, eller en stund av sång eller högläsning. Eller då nattpersonalen på enheten för psykiskt funktionshindrade brukar fika och titta på film tillsammans med någon som inte kan sova.

”Träffen” på plan sju har öppet måndag – onsdag kl. 13.00-14.30. Verksamheten leds av två anställda och man har diskussioner, frågesport och sång under trivsamma former med kaffe. Detta är en mycket trevlig och uppskattad verksamhet där ett femtontal personer deltar, många varje öppen dag.

Mälarbacken fick för ett antal år sedan en båt i gåva. Varje sommar anlitas en skeppare och man gör dagliga turer förmiddag och eftermiddag med sex boende åt gången. Båten är utformad så att rullstolar kan köras ombord och förankras. Detta är en fantastisk tillgång och turerna blir fort fullbokade. För några år sedan startade man tävlingen ”Sommar i parken” som fått stort genomslag i hela huset. Tävlingen innebär att enheterna får poäng för alla utevistelser för de boende och tävlar mot varandra om en vandringspokal och diplom. Tävlingen startas och avslutas med en fest för både boende och anhöriga. Senast deltog 150 personer! Det är svårt att få en tydlig bild av hur ofta de boende kan komma ut övrig tid på året. Intrycket är dock att det inte är något som prioriteras.

En anställd berättar att man försökt trycka på för att få en ramp ut i vattnet så att de boende som kan och vill kan doppa sig i Mälaren varma sommandagar, men det har ännu inte kunnat genomföras.

Det pågår även flera projekt för att skapa innehåll i dagen för de boende, exempelvis ”Hund i vården” där några medarbetare tillsammans med sina hundar har deltagit i utbildning och träning på Vårdhundskolan. Både hundar och hundförare arbetar efter certifiering aktivt på Mälarbacken, i första hand på gruppboendeenheterna. Målet är ökad livskvalitet, meningsfullhet och välbefinnande för de boende. Vårdhunden och föraren utför individuellt inriktat arbete efter remiss från sjuksköterska med tydliga mål och uppföljning. Enligt chefen är Mälarbacken första boendet i Stockholm med certifierade vårdhundar och man ser goda resultat av arbetet, exempelvis minskad smärta, lugn på enheten, bättre humör och bättre möjlighet att behålla funktionsförmåga.

För två av gruppboendena drivs ett projekt i ”kulturhälsovård” där en projektanställd anpassar dukning och övrig dekorerings utifrån årstider och högtider så att de boendes sinnen och intresse ska stimuleras.

Dokumentation

På varje boendeenhet finns en pärm för varje boende. Pärmarna är olika till innehåll; ibland finns en genomförandeplan, ibland en levnadsberättelse, ibland beställning. I några pärmar finns en fallriskbedömning och/eller ett munvårdskort. Flera pärmar är dock helt tomma. På de flesta avdelningarna förvaras pärmar i en öppen bokhylla på expeditionen som inte alltid är bemannad eller låst och där många passerar.

Vid en slumpvis kontroll av 70 ärenden i Parasol, ca en fjärdedel av de boende, visar det sig att det finns en genomförandeplan i 37 fall. I 20 av ärendena finns det inga journalanteckningar alls, i ytterligare 10 fall endast en eller två anteckningar, på dryga tre månader bakåt i tiden. Samtliga dessa fall gäller sjukhem eller korttidsvård.

Alla 282 ärendena är uppräddade i en enda lång lista i bokstavsordning i Parasol. Det finns ingen uppdelning på gruppboende respektive sjukhem, eller per områdeschef, vilket gör det svårt att få en överblick. Bland de 70 ärenden som granskades finns ett tiotal där det inte framgår om personen verkligen bor på Mälarbacken. Det finns varken genomförandeplan eller journalanteckningar trots att det gått flera år sedan ärendet initierades. Flera gamla korttidsvårdsärenden är inte heller avslutade.

Tranebergs äldreboende

Sammanfattande synpunkter

- Tranebergs äldreboende är en välorganiserad verksamhet med ett närvarande ledarskap. Bemanningsnivån är god och personalen tycker att de har goda förutsättningar att utföra sitt arbete med god kvalitet. Det märktes ingen stress och arbetet präglas av gott bemötande. De boende är överlag nöjda.
- Såväl gruppboendet som ålderdomshemmet kan utvecklas vad gäller vardagsaktiviteter och måltidssituationen för att stärka de boendes välbefinnande och möjlighet att bevara sina funktioner.
- På Tranebergs äldreboende används lakan och handdukar från en tvättfirma. De som väljer att ha egna lakan och handdukar får själva ombesörja tvätt av dessa. För att stärka de äldres självbestämmande, integritet och värdighet bör det vara möjligt att få välja om man vill ha sina egna lakan och handdukar och i så fall få hjälp att tvätta dessa.
- På ålderdomshemmet låses de äldres lägenhetsdörrar när kvällspersonalen går hem. Det är viktigt att komma överens med varje person om hur han eller hon vill ha det och dokumentera det i genomförandeplanen. Även inom heldygnsomsorg i form av s.k. ålderdomshem kan det finnas boende med begynnande demenssjukdom eller kognitiv svikt av andra skäl. Om det råder osäkerhet om en rörlig persons förmåga att förstå och själv kunna öppna dörren inifrån bör dörren lämnas olåst, och då bör det finnas personal på enheten även nattetid. Annars finns risk för olaga frihetsberövande.
- Dagvården är en mycket bra och uppskattad verksamhet. Där erbjuds de boende i servicehuset som beviljats hjälp och sällskap i samband med måltiderna att äta tillsammans och att delta i olika aktiviteter. En del vistas där största delen av dagen medan andra deltar bara vid måltiderna, allt efter önskemål och behov.
- Tranebergs äldreboende har kommit en bra bit på väg när det gäller den sociala dokumentationen. I stort sett alla boende har en aktuell genomförandeplan. Många planer är bra men en hel del är väl ”tunna” och säger inte så mycket mer än själva beställningen. Framförallt saknas tidsangivelser och fylligare beskrivning av *hur* insatser ska ges. Det finns många och adekvata journalanteckningar i de flesta fall.

Bakgrund

Tranebergs äldreboende ligger invid Alviks tunnelbanestation. Det byggdes i början av 1980-talet som ett servicehus och består av två huskroppar runt en innergård. Senare har två plan i den ena huskroppen gjorts om till vård- och omsorgsboende – en enhet med s.k. ålderdomshem och ett gruppboende för personer med demenssjukdom. På var och en av dessa enheter finns tolv lägenheter, ett gemensamt kök i vardera änden och ett allrum. Numera finns det 77 servicehuslägenheter. Lokalerna är ändamålsenliga och lättillgängliga. Samtliga lägenheter har ett eller två rum och kök med hygienutrymme och balkong. Gruppboendet har en stor terrass med markis till sitt förfogande. Vid entrén finns en reception som sköts av

bemanningsassistenten. I den rymliga foajén finns sittgrupper och i direkt anslutning finns en stor restaurang. Vid granskningen drevs restaurangen av Sodexo som transporterade dit färdiglagad mat för uppvärmning. Många av de boende hade uttryckt stort missnöje över maten och i mars 2009 bytte man till en annan entreprenör som planerar att laga maten på plats efter viss ombyggnad av köket. Restaurangen är även öppen för allmänheten.

På entréplanet finns samlingssal, dagvårdens lokaler, en träffpunktslokal och bibliotek. Det finns även hårvård och fotvård i huset. På grund av tidigare problem med stöder och att obehöriga tog sig in i byggnaden har man, med tillstånd från länsstyrelsen, installerat bevakningskameror på strategiska ställen och problemen har därmed lösts. Boendet drivs sedan 2004 i kommunal regi. Det återtogs då efter att ha drivits av nuvarande Attendo Care några år. Ekonomin har hittills gått ihop och budget har kunnat hållas.

Enhetens åtagande

Den övergripande målsättningen för Tranebergs äldreboende är att verksamheten ska präglas av delaktighet, gemenskap, trygghet och kvalitet. Följande åtaganden i verksamhetsplanen för 2009 berör omvårdnaden av de äldre direkt:

- ”Måltidssituationen ska vara trevlig och inbjudande
- All vårdpersonal erbjuds fortsatt utveckling för att behålla och öka nuvarande utbildningsnivå
- Varje boende på Tranebergs äldreboende ska ha en namngiven kontaktsjuksköterska och en namngiven kontaktperson från första dagen
- En genomförandeplan upprättas inom 10 dagar efter det att biståndsbeställningen inkommit”

Organisation och ledarskap

Enhetschefen är utbildad ålderdomshemsföreståndare och har arbetat med äldreomsorg under lång tid. Hon blev chef för Tranebergs äldreboende 2004, i samband med att kommunen återtog driften efter ett antal år i privat regi. Under sig har chefen en områdeschef, med personalvetarexamen på högskolenivå, som ansvarar för servicehusdelen. Enhetschefen ansvarar för arbetsledningen i gruppboendet och ålderdomshemmet. Fyra gruppledare sköter parallellt med vårdarbetet den dagliga planeringen av verksamheten – två för servicehuset och en vardera för de övriga avdelningarna. I huset finns även en vaktmästare, en administrativ assistent och en bemanningsassistent.

I verksamheten finns ca 76 tillsvidareanställda och ett antal timanställda, totalt ca 120 personer inklusive timvikarier. Utöver månadsvisa arbetsplatsträffar har cheferna möten med sina respektive arbetsgrupper varje eller varannan vecka då sjuksköterskor och rehabpersonal är med del av tiden. Varje vecka hålls också samrådsmöte med gruppledarna, sjuksköterskorna och den administrativa personalen.

Fyra erfarna sjuksköterskor bemannar Tranebergs äldreboende dagtid måndag till fredag. Övrig tid köps journalsjuksköterska från Legevisitten. Även läkaren som besöker boendet en dag per vecka kommer från Legevisitten. En sjukgymnast och en arbetsterapeut är avdelade för Tranebergs äldreboende fyra dagar i veckan och ytterligare en sjukgymnast finns där två dagar i veckan.

Respektive enhet bjuder in till anhörigmöte en gång per år.

De boende

Merparten av de äldre i gruppboendet och i ålderdomshemmet har stora omvårdnadsbehov, men flera kan förflytta sig och äta själva. Också i servicehuset finns det boende med demenssjukdom och personer som behöver hjälp med allt i sitt dagliga liv, som är i stort sett sängliggande och har lyfthjälpmedel, men också personer som inte har några insatser alls. De flesta som kunnat tillfrågas är nöjda med hur det fungerar på boendet, med undantag för maten som alla verkade missnöjda med. Några boende och deras anhöriga efterfrågar lite spontana aktiviteter och mer utevistelse.

Personal

Enligt chefen är personalomsättning mycket låg på Tranebergs äldreboende och man har de senaste åren höjt utbildningsnivån rejält, ca 80 procent av alla fast anställda har idag undersköterske- eller vårdbiträdesutbildning. I servicehuset är det ca tredjedel av de fast anställda som saknar grundläggande utbildning för arbetet. Tre undersköterskor blev vid tiden för granskningen examinerade Silviasystrar och en av sjuksköterskorna har fått vidareutbildning inom demensområdet.

I personalgruppen finns 18 länder representerade och närmare hälften har ett annat modersmål än svenska. Med något undantag är dock språkkunskaperna tillräckligt goda för att det ska fungera bra i det dagliga arbetet och ingen av de äldre har gett uttryck för att det skulle vara något problem. Traneberg deltar i stadens projekt ”*Språksam*” som går ut på att på arbetsplatsen stötta dem som behöver utveckla sin svenska.

Alla som tillfrågats säger att de trivs mycket bra på sitt arbete och att de är nöjda med organisation, arbetsledning och bemanning, vilket bidrar till en god personalkontinuitet för de boende.

På servicehuset finns ca 13 personer i tjänst dagtid och 7 - 8 kvällstid. På gruppboendet och ålderdomshemmet är 4 personer i tjänst från kl. 08.00. Ytterligare en person förstärker över lunch och middag i gruppboendet, eftersom flera behöver hjälp med matning. Efter kl. 19.30 är det tre personer i tjänst, vilket successivt trappas ner så när nattpersonalen kommer är en kvar. På natten är en person stationerad på gruppboendet och två hjälps åt med servicehuset och ålderdomshemmet. Bemanningen är densamma veckans alla dagar.

Rutiner och arbetssätt

Enhetschefen berättar att hon arbetat mycket med arbetslagsutveckling. Under tiden i privat regi fick boendet mycket kritik från olika håll och det var en uppgiven stämning. Man har nu kommit en bra bit på väg, även om det fortfarande finns en del kvar att utveckla, enligt chefen. Det är en välfungerande organisation med tydliga rutiner för arbetet.

Det finns fotografi och namn på utsedd kontaktman i respektive lägenhet och de boende som kunnat tillfrågas är väl insatta i vem som är kontaktman och vad det innebär.

För de flesta boende används lakan och handdukar från en tvättfirma. Om man väljer att ha eget linne får man själv ombesörja tvätten, genom exempelvis anhöriga.

Enligt chefen fungerar klagomålshanteringen enligt stadsdelens rutiner. Synpunkter och klagomål dokumenteras och tas upp till diskussion på arbetsplatsträffar. En sammanställning redovisas till stadsdelsnämnden halvårsvis. Vad gäller lex Sarah har man haft tre anmälningar de tre senaste åren. Alla nyanställda får information om lex Sarah vid introduktionen och

dessutom tas frågan upp vid utvecklingssamtal och arbetsplatsträffar med jämna mellanrum så att alla ska ha kunskap om vad som gäller.

Sjuksköterskorna säger att det varit flera byten av läkare den senaste tiden och att kontinuiteten blivit lidande. En av sjuksköterskorna är avdelad för gruppboendet och ålderdomshemmet, övriga tre ansvarar för servicehuset. Man delegerar så mycket som möjligt och satsar mycket på att utbilda vårdpersonalen. Sjuksköterskorna efterfrågar mer samräde med stadsdelens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS).

Förutom att tillhandahålla hjälpmedel och handleda personalen ansvarar rehabteamet till viss del för aktiviteter, t.ex. gymnastik, tipspromenad, filmvisning och underhållning. Måndag till fredag har rehablokalen öppet mellan kl. 11.00 och 12.00 för de boende som vill träna.

Servicehuset

Servicehuspersonalen är uppdelad i två grupper med ansvar för olika delar av huset och med varsin gruppleddare. En av gruppleddarna håller i den gemensamma rapporten inför varje arbetspass. Såväl chefer som personal anser att biståndshandläggarna ger tillräckligt med tid i beställningarna för att man ska kunna utföra de hemtjänstinsatser som beviljats. Vid granskningen noterades flera exempel på stor omtänksamhet och individuell anpassning, t.ex. ledsagning till tipsbutiken flera gånger i veckan, eller att då och då få sitta en stund vid pianot i samlingssalen. Det märks ingen stress och insatserna ges med gott bemötande och god kontakt mellan personal och de boende. Många av de boende säger att "deras" personal är "jättebra" och att man känner varandra väl. Det som en del upplever som negativt är läget med den täta trafiken utanför och den backiga omgivningen.

De boende som är beviljade hjälp och sällskap i samband med måltiderna erbjuds att delta i den dagvårdsverksamhet som finns på bottenplanet. I fina lättillgängliga lokaler serveras ett 20-tal boende sin mat och de har också möjlighet att delta i den samvaro och de aktiviteter som ordnas mellan måltiderna. En del vistas där största delen av dagen medan andra bara deltar vid måltiderna, allt efter önskemål och behov. Morgon/dag är två anställda stationerade på dagvården och på eftermiddagen är det en personal. Vid behov hjälper övrig personal till vid matningar, förflyttningar m.m. Detta är en mycket trivsamt och uppskattad verksamhet.

Man anlitar en underleverantör för att utföra beslut om inköp och de boende är mycket nöjda med hur det fungerar. Särskild personal är avdelad för tvättstugan där de boendes kläder tvättas separat. Särskild personal är också avdelad för att städa de boendes lägenheter. Detta innebär att vårdpersonalen huvudsakligen arbetar med omvårdnadsinsatser och inte så mycket med serviceinsatser.

Ålderdomshemmet

Personalen fördelar dagens arbete så att kontaktmannen i första hand hjälper "sina" boende. Några äter frukost gemensamt i köket men i de flesta fall bär personalen in frukostbrickor till lägenheterna. Det finns tvättstuga på avdelningen där kontaktmannen tvättar respektive boendes kläder. De flesta har stort omvårdnadsbehov. De som är mer självständiga tycker att det är långtråkigt på enheten och de flesta vistas i sina lägenheter mellan måltiderna.

Vid granskningen åt åtta av de tolv boende lunch gemensamt i det ena köket. Personalen lägger upp mat på tallrikar och bär fram. Två matas. Flera av de boende skulle kunna ta för sig själva och uppmuntras att vara betydligt mer aktiva i samband med måltiderna. Det serveras kaffe med bulle direkt efter mat och efterrätt. Det är avskalat och opersonligt i köket och på borden. Vid middagen åt fem boende gemensamt, resten i sina lägenheter.

Varje måndag är det sittgymnastik i allrummet under ledning av sjukgymnast. Ibland löser man korsord eller sjunger tillsammans. Enligt personalen är de boende ute mycket på sommaren men inte övrig tid på året.

Kontaktmannen sköter städningen i de boendes lägenheter och i de gemensamma utrymmena.

Kvällspersonalen låser de boendes lägenhetsdörrar när de går hem. Morgonpersonalen låser upp vid kl. 7.30 och tittar in till varje boende. Däremellan gör nattpersonalen ronder då de går in till de boende som vill det. Personalen uppger att alla boende på enheten som själva kan förflytta sig förstår och har förmågan att själva öppna dörren inifrån. Det finns dock inget dokumenterat omkring detta, i exempelvis genomförandeplanen.

Gruppboendet

Efter att de boende fått frukost och eventuell morgonmedicin har personalen ett kort möte då arbetet för dagen planeras. Gruppledaren har arbetat fyra år på Traneberg och är utbildad Silviasyster. Kontaktmannen tvättar de boendes kläder separat. Man använder tvättfirmans lakan och handdukar för alla. Väljer någon att ha egna lakan och handdukar får han eller hon själv ombesörja tvätten, exempelvis med hjälp av anhöriga.

Den stora terrassen används mycket sommartid. Personalen svarar svävande på frågan hur ofta de boende kan komma ut övrig tid, det tycktes inte finnas någon planering gällande det. Flera i personalen har fått utbildning i taktill massage men det framgick inte vid granskningen om metoden används på enheten. I något enstaka fall kan man läsa i journalanteckningarna att någon fått sådan massage.

På förmiddagen satt några boende i allrummet och lyssnade på musik och några satt framför akvariet. Alla boende har inkontinensskydd men personalen arbetar aktivt för att behoven så långt möjligt ska uträttas på toaletten. Fem boende åt lunch i det ena köket och sex i det andra. Det var lugnt och trevligt och personalen sitter med vid borden. Personalen lägger upp mat på tallrikar och bär fram samt håller i dryck till samtliga, vilket försvårar för de äldre att bibehålla sina funktioner och att ta egna initiativ. Det är ingen genomtänkt eller trivsamt dukning. Även i övrigt är det sparsamt på enheten med stimulerande saker som man kan prata om samt titta och ta på. Efter inspiration från bl.a. Silviahemmet planerar man dock att ändra arbetssättet vid måltiderna och dukningen. På eftermiddagen var det gemensamt fika i allrummet med nybakad kaka.

Det är kodlås på hiss och dörr och koden står på en anslagstavla mittemot. På dörren är det även dubbelhandtag och om någon öppnar den utan att slå koden uppmärksammas personalen genom att det larmar, dörren är alltså inte låst. Det framstår som ett säkert och bra system.

Natten

Tre personer är i tjänst varje natt. En är stationerad på gruppboendet och övriga hjälps åt med ålderdomshemmet och servicehuset. Personalen är erfaren och har i flera fall arbetat mycket länge på boendet. Det är många inbokade besök per natt och dessutom ska larm besvaras. Utifrån vad personalen säger och hur det fungerade vid granskningen är känslan att arbetet hinns med. Det är välorganiserat och arbetet utfördes professionellt med gott bemötande.

Gemensamma aktiviteter

I samlingssalen ordnas filmvisning varje tisdag, gymnastik en gång i veckan och andakt med kaffe en gång i månaden. Dessutom bjuds på exempelvis musikunderhållning då och då. Till

jul och midsommar samt på våren ordnas stor gemensam fest för boende, anhöriga och personal.

Träffpunktslokalen vid entrén står till förfogande dels för boende i servicehuset som önskar ordna gemensamt fika till självkostnadspris eller annan aktivitet, dels för föreningar som ordnar bingo, bridge och annat för såväl de i huset som boende utanför. De boende i servicehuset tycker att det ordnas aktiviteter och att det finns saker att göra.

Dokumentation

På enhetschefens rum finns arkivskåp med en akt för varje boende. Där förvaras originalet av genomförandeplanen, nyckelkvitton, beställningar m.m. All personal, även vikarier, får behörighet till Parasol. Kontaktmannen ansvarar för att göra genomförandeplanen, grupp- ledarna är behjälpliga, och all löpande dokumentation sker numera i Parasol. Personalen anser att det finns tillräckligt med datorer och vid varje dator finns en manualpärm som stöd.

Vid en kontroll i Parasol framgår att i stort sett alla boende har en aktuell genomförandeplan. Många planer är bra men en hel del är väl tunna och säger inte så mycket mer än själva beställningen. Exempelvis saknas oftast någon information om vilken dag eller ungefär vid vilken tid hjälp ska ges. Det är också mycket knapphändigt beskrivet *hur* hjälpen ska ges och vilka vanor och önskemål den enskilde har. Parallellt med genomförandeplan görs också s.k. arbetskort. Där framgår tider och andra detaljer gällande den hjälp som respektive boende behöver. Personalen tycker att detta är ett bättre arbetsredskap än genomförandeplanen. Det är inget problem att förstå journalanteckningarna rent språkligt och det var täta och adekvata anteckningar i de flesta fall.

När det gäller utevistelse är skrivningen i genomförandeplanerna oftast allmänt hållen, exempelvis gällande en person på gruppboendet; ”Vad: promenad. Hur: personal följer med NN ut på promenad” med delmålet ”öka NN:s välbefinnande genom fysisk rörelse och frisk luft”. På fyra månader finns sedan endast en anteckning om att NN varit ute. Utifrån detta finns det ingen möjlighet att se om personen fått hjälp att komma ut, och i så fall hur ofta, eller att följa upp på vilket sätt det påverkat personens välbefinnande och funktioner.

Tunets äldreboende

Sammanfattande synpunkter

- Tunets servicehus framstår som en mycket välorganiserad verksamhet med erfaren och närvarande ledning, god bemanningsnivå, välutbildad personal och mycket låg personalomsättning. De boende trivs och är nöjda med den hjälp och det bemötande de får av personalen.
- Det ordnas många gemensamma aktiviteter av olika slag. Särskilt populärt och välbesökt är den gemensamma kaffestunden på fredagseftermiddagar då vaktmästaren serverar vin och likör till dem som önskar och tänder en brasa i öppna spisen under den kalla årstiden.
- Personal uppger att man bestämt att i möjligaste mån handla livsmedel i kiosken åt de boende som beviljats hjälp med inköp. En anledning är att man är mån om att få ha kiosken kvar. Kiosken har avsevärt högre priser än en mataffär och begränsat sortiment. Flera har valt att inte handla där och får i stället hjälp av anhöriga med sina inköp. Stadens riktlinjer säger att inköp förutsätts ske i närmaste livsmedelsbutik med fullgott sortiment. De boende som har beviljats hjälp med inköp bör ges valmöjligheten att få handlat i en

fullgod mataffär och det bör framgå av genomförandeplanen vad man kommit överens om.

- Alla på Tunet som har beviljats hjälp med tvätt måste använda tvättfirmans lakan och handdukar. Det finns inte torkmöjligheter för att kunna tvätta lakan i huset. Om någon ändå väljer egna lakan får han eller hon ombesörja tvätten själv, exempelvis med hjälp av anhöriga. För att stärka de äldres självbestämmande, integritet och värdighet bör det vara möjligt att få välja om man vill ha sina egna lakan och handdukar och i så fall få hjälp att tvätta dessa.
- För merparten av de boende med beviljade insatser finns en genomförandeplan. Många av dessa planer är i stort sett en avskrift av beställningen – man beskriver inte hur eller när hjälpen ska ges och det saknas oftast delmål med insatserna. I flera ärenden är det så få journalanteckningar att ärendet inte går att följa över tiden. Det är exempelvis inte beskrivet i planerna hur och när beslut om promenader ska utföras, och det finns sällan något skrivet i journalanteckningarna om det. Detta gör det svårt att veta om det blir erbjudet och utfört eller inte, och därmed kan man heller inte följa upp och utvärdera insatsen.

Bakgrund

Tunets servicehus ligger i Råcksta med naturen och ett koloniområde alldeles intill. Det byggdes som servicehus 1983 och består av tre sammanlänkade trevåningshus. I mitten finns en lägre del med bemannad reception, kiosk, restaurang, samlingssal, kaffehörna, bibliotek och gott om utrymmen med sittgrupper som inbjuder till gemenskap. Det finns också frisör och fotvård på Tunet. Servicehuset innehåller 142 lägenheter med ett eller två rum och kök, hygienutrymme och balkong. De gemensamma lokalerna är praktiska och trevligt utformade. Ekonomin har hittills gått ihop och budget har kunnat hållas.

Boendet drevs på intraprenad 1994 – 1999 och återgick därefter i kommunal regi. Stadsdelsnämnden fattade i december 2008 beslut om att ansöka hos kommunstyrelsen om att få omvandla Tunet till ett s.k. trygghetsboende. Inget beslut har ännu fattats om det.

Restaurangen drivs på entreprenad och är öppen även för allmänheten. Flera hemtjänstenheter hämtar matlådor där. Kiosken är välsorterad och har öppet kl.10 – 15 vardagar och 11 – 14 lördagar. Cirka 300 – 400 meter bort finns en ICA-butik och lika långt bort åt andra hållet ligger T-banan. Det finns bussförbindelser till Vällingby och Råcksta T-bana.

Ett av Rehabenhetens team (en arbetsterapeut och en sjukgymnast) är stationerat på Tunet.

Enhetens åtagande

Följande åtaganden i verksamhetsplanen för 2009 berör omvårdnaden av de äldre direkt:

- ”Vi åtar oss att all tillsvidareanställd vårdpersonal har grundläggande vårdutbildning
- Boende är delaktig i när och hur vården ges
- Boende har rätt till utevistelse och promenader”

Organisation och ledarskap

Enhetschefen har arbetat inom äldreomsorgen i Bromma sedan 1981. Hon har högskoleutbildning inom personaladministration, samt högskolekurser inom äldre- och handikappomsorg, geriatrik, gerontologi och projekthandledning, och har varit chef på Tunet sedan 1993. Under

enhetschefen finns en områdeschef som är utbildad ålderdomshemsföreståndare och som har en fil.kand.-examen i beteendevetenskap.

Personalen består av en receptionist, en bemanningsassistent, en vaktmästare, fem sjuksköterskor, 54 fast anställda i vården, ett antal fast timanställda för kvällar och helger samt vikarier, totalt ett 90-tal personer.

Enhetschefen ansvarar för den administrativa personalen, sjuksköterskorna, nattpersonalen och timanställda, medan områdeschefen ansvarar för den ordinarie vårdpersonalen som är uppdelad i tre arbetslag utifrån vilket hus de arbetar i. Även sjuksköterskornas ansvar är uppdelat på de olika husen.

På hösten ordnas en planeringsdag då all personal deltar i verksamhetsplaneringen för det kommande året.

De boende

En del av de boende har endast beviljats boende i servicehus och har inga hemtjänstinsatser, medan andra har hjälp med det mesta i sin dagliga livsföring. Flera har diagnostiserad demenssjukdom, eller ett demensliknande beteende. Alla de boende som kunnat tillfrågas säger sig vara mycket nöjda med att bo på Tunet och med den hjälp de får av personalen.

Tunet har ett aktivt förtroenderåd där flera av de boende ingår tillsammans med representanter för olika pensionärsföreningar. Enhetschefen är sekreterare. Vid samtal med representanter ur rådet framkommer att de tycker Tunet är ett bra äldreboende med kunnig och lyhörd ledning och personal. De boende har stora möjligheter att påverka och ledningen tar tillvara synpunkter och idéer. Det som framförs som orosmoment är den eventuella omvandlingen till trygghetsboende. Några har också framfört missnöje med maten i restaurangen, medan andra har tyckt att det är bra mat.

Personal

All fast personal har grundutbildning, 79 procent är undersköterskor. Det är i stort sett ingen personalomsättning och all tillfrågad personal trivs på sitt arbete. Många har arbetat sedan 1993 när enhetschefen tog över. Vid granskningen deltog tre undersköterskor i en tvåårig Silviasysterutbildning på distans och en sjuksköterska deltog i utbildning i demensvård för sjuksköterskor, också i Silviahemmets regi i samarbete med Sophiahemmets högskola.

Rutiner och arbetssätt

När en ny person ska flytta in på Tunet bjuds denne och eventuella anhöriga in till ett ankomstmöte där en av cheferna, sjuksköterska, rehabpersonal och kontaktmannen deltar. Vårdpersonalen har fasta scheman. Varje dag hålls välstrukturerade rapportmöten kl. 7.30 och 13.15 då all personal deltar, inklusive sjuksköterskor och rehabpersonal. En av cheferna, oftast områdeschefen, håller i dessa möten. Alla boende med bistånd är uppdelade på arbetskort och personalen arbetar i stor utsträckning med samma kort hela tiden och utifrån kontaktmannaskap. Oftast delar två personer ansvaret för ett arbetskort för att få så god kontinuitet som möjligt. Det sätts alltid in vikarie för planerad frånvaro. Dessutom är en extra personal anställd utöver schemat måndag till fredag för att täcka upp vid akut frånvaro. På så sätt kan kontinuiteten bibehållas eftersom ordinarie personal kan arbeta enligt sitt arbetskort, och problemen med att akut ringa in vikarier minimeras. På helgen utses en av personalen till samordnare. Personalen har schemalagd planeringstid varje vecka.

Minst en gång per år diskuteras lex Sarah på arbetsplatsträffarna för att personalen ska ha kännedom om rutiner m.m. Det kommer få klagomål, men när det händer dokumenteras dessa och återkopplas till personalgruppen på möten.

Hos de boende finns namn på kontaktmannen och även en beskrivning av vad kontaktmannaskapet innebär. Personalen ger ett mycket professionellt och kunnigt intryck och utför sitt arbete med gott bemötande. De flesta har mycket god kännedom om de boendes behov och önskemål. Personalen tvättar respektive boendes kläder separat. Alla som har hjälp med tvätt måste använda tvättfirmans lakan och handdukar. Det finns inte torkmöjligheter för annat än de boendes kläder. Om någon ändå väljer egna lakan får han eller hon ombesörja tvätten själv, exempelvis med hjälp av anhöriga. De flesta är nöjda med detta men valmöjligheten bör finnas.

Inhyrd städfirma utför städning hos de boende som har det beviljat och personalen utför endast tillsynsstädning.

Fem erfarna sjuksköterskor bemannar Tunet dagtid alla veckans dagar. Övrig tid köps jourssjuksköterska från Legevisitten. Läkare från Hässelby-Vällingby husläkarmottagning besöker Tunet tre förmiddagar i veckan. Man arbetar aktivt med läkemedelsgenomgångar och har därmed minskat medicinanvändningen.

Personal uppger att det är bestämt att man i möjligaste mån ska handla livsmedel i kiosken åt de boende som beviljats hjälp med inköp. En anledning sägs vara att alla är måna om att få ha kiosken kvar. Kiosken har avsevärt högre priser än en mataffär och begränsat sortiment. Flera har valt att inte handla där och får i stället hjälp av anhöriga med sina inköp. Stadens riktlinjer säger att inköp förutsätts ske i närmaste livsmedelsbutik med fullgott sortiment. De boende som har beviljats hjälp med inköp bör ges valmöjligheten att få handlat i en fullgod mataffär och det bör framgå av genomförandeplanen vad man kommit överens om.

För de boende som behöver stöd och sällskap i samband med måltider finns en dagvård som är öppen kl. 12.30 – 18.30. Ett 20-tal boende får där gemenskap och hjälp vid måltiderna. Flera äter både lunch och middag på dagvården. När kvällspersonalen börjar förstärker de bl.a. i dagvården och går på sitt schema kl. 16.00 när dagpersonalen slutar. Vid granskningen var man i startgroparna med att öppna en särskild dagvård för boende som har en demensproblematik. Tanken är att ca åtta personer ska erbjudas gemenskap, måltider och aktiviteter och verksamheten beräknas kunna starta i början av sommaren 2009. Främst kommer den personal som snart är färdigutbildade Silviasystrar att bemanna demensdagvården.

Rehabteamet samarbetar med Friskvårdscentrums sjukgymnaster när det gäller träning och aktiviteter för dem som bor på Tunet. Teamet har ett eget gym som är öppet för de boende vissa tider i veckan. Även personalen har möjlighet att träna där. I lokalerna finns ett badrum med stort badkar med bubbelfunktion där de boende som önskar och har behov kan få bada. Särskild vårdpersonal är stationerad där för att hjälpa till. En uppgift för rehabteamet är att utbilda personalen i bl.a. förflyttningsteknik och hur olika hjälpmedel ska användas.

Eftermiddag och kväll arbetar två personer i varje hus och på natten arbetar tre i hela huset. Nattpersonalen har överlag arbetat länge på Tunet och de är mycket professionella i sitt arbetssätt och sitt bemötande av de boende.

Innehåll i dagen

Det anordnas många gemensamma aktiviteter på Tunet, ett par olika varje vardag. Man ordnar

bl.a. filmvisning, andakt, gymnastik, tipspromenad, bridge och andra spel samt underhållning av olika slag. Det finns olika grupper för exempelvis sång, balansträning och handträning varje vecka. Varje vardagseftermiddag är det gemensam kaffestund till självkostnadspris i en del av foajén och på fredagarna är kaffestunden extra trevlig och välbesökt då vaktmästaren serverar vin eller likör till kaffet för dem som önskar. Under den kalla årstiden tänder han också en brasa i den stora öppna spisen. Det är mycket populärt – flera klär upp sig och några går till frissan innan. En grupp herrar har som tradition att efteråt gå hem till en av dem och lyssna på klassisk musik, medan några andra löser korsord ihop.

Många av de boende rör sig i foajén vid restaurangen, kiosken och biblioteket. Det faller sig naturligt att slå sig ner i någon sittgrupp och samtala eller bara titta på det som händer och sker.

Brommas friskvårdscentrum för personer över 60 år har sina lokaler i Tunet. Centrumet är en stor tillgång för verksamheten vad gäller aktiviteter. (Friskvårdscentrum finns närmare beskrivet under avsnittet om Rehabiliteringen.)

Dokumentation

Ett 20-tal av de 147 boende har beslut om servicehusboende utan insatser eller bara hjälp ett par timmar i månaden, exempelvis med städning. Av de ca 127 som har fler insatser beviljade saknas genomförandeplan i 22 fall. I ytterligare 26 fall finns en plan som är äldre än ett år och som borde ha reviderats. Drygt 80 har en aktuell plan. Många av dessa är i stort sett en avskrift av beställningen och det saknas beskrivning av *hur* eller *när* hjälpen ska ges. Det saknades dessutom oftast delmål med insatserna. Det står t.ex. att insatsen ska ges "varje vecka" fastän det är uppenbart att det rör sig om daglig hjälp. Det kan exempelvis stå att medicin ska ges varje vecka och inget mer. På frågan "*hur*" en insats ska ges står det ofta "av personalen" vilket får ses som en självklarhet som inte tillför någonting.

Det är sparsamt med journalanteckningar i flera ärenden. I ett ärende där personen får hjälp flera timmar per dag, och genomförandeplanen var från 2007, finns t.ex. endast tre journalanteckningar på fyra månader. I ett annat fall där personen har omfattande hjälp och där genomförandeplanen är mycket summarisk finns det ingen anteckning alls de senaste fyra månaderna. Det beskrivs inte heller i planerna när och hur en beställning om promenader ska utföras och det finns sällan något skrivet i journalanteckningarna om det. Det framgår alltså inte om insatsen blir utförd eller inte och därmed kan man heller inte följa upp och utvärdera. Parallellt med genomförandeplanerna i Parasol finns handskrivna arbetsplaner i personalens arbetskortspärmar, en del detaljerade med tider för insatserna och sådant som var viktigt att känna till, andra mer summariska. Dessa uppgifter bör föras in i genomförandeplanen i Parasol.

Vid tiden för granskningen flyttades de fysiska akterna från chefs rum till ett arkivskåp i ett personalrum så att genomförandeplaner, beställning och annat som finns i akten ska vara mer lättillgängligt för personalen. Det var god ordning i det låsta aktskåpet.

Chefen berättar att det är vanligt att biståndshandläggarna inte förlänger besluten i tid, vilket skapar administrativa problem. Vid granskningen saknades aktuellt beslut och beställning för 22 boende.

Bilaga 1 Tabeller

Enheten för biståndshandläggning och beställning

Antal biståndsärenden september månad 2008: 2 095

Inriktning	Antal
Hemtjänst *	1 051
Servicehus	280
Heldygnsomsorg **	
egen stadsdelsförvaltning	310
staden i övrigt	52
landet i övrigt	143
Totalt	505
Korttidsplatser **	6
Dagverksamhet **	68

* Exklusive färdtjänst, inklusive personer som har enbart hemvårdsbidrag, dagverksamhet eller larm

** Antal helårsplatser

Antal tjänster i olika befattningar

Enhetschef	1
Biståndshandläggare	16
Färdtjänsthandläggare *	1
Administrativ assistent	1
Antal helårsbefattningar	19
Antal helårsanställningar	19

* Tjänsten köps av Kontaktcenter

Hemtjänsten Blackeberg

Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten november 2008

Omsorgs nivå	Antal ärenden över 65 år	Antal ärenden under 65 år	Ersättning till enheterna, kronor
0	0	0	
1	3	0	834
2	35	0	19 320
3	21	0	16 989
4	21	0	23 058
5	35	0	76 860
6	23	0	82 271
7	21	0	104 244
8	20	0	153 600
9	6	0	56 034
10	14	0	175 126
11	21	0	346 353
12	10	0	206 490
13	5	0	119 655
14	7	0	207 480
15	2	0	70 344
16	5	0	204 750
17	3	0	154 599
18	0	0	
Antal	252	0	2 018 007

Faktauppgifter utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Samordn/gruppledare	2
Undersköterska	13
Vårdbiträde	15
Saknar utbildning	11
Övrig personal	10*
Antal personer	52
Antal årsarbetare	33,15

*Anhöriganställda

Bemanning under dygnet

	Vardagar dagtid 07.30-16:15	Vardagar kväll 15:30-23.45	Helg dagtid 07.30-16.15	Helg kväll 15:30-23:4	Natt
Omvårdnads- personal	20	4	16	4	*

*Stadsdelens gemensamma nattpatrull

Hemtjänsten Abrahamsberg

Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten, december 2008

Omsorgs nivå	Antal ärenden över 65 år	Antal ärenden under 65 år	Ersättning till enheten/mån kronor
0			
1	1		278
2	17		9 384
3	10		8 090
4	11		12 078
5	27		59 292
6	17		60 809
7	18		89 352
8	13		99 840
9	9		84 051
10	18		225 162
11	10		164 930
12	11		227 139
13	4		95 724
14	1		29 640
15	8		281 376
16	2		81 900
17	2		103 066
18			
Antal	179		1 632 111

Faktauppgifter utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Samordn/gruppledare	2
Undersköterska	8
Vårdbiträde	19
Saknar utbildning	
Antal personer	30
Antal årsarbetare	

Bemanning under dygnet

	Vardagar dagtid 07.00-19.00	Vardagar kväll 19.00- 22.00	Helg dagtid 07.00-19.00	Helg kväll 19.00-22.00	Natt
Omv.-personal	17	4	12	4	*

*Nattpatrullen är gemensam för hela stadsdelen, redovisas under Västerled norra

Hemtjänsten Västerled södra inklusive demensgruppen***Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten, november 2008**

Omsorgs nivå	Antal ärenden över 65 år	Antal ärenden under 65 år	Ersättning till enheten/mån, kronor
0	0		0
1	1		270
2	15		8 115
3	5		3 975
4	6		6 486
5	20		43 240
6	11		38 709
7	7		34 209
8	8		60 456
9	1		9 200
10	8		98 664
11	3		48 747
12	3		61 026
13	5		117 870
14	3		87 600
15	3		103 983
16	2		80 682
17	3		152 364
18	3		224 382
Antal	107		1 179 978

Bemanning under dygnet

	Vardagar dagtid 07.00-19.00	Vardagar kväll 19.00-22.00	Helg dagtid 07.00-19.00	Helg kväll 19.00-22.00	Natt
Omv.-personal	14	0**	12	0**	0***

* Demensgruppen är gemensam för Västerled södra och Västerled norra.

**Kvällspatrullen redovisas under Västerled norra.

***Nattpatrullen är gemensam för hela stadsdelens kommunala hemtjänst.

Faktauppgifter utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	0
Samordn/gruppledare	1
Undersköterska	9
Vårdbiträde	16
Saknar utbildning	6
Övrig personal	0
Antal personer	31
Antal årsarbetare	25,66

Hemtjänsten Västerled Norra, kvällspatrull* samt nattpatrull****Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten, januari 2009**

Omsorgs nivå	Antal ärenden över 65 år	Antal ärenden under 65 år	Ersättning till enheten/mån, kronor
0			
1	1		285
2	10		5 650
3	4		3 312
4	7		7 868
5	15		33 720
6	8		29 296
7	9		45 738
8	7		5 034
9	0		0
10	7		89 642
11	9		151 965
12	5		105 695
13	5		122 495
14	5		151 720
15	2		72 014
16	1		41 923
17	0		0
18	2		111 000
Antal	97		977 357

Faktauppgifter utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Samordn/gruppledare	1
Undersköterska	8
Vårdbiträde	6
Saknar utbildning	18
Övrig personal	2
Antal personer	36
Antal årsarbetare	22,75

Bemanning under dygnet

	Vardagar dagtid 07.00-19.00	Vardagar kväll 19.00-22.00	Helg dagtid 07.00-19.00	Helg kväll 19.00-22.00	Natt
Omv.personal	8	7*	7	7*	2**

*Kvällspatrullen är gemensam Västerled norra och södra.

**Nattpatrullen är gemensam för hela stadsdelens kommunala hemtjänst.

Brommagårdens vård- och omsorgsboende**Faktauppgifter utbildning/yrkesgrupp, november 2008**

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Gruppchef	2
Sjuksköterska	2
Arbetsterapeut	1*
Sjukgymnast	1*
Undersköterska	20
Vårdbiträde	17
Saknar utbildning	2
Övrig personal	4
Antal personer	50
Antal årsarbetare	35,48

* Arbetsterapeut och sjukgymnast arbetar på konsultbasis och är inte inräknade i antalet helårsanställda

Bemanning per 36 boende

	Vardag morgon	Vardag kväll	Helg morgon	Helg Kväll	Natt
Sjuksköterska	1,5	Jour*	1**	Jour*	Jour*
Usk/ vårdbiträde	11	8	11	8	3

* Äldreboendet har avtal om sjuksköterskeinsatser kväll och natt med Legevisitten AB, inställelsetiden i akuta situationer är inom 30 minuter.

** Aktiv tid 1 – 2 tim, resterande beredskap med inställelsetid inom 30 minuter.

Blackebergs Vård- och omsorgsboende**Faktauppgifter utbildning/yrkesgrupp, gruppboendet och servicehuset, december 2008**

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Områdeschef	2
Sjuksköterska	4
Arbetsterapeut	1
Sjukgymnast	1
Undersköterska	38
Vårdbiträde	22
Saknar utbildning	1
Övrig personal	6,5
Antal personer	75
Antal årsarbetare	55,5

Gruppboende, bemanning per 10-12 boende

	Vardag morgon	Vardag kväll	Helg morgon	Helg Kväll	Natt
Usk/ vårdbiträde	3,5- 4	2- 2,25	3,5- 4	2- 2,25	1

Bemanning sjuksköterskor hela huset, 44 gruppboende och 45 servicehuslägenheter

	Vardag morgon	Vardag kväll	Helg morgon	Helg Kväll	Natt
Sjuksköterska	3-4	*	1	*	*

*Joursjuksköterska från Legevisitten

Bemanning servicehuset ca 40 ärenden

	Vardag morgon	Vardag kväll	Helg morgon	Helg Kväll	Natt
Usk/vårdbiträde	4	2	4	2	*

*Fyra personal i hela huset stationerade på gruppboendeenheterna bemannar även servicehuset

Servicehuset**Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten januari 2009**

Omsorgs nivå	Antal ärenden över 65 år	Antal ärenden under 65 år	Ersättning till enheten/mån, kronor
1	0		0
2	0		0
3	0		0
4	2		2 058
5	4		8 232
6	4		13 432
7	0		0
8	5		36 015
9	3		26 322
10	1		11 752
11	2		30 978
12	1		19 389
13	6		134 856
14	3		83 514
15	4		132 148
16	2		76 906
17	3		145 254
18	0		0
Antal	40		720 856

Mälarbacken vård- och omsorgsboende

Faktauppgifter utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Verksamhetschef	1
Bitr. verksamhetschef	1
Områdeschef	6
Sjuksköterska	41
Arbetsterapeut	2
Sjukgymnast	2
Undersköterska	141
Vårdbiträde	72
Saknar utbildning	10
Övrig personal	6
Antal personer	c:a 280
Antal årsarbetare	255,77

Bemanning per 25 boende

	Vardag morgon	Vardag kväll	Helg morgon	Helg Kväll	Natt
Sjuksköterska	1-2	1	1	1	*
Usk/ vårdbiträde	6-7	4-5	5-6	4-5	1,5**

*Nattetid är två sjuksköterskor i tjänst för hela huset

**2x25 boende bemannas nattetid av två stationära personal samt en som går mellan planen

Tranebergs äldreboende

Faktauppgifter utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Områdeschef	1
Gruppledare	4
Sjuksköterska	4
Arbetsterapeut	1
Sjukgymnast	1
Undersköterska	35
Vårdbiträde	22
Saknar utbildning	9
Övrig personal	7
Antal personer	85
Antal årsarbetare	82*

* Dessutom anlitas ett 30-tal timanställda för att täcka vissa kvällar och helger samt sjuk- och semestervikariat

Bemanning servicehuset, 77 lägenheter – 80 boende inklusive makar

	Vardag morgon	Vardag kväll	Helg morgon	Helg Kväll	Natt
Sjuksköterska	2	**	1	**	**
Usk/ vårdbiträde	12	8	12	8	2

Bemanning gruppboendet, 13 boende

	Vardag morgon	Vardag kväll	Helg morgon	Helg Kväll	Natt
Sjuksköterska	1*	**	1	**	**
Usk/ vårdbiträde	4	4	4	4	1

Bemanning ålderdomshemmet, 12 boende

	Vardag morgon	Vardag kväll	Helg morgon	Helg Kväll	Natt
Sjuksköterska	1*	**	1	**	**
Usk/ vårdbiträde	4	3	4	3	1

*En sjuksköterska gemensamt för ålderdomshemmet och gruppboendet

**Sjukskötersketjänst köps alla kvällar och nätter, de har en inställelse tid på ca 30 min.

Servicehuset**Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten, april 2009**

Omsorgs nivå	Antal ärenden över 65 år	Antal ärenden under 65 år	Ersättning till enheten/mån, kronor
1	1		258
2	2		1 030
3	1		758
4	4		4 116
5	6		12 348
6	3		10 074
7	4		18 632
8	5		36 015
9	1		8 774
10	6		70 512
11	5		77 445
12	5		96 945
13	7		157 332
14	5		139 190
15	3	1	132 148
16	6		230 718
17	9		435 762
18	1		85 000
Antal	74	1	1 517 057

Tunets servicehus**Bemanning under dygnet**

	Vardag dagtid	Vardag kväll	Helg dagtid	Helg kväll	Natt
Sjuksköterska	3-5 07.30-16.00	Jour 16.00-07.30	1 07.30-16.00	Jour 16.00-07.30	jour
Undersköterska	12 st 07.30-16.00 2 st 07.30-14.00	4 16.00-21.00	12 07.30-16.00	4 16.00-21.00	3
Vårdbiträde	5 07.30-16.00	2 16.00-20.45	4 07.30-14.00	2 16.00-20.45	
Arbetsterapeut	1				
Sjukgymnast	2				

Faktauppgifter utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Områdeschef	1
Sjuksköterska	5
Arbetssterapeut	1
Sjukgymnast	3
Undersköterska	39
Vårdbiträde	18 *
Saknar utbildning	4 **
Övrig personal	4
Antal personer	71
Antal årsarbetare	52,58

* varav 5 timanställda **timanställda

Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten februari 2009

Omsorgs nivå	Antal ärenden över 65 år	Antal ärenden under 65 år	Ersättning till enheten/mån, kronor
0	15		
1	3		774
2	8		4 120
3	3		2 274
4	15		15 435
5	6		12 348
6	8		26 864
7	7		32 606
8	4		28 812
9	4		35 096
10	10		117 520
11	9		139 401
12	10		193 890
13	12		269 748
14	6		167 028
15	9		297 333
16	12		461 436
17	7		338 926
18			
Antal	148		2 143 611

Bilaga 2. Kvalitetskriterier



Äldreomsorgsinspektörerna i Stockholms stad

Kvalitetskriterier som underlag vid granskning

Under granskningens gång har vi arbetat med att utveckla och tydliggöra de kriterier och begrepp vi använder vid uppföljningen. Dessa presenteras i denna bilaga i tre olika avsnitt. Det första avsnittet innehåller stadens kvalitetsmål för hur pensionärerna skall uppleva den hjälp de får. Det andra avsnittet beskriver kvalitetskriterier eller indikatorer som bör gälla för enheter som utför äldreomsorg. I det tredje avsnittet förtydligar vi begrepp utmärkta med en asterisk och definierar betydelsen.

Tanken är även att kriterierna ska kunna användas som checklista i enheternas eget kvalitets- och utvecklingsarbete.

Äldreomsorgsinspektörerna i Stockholms stad

1. Kriterier ur Stockholms stads kvalitetsmål

Tillräcklig hjälp

Biståndsbeslut/beställning ska tydligt beskriva vad den äldre har rätt till. Insatserna ska följas upp regelbundet av företrädare för äldreomsorgen tillsammans med den äldre.

Känna trygghet

Den äldre ska kunna utveckla trygga och fungerande relationer med personalen. Den äldre ska kunna lita på att dennes behov av omsorg och vård blir tillgodosedda. Den äldre ska kunna delta i utformningen av en arbetsplan för beviljade insatser. Den äldre ska veta när hjälpen kommer och vem som utför den. En personal ska utses att vara den äldres kontaktperson och den som utför huvuddelen av omvårdnadsinsatserna.

Integritet

Den äldre ska ges möjlighet att ta ansvar för sin egen situation och använda sina egna resurser. Hjälpen ska så långt som möjligt utföras enligt den äldres önskemål. Den äldre ska känna att personalen är lyhörd för dennes behov, vanor och önskemål. Reglerna om sekretess och tystnadsplikt ska noga följas, så att så få personer som möjligt har tillgång till arbetsplan, dokumentation och information.

Valfrihet

Den äldre ska ha möjlighet att välja utförare av äldreomsorg. Den äldre ska kunna påverka valet av kontaktperson.

Få sitt behov av stimulans och rehabilitering tillgodosett

Den äldre ska ha möjlighet att ha ett meningsfullt dagsinnehåll efter önskemål, förmåga och behov. Den äldre ska ha möjlighet till daglig träning och rehabilitering för att behålla sin funktionsnivå.

Kunna behålla och utveckla sitt sociala nätverk

Den äldre ska få hjälp att behålla olika kontakter med närstående. Isolerade personer ska ges möjlighet till samvaro med andra.

2. Gemensamma kriterier för all äldreomsorg

Organisation och ledning

Enheten ska ha utformat åtaganden, gemensamma mål och grundläggande värderingar.

Enheten ska ha rimliga ledningsresurser anpassade efter verksamhetens omfattning och arbetsledning*, som är tillgänglig dygnet runt.
Enhetens arbete ska bygga på en kontinuerlig planering och uppföljning av genomförda insatser.
Enheten ska kontinuerligt följa upp och utveckla sin kvalitet och ha ett kvalitetssystem.*
Enheten ska ha mötesformer som är regelbundna, meningsfulla, målstyrda och reflekterande.

Personal

Enhetens personal ska bestå av representanter från olika yrkeskompetenser och deras arbete ska vara samordnat.
Enheten ska ha utbildad personal och rutiner för introduktion av nyanställda.
Enheten ska ha möjlighet till stödfunktioner i form av kompetensutveckling och extern handledning för personal.

Arbetssätt

Enheten ska ge introduktion/information till nya personer som blivit beviljade äldreomsorg.
Enheterna ska arbeta med kontaktmannaskap.*
Enheten ska arbeta med regelbunden vårdplanering* på olika nivåer.
Enheten ska ha en god dokumentation.*
Enheten ska ha en kontinuerlig dialog med pensionärer och anhöriga angående insatsernas resultat.
Enheten ska ha ett fortlöpande samarbete med:
anhöriga och närstående
biståndshandläggare
*landstingets hälso- och sjukvård**
Enheten ska ha en policy för:
*måltider**
inköp
tvätt
städning
Enheten ska ha rutiner för säker:
nyckelhantering
hantering av egna medel
Enheten ska ha rutiner för säkerhet angående medicintekniska produkter.

3. Särskilda kriterier för respektive område

Särskilda kriterier för dagverksamheter

Dagverksamheten ska ha program för ett meningsfullt innehåll i vardagen.*
Dagverksamheten ska erbjuda trygga transporter:
Kända chaufförer
Bestämda tider
Pensionärer blir hämtade/lämnade i sin bostad

Särskilda kriterier för hemtjänst

Enheten ska utföra tjänster under så stor del av dygnet som möjligt (mellan 7.00 och 22.00).

Enheten ska ansvara för att åtgärda larm under dag- och kvällstid.

Enheten ska ha samarbete med dagverksamheter.

Enheten ska samarbeta med primärvården.*

Särskilda kriterier för servicehus

Servicehusen ska kunna erbjuda service och en social miljö.

Servicehuset ska ha program för ett meningsfullt innehåll i vardagen.*

Servicehuset ska kunna erbjuda rehabilitering.*

Servicehuset ska ha larmbevakning och hantering av larmsamtal.

Servicehuset ska ha tillgänglig hälso- och sjukvård* dygnet runt.

Särskilda kriterier för särskilt boenden med heldygnsomsorg

Enheten ska ha program för ett meningsfullt innehåll i vardagen.*

Enheten ska ha hälso- och sjukvård* dygnet runt.

Enheter för äldre med demenshandikapp eller psykiskt handikappade ska aldrig lämnas obemannade.

Enheten ska ha rehabilitering.*

4. Definitioner, vad vi menar med:

Kvalitetssystem

Ett kvalitetssystem ska enligt SOSFS 2006:11, tredje kapitlet säkerställa att nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

1. Har uppföljningsbara mål för SoL eller LSS fastställs
2. Kvalitetsarbetets inriktning och omfattning är anpassad till vad som krävs för att uppnå verksamhetens mål
3. Ansvarsfördelningen i kvalitetsarbetet fastställs
4. Enskilda grupper, t.ex. brukarorganisationer, ges möjlighet att vara delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten
5. Personalen görs delaktiga i att utveckla och säkra kvaliteten, och
6. Kvalitetsarbetet ska dokumenteras och kontinuerligt följas upp

Arbetsledning

Enhetschefen/arbetsledaren ska ansvara för enhetens processer. Från beställningen av tjänsten till planering, utförande och uppföljning.

Enhetschefen/arbetsledaren ska ansvara för att pensionärernas behov och önskemål styr arbetets organisation.

Enhetschefen/arbetsledaren ska ha personlig och tidsmässig tillgänglighet för medarbetarna och vara nära den dagliga driften.

Enhetschefen/arbetsledaren ska leda och styra utvecklingsarbetet.

Enhetschefen/arbetsledaren ska ansvara för att se till att personalen erhåller ändamålsenlig kompetensutveckling.

Enhetschefen/arbetsledaren ska ansvara för introduktionen av nyanställd.

Kontaktmannaskap

Enheten ska ha regler för kontaktmannens ansvarsområde.
Omvårdnadspersonal ska vara kontaktsman för en eller ett par pensionärer.
Det ska finnas en vice kontaktsman som ansvarar vid den ordinarie ledigheten.
Kontaktsmannen ska upprätta en arbetsplan för bl.a. hur och när det beviljade biståndet ska utföras.
Kontaktsmannen ska i stor utsträckning utföra den beviljade hjälpen.
Kontaktsmannen ska ansvara för att vid behov kontakta anhöriga och andra närstående.
Kontaktsmannen ska ha tillgång till regelbunden handledning.
Kontaktsmannen ska ha regelbunden kontakt med biståndshandläggaren.

Vårdplanering

Den äldres vård- och omsorgsbehov ska bedömas och utvärderas regelbundet, så att insatserna kan anpassas därefter.
Det som bedöms och utvärderas ska dokumenteras.
Den vård och omsorg som utförs ska dokumenteras regelbundet för att ligga till grund för uppföljning och för att säkra kontinuitet och trygghet i utförandet.
Vårdplaneringen ska ses som ett tillfälle att samordna alla inblandade yrkesgruppers insatser. Läkarna inkluderade.
Närstående ska vid behov göras delaktiga i vårdplaneringen.
Information, som beskriver vården och omsorgen av den äldre, ska finnas tillgänglig under dygnets alla timmar.
Det ska finnas riktlinjer för informationsöverföring mellan interna arbetslag såväl som med externa samarbetspartners.
Det ska finnas en överenskommelse mellan kommunens socialtjänst och den slutna respektive öppna hälso- och sjukvården som beskriver hur en samordnad vårdplanering ska gå till vid överföring från en vårdform till en annan.

Dokumentation

Dokumentationen ska innehålla;

- biståndsbeslut som består av
 - beslut/beställning*
 - utredning*
 - mål*
- personliga data/levnadsberättelse
- arbetsplan/vård och omvårdnadsplan
- löpande anteckningar
- uppföljning/ utvärderingar
- regelbunden skattning av fysisk, psykisk och social funktionsförmåga

Dokumentationen ska förvaras säkert.

Dokumentationen ska vara tillgänglig dygnet runt.

Dokumentationen ska användas för informationsöverföring mellan olika arbetslag.
Sekretesslagens regler ska noga följas vid hanteringen av dokumentation.

Samverkan mellan primärvården och hemtjänsten

Det ska finnas ett tydligt gemensamt ansvar mellan primärvården och hemtjänsten för den enskildes samordnade insatser.

Primärvården och hemtjänsten ska ha gemensamma rutiner för samverkan.

Primärvården och hemtjänsten ska ha en helhetssyn på pensionärens behov.

Primärvården och hemtjänsten ska ha gemensamma vårdplaneringar och uppföljningar.

Läkare ska aktivt medverka vid behov.

Primärvården ska kunna delegera överlämnande av läkemedel och andra hälso- och sjukvårdsuppgifter.

Det ska finnas en ömsesidig tillgänglighet (fax, mobil, telefonsvarare, särskild jourlinje etc.).

Vid behov ska det finnas gemensam dokumentation hemma hos den enskilde pensionären.

Måltider

Maträtterna ska vara anpassade utifrån den äldres smak och vanor.

Måltiderna ska vara jämt fördelade över dygnet.

Matsedeln ska vara näringsberäknad.

Enheten ska kunna erbjuda specialkost, och dietistmedverkan.

All mat ska hanteras på ett hygieniskt och näringsriktigt sätt.

Enheten ska ha utrustning för att klara transport av färdiglagad mat med bibehållen temperatur.

Måltiderna ska ses som viktiga händelser i vardagen. Enheten ska lägga vikt vid:

<i>miljö</i>	<i>dukning</i>
<i>servering</i>	<i>bordplacering</i>
<i>flera rätter att välja emellan</i>	<i>fester och högtider uppmärksammas</i>

Meningsfullhet

Den äldres önskemål och personliga intressen ska vara dokumenterade i den individuella vårdplanen, och personalen ska systematiskt bistå den äldre med att upprätthålla sina intressen.

Den äldre ska ha möjlighet att upprätthålla kontakten med släkt och vänner.

Enheten ska ha program för olika aktiviteter.

Enheten ska uppmärksamma högtider, andra festdagar och kulturella evenemang.

Hälso- och sjukvård

Det ska finnas sjuksköterskor tillgängliga dygnet runt inom de särskilda boendeformerna. Dessa ska ha god kännedom om den enskilde pensionärens behov av medicinska insatser, såväl som behovet av omvårdnad.

Läkaren ska medverka vid planeringen, samordning och uppföljningen av hälso- och sjukvårdsinsatserna. Läkaren ska vara den som leder de mer komplicerade insatserna, ex. vård i livets slut.

Läkemedelshanteringen innebär;

- att den äldre ska ha rätt att få regelbunden information om sin läkemedelsbehandling
- att den äldre ska få rätt läkemedel och dos på rätt tid

- att den äldres läkemedelsbehandling ska följas upp regelbundet
- att de riktlinjer för läkemedelshantering som upprättats av den medicinskt ansvariga sjuksköterskan ska följas

Den medicinsktekniska utrustningen och läkemedelstillgången ska anpassas efter de behov och de åtgärder som kan tänkas behöva vidtas.

Det ska finnas ett system för avvikelshantering.

Det ska finnas rutiner/riktlinjer för;

Vården den sista tiden i livet

Vård av demenssjuka

Behandling och förebyggande av trycksår

Förebyggande av fall och fallskador

Mun- och tandvård

Att vid behov följa upp nutritionstillståndet hos den enskilde

Att vid behov följa tarmfunktionen

Rehabilitering

Den äldre ska stimuleras till att använda sin förmåga att klara sig själv.

Personalen ska ha ett rehabiliterande arbetssätt.

De äldre ska erhålla regelbundna funktionsbedömningar t.ex. ADL-status.

De äldre ska ha möjlighet att få förebyggande och upprätthållande behandlingar t.ex. kontrakturprofylax.

Sjukgymnast och arbetsterapeut ska delta vid vårdplanering.

Sjukgymnast och arbetsterapeut ska ha möjlighet att delegera arbetsuppgifter till vårdpersonal.

Sjukgymnast och arbetsterapeut ska ha möjlighet att handleda och instruera vårdpersonal.

Bilaga 3. Mall för aktgranskning

Formulär för aktgranskning inom äldreomsorgen Ansökan, utredning, beslut och beställning

Granskning utförd av	
Datum	
Stadsdelsförvaltning	
Handläggarens namn	

Ansökan

	Ja	Nej	Ej aktuellt
1. Finns personuppgifter om den äldre?			
2. Finns uppgifter om närmast anhörig/ god man/ förvaltare?			
3. Framgår det vem som ansökt om biståndet?			
4. Finns skriftlig ansökan?			
5. Finns det datum på ansökan?			
6. Finns uppgifter om vem som har undertecknat ansökan?			
7. Framgår det tydligt vad ansökan avser?			

Utredningen

	Ja	Nej	Ej aktuellt
Ansökan avser			
8. Framgår vad ansökan avser och framkommer tydligt den äldres önskemål?			
Hälsotillstånd			
9. Framgår nuvarande hälsotillstånd?			
10. Framgår det om det finns funktionshinder?			
11. Framgår det om det finns eventuella hjälpmedel?			
12. Framgår det hur informationen om hälsotillståndet har inhämtats?			
Social situation			
13. Finns det sociala kontaktnätet dokumenterat?			
14. Framgår det om samtycke har medgivits helt eller delvis?			
15. Finns uppgifter om alla kontakter som tagits i utredningen?			
16. Framgår det om den äldres livsstil/ intresse?			
17. Framgår det om det finns behov som tillgodoses på annat sätt?			
18. Framgår boendesituation?			
19. Finns närmiljön beskriven?			
Aktuell situation			
20. Är den aktuella situationen beskriven?			
21. Finns pågående insatser beskrivna?			
22. Framgår orsaken till den äldres ansökan?			

Kommunicering			
23. Har innehållet i utredningen kommunicerats vid avslag?			
24. Framkommer det på vilket sätt?			
25. Har den enskilde på annat sätt delgetts utredningen?			
26. Är utredningen skriven så att den enskilde kan läsa och förstå den?			
Behovsbedömning			
27. Finns en motiverad behovsbedömning utifrån ansökan och utredning/behov ?			

Beslut

	Ja	Nej	Ej aktuellt
28. Finns överensstämmelse i innehåll mellan ansökan och beslut?			
29. Vilka insatser som beviljats?			
30. Hur lång tid beslutet gäller?			
31. Vilket lagrum som stödjer beslutet?			
32. Framgår det tydligt vad som beviljats respektive avslagits?			
33. Finns beslutsmotivering vid avslag/delavslag?			
34. Har besvärshänvisning lämnats vid avslag/delavslag?			
35. Finns information om beräknad tid för hemtjänstinsatser med?			

Beställningen

	Ja	Nej	Ej aktuellt
36. Framgår det tydligt i beställningen vilka insatser som ska utföras?			
37. Framgår målet för insatserna?			
38. Framgår det när beställningen har mottagits?			
39. Finns det en upprättad genomförandeplan?			
40. Framkommer det när utföraren har lämnat den?			

Övrigt

	Ja	Nej	Ej aktuellt
41. Är det ordning och reda i akten?			

Formuläret för aktgranskning är framtaget av äldreomsorgsinspektörerna i Stockholms stad, Dnr: 337-2656/2004.