

Innehållsförteckning

Inledning	2
Sammanfattning	2
Bakgrund	4
Äldreomsorgen inom Skärholmens stadsdelsnämnd.....	5
Enheten för biståndshandläggning och beställning	8
Den kommunala hemtjänsten inom Skärholmens- stadsdelsnämnd	13
Hemtjänsten i Vårberg – Skärholmen	14
Hemtjänsten i Bredäng – Sättra	16
Dagverksamhet.....	19
Skärholmens servicehus	21
Vård- och omsorgsboende	25
Sättra vård- och omsorgsboende.....	25
Profilboende för personer med Huntington sjukdom	30
Bilagor	35
Tabeller	
Kvalitetskriterier	
Mall för aktgranskning	

Inledning

Äldreomsorgen inom Skärholmens stadsdelsnämnd granskades av samtliga tre inspektörer mellan oktober 2009 och december 2009. Granskningen har omfattat biståndshandläggning, beställning och utförande i stadsdelens egen regi. Det fanns vid granskningen ingen verksamhet som drevs på entreprenad. Föregående granskning av äldreomsorgen i Skärholmen genomfördes 2001/2002.

Rapporten inleds med en kort beskrivning av bakgrunden till äldreomsorgsinspektörernas arbete samt mål, lagar 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. I bilaga 1 presenteras fakta om verksamheterna i tabellform.

För att konkretisera granskningens fokus har äldreomsorgsinspektörerna tagit 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 rapporten och kan användas som checklistor i det egna utvecklings- och kvalitetsarbetet.

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

Sammanfattning

I november 2009 hade drygt 1000 personer över 65 år någon form av biståndsbedömd insats från äldreomsorgen inom Skärholmens stadsdelsnämnd. Vid samma tid hade 216 personer beviljats vård- och omsorgsboende (exklusive servicehus) och cirka 740 personer fick insatser från hemtjänsten, varav ett hundratal bodde på servicehus. Cirka 30 procent av hemtjänsten utfördes av privata utförare. Ett 40-tal olika privata hemtjänstutförare erbjuder sina tjänster i stadsdelen. Det finns två kommunala hemtjänstenheter.

Totalt finns det cirka 140 heldygnsomsorgsplatser i två kommunalt drivna vård- och omsorgsboenden – Sätra vård- och omsorgsboende för personer med demenssjukdom och ett profilboende för tolv boende med Huntingtons sjukdom i Vårberg, samt 138 lägenheter i servicehus i Skärholmen. Inget boende drevs i entreprenadform vid granskningen.

Inom stadsdelen finns även fyra vård- och omsorgsboenden i privat drift, där Stockholms stad och andra kommuner kan köpa enstaka platser, samt ett seniorboende. Dessutom finns en dagverksamhet för personer med demenssjukdom, en social dagverksamhet, en träffpunktsverksamhet, samt verksamhet riktad till anhöriga och närstående.

I Stockholms stads brukarundersökning gällande hemtjänst hösten 2009 var 76 procent av de svarande i Skärholmens stadsdel nöjda med sin hemtjänst. Staden gjorde en motsvarande undersökning hösten 2009 bland dem som beviljats vård- och omsorgsboende och 80 procent av de svarande i Skärholmen var då nöjda med sitt boende.

Resultaten stämmer väl överens med den bild som framkommit under granskningen. Det är överlag en välorganiserad verksamhet och de äldre är i huvudsak nöjda. Vissa brister finns dock, vilka redovisas nedan under respektive verksamhet.

Vid granskningen pågick flera stora förändringar vilket skapade rockader såväl bland cheferna som bland omvårdnadspersonalen. Vårbergs äldreboende hade avvecklats, så när som på en

mindre enhet, ett profilboende för personer med Huntingtons sjukdom. Korttidsvården var under avveckling och stängdes vid årsskiftet 2009/2010, den sociala dagverksamheten flyttades från Vårberg till Sättra och de båda kommunala hemtjänstenheterna stod inför en sammanslagning. Kommunfullmäktige fattade under hösten 2009 beslut om att omvandla Skärholmens servicehus till trygghetsboende, något som kommer att påbörjas våren 2010 i takt med att respektive huskropp blir färdigrenoverad. Både chefer och personal gav uttryck för att det var rörigt, att det kom motstridiga besked och att det brast i informationen från ledningen omkring förändringarna.

Enheten för biståndshandläggning och beställning

Beställarenheten består av en enhetschef och tio biståndshandläggare. Merparten av handläggarna har adekvat högskoleutbildning, oftast socionomexamen. De akter som granskats håller överlag en god kvalitet och flera handläggares utredningar är så välskrivna att de kan tjäna som goda exempel även för andra stadsdelar.

Utförare av hemtjänst

De båda kommunala hemtjänstenheterna täcker in varsitt geografiskt område av stadsdelen. De utför regelbundna insatser till cirka 300 personer över 65 år samt akuta insatser till cirka 150 personer med enbart trygghetslarm. Enheterna utför även insatser till yngre personer med funktionsnedsättning. Det är låg personalomsättning och så gott som all personal har någon form av omvårdnadsutbildning eller har arbetat många år inom yrket.

Dagverksamhet

Det finns dels en dagverksamhet för personer med demenssjukdom, inrymd i Sättra vård- och omsorgsboende, med plats för 20 personer per dag, dels en social dagverksamhet som vid tiden för granskningen flyttades från Vårbergs till Sättra vård- och omsorgsboende. Där finns plats för fem personer per dag med biståndsbeslut. I Skärholmens servicehus finns Ekens aktivitetscenter dit även äldre personer i ordinärt boende är välkomna och kan delta i flera av aktiviteterna.

Servicehuset

Under granskningen pågick renovering av Skärholmens servicehus, som etappvis med början under våren 2010 omvandlas till trygghetsboende. Detta präglade i hög grad stämningen bland personal och de boende. För övrigt var de boende nöjda med personalens insatser. Träffpunkten Eken erbjuder flera olika aktiviteter dagligen på vardagar. I "Matstugan" kan de boende som behöver stöd och hjälp äta gemensamt.

Vård- och omsorgsboende

I stadsdelen finns Sättra vård- och omsorgsboende med plats för 128 personer med demenssjukdom, varav en enhet med 7 lägenheter för personer med frontallobsdemens, och i Vårberg en enhet med 12 lägenheter för personer med Huntingtons sjukdom. Dessa båda drivs i kommunal regi. Det fanns vid granskningen ingen entreprenadverksamhet, men fyra äldreboenden i privat drift.

Äldreomsorgens anhörigstöd och frivilligverksamhet

Stadsdelen har nyligen avslutat ett anhörigprojekt där ramar och struktur för hur anhörigarbetet ska bedrivas har byggts upp. Numera är en anhörigkonsulent anställd på 75 procent som dels erbjuder stödsamtal och information, dels kommer att driva ett anhörigcafé en eftermiddag i veckan.

Bakgrund

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

Metod

Äldreomsorgsinspektörerna har under perioden granskat beställarorganisationen samt all utförd äldreomsorg inom Skärholmens stadsdelsnämnd där staden är huvudman. Med utgångspunkt från gällande lagstiftning och stadens mål har samtal förts med stadsdelsförvaltningens och äldreomsorgens ledning, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), biståndshandläggarna samt chefer och personal i de olika utförarenheterna. De äldres synpunkter har hämtats in via samtal med dem själva, närstående och representanter från pensionärsorganisationer.

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

Efter avslutad granskning har respektive enhetschef fått en muntlig återkoppling. Där det varit lämpligt har även viss återkoppling skett direkt till personalen under arbetets 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 själva 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 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 faktakontrollerats av stadsdelsdirektör, äldreomsorgschef 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. Styrdokumentet innefattar verksamhetsplanering, budget, avtal, riktlinjer, tillämpningsanvisningar med mera.

Stockholms stads politiska mål för äldreomsorgen

I Stockholms stads äldreplan anges de politiska målen för äldreomsorgen. Stadens övergripande mål är att äldreomsorgen ska präglas av hög kvalitet, inflytande, individualisering och trygghet. Utformningen av det stöd som ges ska kännetecknas av valfrihet. Världighet 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, till exempel att socialtjänstens insatser ska tillgodose den enskildes behov av stöd och hjälp samt att det ska finnas personal med lämplig utbildning och 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:

- rättssäkerhet
- 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 föreskriften SOSFS 2006:11 framgår att nämnden ska inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet och att systemet ska säkerställa att:

- uppföljningsbara mål fastställs
- kvalitetsarbetets inriktning och omfattning anpassas till det 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
- 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 inom Skärholmens stadsdelsnämnd

Befolkning och omfattning

Stadsdelen Skärholmen hade cirka 32 500 invånare vid årsskiftet 2009-2010, varav cirka 4800 (14,8 procent) var 65 år eller äldre. Enligt utrednings- och statistikkontorets (USK) prognos fram till 2018 kommer antalet personer över 65 år att öka med 58 personer, andelen 80 år och äldre kommer att minska något.

Av det totala antalet äldre i stadsdelen hade drygt 1000 personer någon form av biståndsbedömd insats från äldreomsorgen i november 2009.

Något fler än 200 personer har av stadsdelen beviljats vård- och omsorgsboende. Inom stadsdelen finns cirka 140 heldygnsomsorgsplatser i två vård- och omsorgsboenden, som vid

granskningen drevs i egen regi, ingen verksamhet var utlagd på entreprenad. Det finns också fyra äldreboenden i helt privat regi. I stadsdelen fanns vid granskningen ett fåtal platser i korttidsvård, men dessa skulle vid årsskiftet 2009/2010 vara avvecklade. Totalt 113 personer bodde på Skärholmens servicehus vid tiden för granskningen, varav 96 hade beviljade hemtjänstinsatser.

Cirka 640 personer i ordinärt boende får någon insats från hemtjänsten, inklusive personer med enbart larm. Det finns två kommunala enheter och ett 40-tal privata utförare som erbjuder sina tjänster i stadsdelen. Cirka 30 procent av hemtjänsten utförs av privata utförare.

Det finns dels en dagverksamhet med plats för 20 personer per dag för personer med demenssjukdom, vilken är inrymd i Sätra vård- och omsorgsboende, dels en social dagverksamhet med plats för fem personer per dag med biståndsbeslut och som vid tiden för granskningen flyttades från Vårbergs till Sätra vård- och omsorgsboende.

I stadsdelen pågick vid granskningen ett anhörigprojekt lett av en av de kommunala hemtjänstenheterna. Inom projektet bedrevs uppsökande verksamhet till de äldre som inte hade några insatser, vilka per brev erbjöds hembesök för information. Projektet avslutades den 31 december 2009, och enhetschefen skulle successivt avveckla sin roll i projektet.

Efter årsskiftet ska stimulansmedel finansiera en anhörigkonsulent och under projektiden har man byggt upp ramar och struktur för hur anhörigarbetet ska bedrivas inom stadsdelen. Anhörigkonsulenten är anställd på 75 procent och denne kommer bland annat att driva ett anhörigcafé en eftermiddag i veckan, till vilket man kommer att bjuda in olika intresseorganisationer som till exempel diabetesföreningen, Röda Korset, distriktssköterskor och biståndshandläggare. Utöver detta erbjuder anhörigkonsulenten stödsamtal och kan ge information till närstående om vilka möjligheter till hjälp och stöd som finns.

Stadsdelsnämndens mål för 2009

Stadsdelsnämnden har beslutat om följande övergripande mål som berör äldreomsorgen för 2009:

- ”Stadsdelsnämnden arbetar med sociala och förebyggande insatser för att trygga och säkra de äldres livssituation
- Stadsdelsnämnden skapar förutsättningar för ökad självständighet och delaktighet
- Stadsdelsnämnden tar hänsyn till brukarnas egna önskemål.”

Äldreomsorgens organisation

Stadsdelsdirektören har det övergripande ansvaret för all verksamhet inom stadsdelen. Äldreomsorgen utgör tillsammans med stöd till personer med funktionsnedsättning en avdelning som är uppdelad i en beställar- och utförarorganisation. Under avdelningschefen finns en beställarchef och en utförarchef.

Den medicinskt ansvariga sjuksköterskan, MAS, har ansvar för både Skärholmens och Skarpnäcks stadsdelar. Skärholmen köper en halvtidstjänst av Skarpnäck och i Skärholmen är MAS underställd stadsdelsdirektören. MAS ansvarar för rutiner och riktlinjer samt ger stöd och råd i sjukvårdsfrågor till de olika verksamheterna. Sjuksköterskor och paramedicinsk personal är underställda cheferna på respektive äldreboende.

Tabell – Enheter, driftsform och driftansvar samt antal platser och lägenheter inom Skärholmens stadsdelsnämnd årsskiftet 2009/2010.

Enhet	Driftsform	Antal platser/lgh
<i>Vård- och omsorgsboende</i>		
Sätra vård- och omsorgsboende	Egen regi kommunen	128
Vårbergs vård- och omsorgsboende Chorea Huntington	Egen regi kommunen	12
<i>Servicehus</i>		
Skärholmens servicehus	Egen regi kommunen	140
Totalt		280
<i>Korttidsplatser</i>	Egen regi kommunen Abonnemang med Älvsjö sdf 2010	0 4
<i>Dagverksamhet demens</i>		
Sätra vård och omsorgsboende	Egen regi kommunen	20
<i>Dagverksamhet social</i>		
Vårberg, Flyttas till Sätra vård och omsorgsboende	Egen regi kommunen	5
<i>Öppna mötesplatser</i>		
Eken, Skärholmens servicehus	Egen regi kommunen	

Ekonomiskt resultat Äldreomsorg

	Nämndens budget	Bokslut på årsutfall efter vidtagna åtgärder och före resultatdispositioner	Avvikelse budget/ bokslut	Resultatenheternas resultat från föreg. år Överskott(-) Underskott(+)	Förslag resultatöverföring till nästa år Överskott(+) Underskott(-)	Avvikelse efter resultatdispositioner
2008						
intäkter	-45,1	-56,9	11,8			11,8
kostnader	254,8	291,2	-36,4	-2,0	-3,7	-30,7
Netto	209,7	234,3	-24,6	-2,0	-3,7	-18,9
2009						
intäkter	-40,1	-62,6	22,5			22,5
kostnader	265,4	299,9	-34,5	3,7	0,6	-38,8
Netto	225,3	237,3	-12,0	3,7	0,6	-16,3

Enheten för biståndshandläggning och beställning

Sammanfattande synpunkter

- De akter som granskats håller överlag en god kvalitet och det är en tydlig och bra ordning. Utredningarna är välskrivna och ger ett bra underlag för beslut. Ett par av handläggarna utmärker sig särskilt genom att deras utredningar är så välskrivna att de kan tjäna som goda exempel för kollegorna på enheten, och även i andra stadsdelar.
- Det framkom vid intervjuerna att alla inte hade kunskap om vad kommunikering enligt lagens mening innebär och handläggarna gör på lite olika sätt. Enheten behöver utarbeta tydliga rutiner för hur och när innehållet i utredningen ska kommuniceras vid avslag. I endast ett fåtal akter framgick om och hur kommunikering skett.
- I verksamhetsplanen beskrivs olika aktiviteter utifrån åtagandena och hur uppföljning av dessa ska gå till, exempelvis kollegiegranskning, fokusgrupper och uppföljning av fattade beslut efter en månad. Vid intervjuerna visade det sig att detta och annat av det som nämns i planen inte alls är förankrat i det verkliga arbetet. Hittills har inte handläggarna känt sig involverade i vare sig verksamhetsplanering eller utvecklingsarbete.
- Samtliga handläggare säger att det är svårt att hinna med att förnya tidsbegränsade beslut innan tiden går ut. Flera ligger efter med 20-30 ärenden.
- Vid flera av handläggarintervjuerna framkom att anmälningar enligt lex. Sarah inte tagits emot på något positivt sätt av ledningen, tvärtom hade de handläggare som gjort anmälan känt sig ifrågasatta och tillrättavisade på ett sätt som lett till att flera av handläggarna sade att man nu skulle dra sig för att göra en anmälan.
- Handläggarna svarade i allmänhet att de skickar kopia av utredningen tillsammans med beslutet till den äldre men i nära hälften av de granskade ärendena fanns ingen notering om att så skett. Det bör framgå av journalanteckningarna att beslut och utredning skickats.

Bakgrund

Äldreomsorgen i Skärholmen är organiserad enligt en så kallad beställar- och utförarmodell, vilket innebär att ansvaret för myndighetsutövningen är samlat hos en beställarenhet.

Biståndshandläggarna arbetar med myndighetsutövning och deras uppgift är att utreda behovet av stöd och hjälp utifrån den äldres ansökan. Socialtjänstlagen, förvaltningslagen och stadens övergripande riktlinjer är grunden för deras arbete.

Stadsdelsnämnden beslutar om delegationsordningen för förvaltningens tjänstemän, vilket innebär att nämnden delegerar ansvaret för att fatta beslut i de enskilda ärendena till biståndshandläggarna. Handläggarna hade vid granskningen så kallad full delegation men en översyn av delegationsordningen pågick. Enligt chefen finns tankar på att förändra när det gäller bland annat beslut om vård- och omsorgsboende.

Vid beslut om hemtjänst beställer biståndshandläggarna insatser av en utförare som kan vara antingen en kommunal enhet eller en privat verksamhet som har avtal med staden. Det är den enskilde som väljer vilken utförare som ska anlitas, och även vilket boende man vill komma till om man beviljats vård- och omsorgsboende.

Organisation

Beställarenheten i Skärholmen består av tio biståndshandläggare, åtta kvinnor och två män, en administrativ assistent och en enhetschef. Dessutom har enheten stöd av budget- och verksamhetscontroller. Enhetschefen har högskoleutbildning inom social omsorg och lång erfarenhet av arbete inom äldreomsorg i andra kommuner. Hon hade vid granskningen haft tjänsten i cirka ett år.

Merparten av biståndshandläggarna har adekvat högskoleutbildning, oftast socionomexamen. Några har en äldre utbildning till ålderdomshemsföreståndare och har tidigare arbetat som hemvårdsassistenter.

Alla handläggare deltar i mån av tid i de kurser och seminarier som staden erbjuder. Gruppen har inte haft någon extern handledning under de senaste åren. Frågan har diskuterats en tid och handläggarnas förhoppning är att det ska kunna återupptas i början av 2010.

Vid intervjuerna gav flera av handläggarna uttryck för missnöje med ledningen. Bland annat nämndes att enhetschefens mandat var otydligt, att man inte känner något förtroende för ledningen och att det brister i kommunikationen. Man trivs med sin arbetsgrupp, men flera hade planer på att söka sig någon annanstans på grund av missnöjet.

Enhetens åtaganden för 2009

Enheten formulerade följande åtaganden för 2009;

- ”Enheten åtar sig att informera om vad äldreomsorgen kan erbjuda vid fyra informationstillfällen.
- Enheten åtar sig att vara tillgänglig för brukare, anhöriga, utförare och allmänhet.
- Enheten åtar sig att informera om valfrihetsmodeller och vilka aktörer som finns att välja mellan.
- Enheten åtar sig att skriva utredningar, beslut och annan information till brukarna på ett lättförståeligt sätt.
- Enheten åtar sig att ge brukarna möjlighet till delaktighet i handläggningsprocessen.
- Enheten åtar sig att erbjuda ett förebyggande hembesök för stadsdelens invånare över 75 år.
- Enheten åtar sig att utveckla verksamheten i samråd med medarbetare och brukare samt i dialog med politisk ledning.”

Arbetsätt och rutiner

En utredning påbörjas efter att biståndshandläggaren fått kännedom om ett ärende genom antingen ett telefonsamtal från den äldre själv eller någon närstående, distriktssköterska eller via WebCare, som är ett databaserat system för meddelande från sjukhuset om vårdplanering när en äldre med behov av insatser är färdigbehandlad. Även riksfärdtjänst handläggs på enheten, medan vanlig färdtjänst hanteras av Medborgarkontoret.

Enheten hade vid granskningen ingen boendesamordnare, utan var och en av handläggarna ansvarade själv för att hantera köer och erbjuda plats till de äldre som beviljats vård- och omsorgsboende.

Handläggarna hade tidigare haft telefontid viss del av dagen men nu har man i stället bestämt att samtal till enheten ska gå via Äldre Direkt. Handläggaren ger sedan sitt direktnummer till den äldre när man väl inlett en kontakt. Detta väntas ge större flexibilitet för handläggarna.

Enhetens arbete är starkt präglad av att det bor många personer med utländsk härkomst i stadsdelen, exempelvis måste man ofta arbeta med hjälp av tolk och många anhöriga är dessutom anställda av hemtjänstföretagen. Detta medför enligt handläggarna många diskussioner om insatser och beviljad tid för dessa.

Gruppen provade för ett par år sedan att ha särskilda vårdplanerare men återgick ganska snart till ett arbetssätt där var och en sköter vårdplaneringen i sina ärenden. I regel har varje handläggare en till tre vårdplaneringar per vecka, mestadels på Huddinge sjukhus.

Ärendantalet varierar mellan cirka 100 och 130 per biståndshandläggare. Ärendena fördelas efter geografisk indelning och begynnelsebokstaven i den äldres efternamn. Akterna förvaras i respektive handläggares rum i låsbara, brandsäkra aktskåp. Det var mycket god ordning i akter och aktskåp.

Samtliga handläggare säger att det är svårt att hinna med att förnya tidsbegränsade beslut innan tiden går ut. Flera ligger efter med 20 – 30 ärenden. Anledningen uppges vara att det inte tas in några semestervikarier, vilket gör att handläggarna halkar efter varje sommar och sedan inte hinner ikapp.

Utöver arbetsplatsträff (APT) har enheten inbokade metodmöte en gång per månad. Tanken är att gruppen där ska diskutera arbetssätt och rutiner men dessvärre hade mötena ofta blivit inställda av olika skäl, enligt handläggarna. Varje vecka har man ärendedragning då samtliga handläggare deltar tillsammans med enhetschefen. Utöver boende- och korttidsvårdsärenden ska även hemtjänstärenden över nivå 11 diskuteras där före beslut och det finns även möjlighet att ta upp och prata om annat i något pågående ärende.

Enheten har inga samverkansmöten med hemtjänstutförarna. Man hade tidigare inplanerade möten med de kommunala enheterna men upphörde för en tid sedan i syfte att behandla alla utförare lika.

Hittills har inte handläggarna känt sig involverade i vare sig verksamhetsplanering eller utvecklingsarbete. Verksamhetsplanen har gjorts av ledningen och presenterats när den varit i stort sett färdig. I verksamhetsplanen beskrivs olika aktiviteter utifrån åtagandena och hur uppföljning av dessa ska gå till, exempelvis kollegiegranskning, fokusgrupper och uppföljning av fattade beslut efter en månad. Vid intervjuerna visade det sig att detta och annat som nämns i planen inte alls är förankrat i det verkliga arbetet. Enhetschefen instämmer i detta och har för avsikt att göra medarbetarna mer delaktiga och bättre anpassa nästa verksamhetsplan till verkligheten.

Valfrihet

Alla äldre och deras närstående får information om valfriheten i Stockholms stad, oftast i samband med hembesök eller vårdplanering. Vid hemtjänst överlämnar handläggaren en kundkatalog med förteckning över och en kort presentation av alla aktuella hemtjänstföretag inom stadsdelen. Handläggarna upplever att många äldre har svårt att välja, de vill ofta ha råd och mer information om olika enheter eftersom informationen i kundkatalogen är begränsad.

Anhörigstöd och uppsökande verksamhet

Av verksamhetsplanen framgår att enheten under 2009 ska ha fyra informationsträffar för äldre men under året har endast två sådana träffar ägt rum. Samtliga som fyllde 75 år under 2009 har fått ett brev hemskickat med inbjudan till såväl informationsträff som erbjudande

om personligt hembesök alternativt personligt informationstillfälle på enheten. Intresset för personligt besök har dock varit lågt.

Synpunkter och klagomål

Handläggarna svarar lite svävande och olika på frågor omkring vilka rutiner som gäller för synpunkts- och klagomålshantering. Sammantaget kan sägas att man ser till att problem som uppmärksammas blir lösta och dokumenterar i den enskildes akt. Eventuella skriftliga klagomål diarieförs och utreds men återkopplas inte enligt handläggarna. En viktig del i varje enhets kvalitetsarbete är att över tid göra tydligt hur många klagomål man fått in och vad dessa gällt, samt ta tillvara den informationen i förbättringsarbetet.

Lex Sarah

Även om man på enheten inte regelbundet och återkommande diskuterat och fått information om vad anmälningsskyldigheten enligt lex. Sarah innebär har handläggarna god medvetenhet omkring detta. Enheten har under senare tid gjort tre anmälningar. Vid flertalet handläggareintervjuer framkom dock att anmälningarna inte tagits emot på något positivt sätt av ledningen, tvärtom hade de aktuella handläggarna känt sig ifrågasatta och tillrättavisade på ett sätt som lett till att flera nu säger att man skulle dra sig för att göra en anmälan. Flera gav också uttryck för att förtroendet för ledningen skadats på grund av detta.

Stadsdelen hade nyligen utarbetat rutiner och blanketter för anmälan men dessa hade vid granskningen ännu inte presenterats för handläggarna.

Handläggningsprocessen

Med handläggningsprocessen menas den kedja av aktiviteter som följer när biståndshandläggaren får kännedom om att en person behöver hjälp från äldreomsorgen. Alla faser i kedjan ska dokumenteras.

Granskningen fokuserar på följande delar i processen, utifrån det material som finns i de akter som upprättas i samband med att ett ärende aktualiseras:

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

Äldreomsorgsinspektörernas granskning i Skärholmens stadsdelsförvaltning har omfattat 107 akter med ärenden gällande såväl vård- och omsorgsboende som hemtjänst i olika nivåer. Ett 40-tal avslagsbeslut har granskats.

Enheten har, för att utveckla sitt sätt att skriva utredningar bland annat deltagit i projektet ”från ax till limpa”. De akter som granskats håller överlag en god kvalitet och det är en tydlig och bra ordning i akterna. Utredningarna är välskrivna och ger ett bra underlag för beslut. Ett par av handläggarna utmärker sig särskilt genom att deras utredningar är så väl skrivna att de kan tjäna som goda exempel för kollegorna på enheten, och i andra stadsdelar. I dessa utredningar var den enskildes situation mycket väl beskriven på ett lättillgängligt språk och det var lätt att följa ärendets gång i journalanteckningarna.

Ansökan

När biståndshandläggaren får kännedom om att en äldre kan behöva äldreomsorgens insatser ska en formell ansökan upprättas. Oftast sker själva ansökan i samband med hembesök hos

den äldre. En ansökan kan vara muntlig eller skriftlig. Stockholms stads jurister förordar dock en skriftlig ansökan som är daterad och undertecknad av den äldre eller hans eller hennes företrädare. I undantagsfall kan ansökan vara muntlig, men det ska då tydligt framgå i utredningen eller i journalanteckningarna vad den äldre ansökt om, samt när och hur ansökan gjordes.

I de fall det inte finns någon undertecknad skriftlig ansökan finns inte heller något medgivande om att lämna ut uppgifter till enskilda utförare eller till någon annan nämnd. Detta bör enheten vara observant på.

Utredning

I flertalet av de granskade utredningarna framgår den äldres önskemål om insatser och hälsotillståndet är så gott som alltid väl beskrivet. I samtliga ärenden framgår också hur informationen i utredningen hade inhämtats. I 95 procent av utredningarna finns det sociala kontaktnätet beskrivet. Den aktuella situationen och orsaken till ansökan framgår tydligt i nära nog 100 procent. Något enheten däremot behöver utveckla är beskrivningen av den äldres närmiljö, livsstil och intressen.

I de allra flesta fall fanns det uppgifter om vilka kontakter som tagits i utredningen. Det kan dock vara på sin plats att nämna att om uppgifter inhämtas från någon annan ska den äldre först ge sitt samtycke till det. I endast 13 fall av de 107 granskade utredningarna fanns en notering om samtycke.

En motiverad behovsbedömning som utgår från det som ansökts om fanns i samtliga granskade utredningar.

Handläggarna svarade i allmänhet att de skickar kopia av utredningen tillsammans med beslutet till den äldre men i nära hälften av de granskade ärendena fanns ingen notering om att så skett. Det bör framgå av journalanteckningarna att beslut och utredning skickats.

Vid avslagsbeslut ringer handläggaren till den äldre och berättar det och skickar sedan kopia av utredningen tillsammans med beslutet. Inte i något fall hade utredningen kommunicerats med den enskilde före avslagsbeslutet. Det framkom vid intervjuerna att alla inte hade kunskap om vad kommunikering enligt lagens mening innebär och att handläggarna gör på lite olika sätt. Enheten behöver utarbeta tydliga rutiner för hur och när innehållet i utredningen ska kommuniceras vid avslag. I endast ett fåtal akter framgick om och hur kommunikering skett.

Beslut

Det framgår tydligt av besluten vad som beviljats respektive avslagits, utifrån vilket lagrum, och hur länge beslutet gäller. Det fanns god överensstämmelse mellan innehållet i ansökan och beslut. Vid avslagsbeslut framkom i endast 61 procent av akterna att information om hur man överklagar skickats med till den enskilde. I de flesta besluten fanns uppgifter om hur mycket tid som beräknats åtgå för insatserna med som information till den enskilde.

Beställning och verkställighet

Biståndshandläggarna skickar en beställning via paraplysystemet på vilka insatser som ska utföras enligt stadens riktlinjer för kundvalsmodellen. Utföraren bekräftar i samma system.

Det framgick sällan av journalanteckningarna i de granskade akterna att en genomförandeplan hade inkommit från utföraren, och vid intervjuerna framkom att handläggarna inte har så bra koll på om det inkommit en plan eller inte i ett ärende. Den allmänna uppfattningen är att det

ofta inte kommer någon plan eller att det dröjer betydligt mer än två veckor innan en plan kommer.

Uppföljning

Samtliga handläggare uppgav att de inte var i fas med de uppföljningar och nyprövningar som ska göras. Uppföljning av hemtjänstbeslut sker vanligtvis i och med förlängning av beslut som går ut tidsmässigt, d.v.s. oftast en gång per år. Man gör sällan förlängning per telefon utan gör hembesök och träffar den äldre. I stort sett alla sade att de inte brukar titta i den eventuella genomförandeplanen inför uppföljningen. Anledningen sades vara tidsbrist, att planerna är mer eller mindre avskrifter av beställningarna och därför inte ger så mycket information, och att man glömmer att titta.

Beslut om permanent vård- och omsorgsboende följs inte upp.

Den kommunala hemtjänsten inom Skärholmens- stadsdelsnämnd

Inledning

Den kommunala hemtjänsten i Skärholmen utgör en resultatenhet men består av två grupper med var sin enhetschef. Den ena har sin placering i lokaler i Bredängs centrum och ansvarar för det geografiska området kring Bredäng och Sättra. Den andra gruppen är placerad i servicehuset i Skärholmen och ansvarar för områdena Vårberg och Skärholmen. Respektive enhetschef ansvarar för budget, personal och arbetsmiljö inom sitt hemtjänstområde.

Bostadsbebyggelsen består till största delen av flerfamiljshus i båda områdena. I området finns även en del radhus och villabebyggelse. Enheten utför insatser till personer från 18 år och uppåt vilket innebär samverkan med biståndshandläggare inom både äldreomsorgen och omsorgen om personer med funktionsnedsättning.

Vid granskningen arbetade enheten med att introducera schemalägningsverktyget Schemas. Därefter är planeringen att komma igång med Paragå, där man har bestämt sig för att använda handdatorer för att registrera insatser och tid hos den äldre, samt för att dokumentera.

Enheten säljer tjänster till assistansenheten inom stadsdelen och även till hemtjänsten i Hägersten – Liljeholmens stadsdelsförvaltning. Vårberg – Skärholmens hemtjänstgrupp ger regelbundet hjälp till cirka 170 personer varav cirka 30 är under 65 år. Dessutom servas ytterligare ett 60-tal personer som har enbart trygghetslarm.

Gruppen i Bredäng – Sättra hjälper regelbundet cirka 180 personer, ett 20-tal av dessa är under 65 år, och dessutom ett 90-tal personer med enbart trygghetslarm.

Vid granskningen hade cirka 70 procent valt den kommunala hemtjänsten i stadsdelen.

Enheten har som tradition att ordna tre fester under året för dem som enheten hjälper. I maj bjuder man in till sill och potatis, i oktober till en värmande soppa, och i december bjuder man på Luciakaffe. Vid samtliga tillfällen bjuds också på musikunderhållning.

Enhetens åtagande för 2009

Enheten formulerade följande åtagande inför 2009:

- ”Enheten åtar sig att enhetschef och samordnare finns tillgänglig under kontorstid, övrig tid nås enheten genom Trygghetsjouren.
- Enheten åtar sig att ge ut ett nyhetsbrev till sina kunder två gånger per år som berättar vad som händer i vår verksamhet.
- Enheten åtar sig att vara konkurrenskraftiga i jämförelse med privata utförare.
- Enheten åtar sig att göra kunden delaktig i upprättandet av den individuella genomförandeplanen.”

Ambitionen att dela ut ett nyhetsbrev två gånger per år har inte förverkligats.

Hemtjänsten i Vårberg – Skärholmen

Sammanfattande synpunkter:

- Hemtjänstenheten i Vårberg – Skärholmen är en verksamhet som fungerar relativt bra med en engagerad och närvarande ledare.
- Enheten har kommit en bit på väg när det gäller att dokumentera i Parasol. De akter som granskades hade samtliga en aktuell genomförandeplan. Enheten har tydliga rutiner för hur och när de ska dokumentera i den löpande dokumentationen.
- Personalen upprättar genomförandeplaner och för löpande dokumentation i Parasol. Dessutom finns pappersakter upprättade för samtliga med insatser, vilka förvaras i låsbara dokumentaskåp i samlingsrummet nära entrédörren. Dokumentaskåpen var dock inte alltid låsta utan stod med öppna dörrar dag-, kvälls- och nattetid. Enheten behöver ändra sina rutiner så att dessa skåp är låsta när inte dokumentationspärmarna används.
- De äldre får inte alltid veta om hjälpen är försenad eller om det är någon annan än den ordinarie omvårdnadspersonalen som kommer. Enheten behöver se över sina rutiner så att den äldre alltid blir kontaktad vid förändring i schemat eller om personalen är försenad.

De äldres åsikter om verksamheten

Enligt 2009 års brukarundersökning var 83 procent av de svarande i Skärholmen nöjda med kvaliteten på insatserna medan resultatet för Vårberg gruppen var 63 procent. I 2008 års brukarundersökning var motsvarande resultat 73 respektive 80 procent, alltså en försämring för Vårberggruppen och en förbättring för Skärholmsgruppen.

Flera av de äldre som inspektören samtalade med uttryckte att de var nöjda med den hjälp de fick från hemtjänstpersonalen, men att de inte alltid får veta vem som kommer när den ordinarie kontaktmannen är borta. De får heller inte alltid veta om hjälpen är försenad, vilket kan skapa osäkerhet om huruvida de ska få sin hjälp eller inte. Utifrån ett säkerhetsperspektiv, de äldres trygghet och önskemål bör enheten se över sina rutiner och kontakta den äldre vid förändring i schemat eller om personalen är försenad.

Organisation och ledarskap

Enhetschefen gick ut socionomprogrammet med inriktning mot äldre och funktionshindrade 2006 och har tidigare arbetat inom äldreomsorgen. 2006 började hon som enhetschef i Skärholmen. På enheten arbetar två samordnare som ansvarar för daglig planering och bemanning. Den ena arbetar heltid och den andra deltid.

Ansvarsfördelningen mellan dem är tydlig och den ena samordnaren ansvarar för planering och bemanning i Skärholmsgruppen samt i kvälls- och nattpatrullerna, den andra ansvarar för bemanning och planering i Vårbergsgruppen. Båda samordnarna är också kontaktmän för några personer och arbetar ute i verksamheten några timmar varje dag.

Under 2009 har enheten, för att vara konkurrenskraftig, försökt utveckla en spetskompetens inom områdena palliativ vård och demensvård. Man har också planer på att en grupp ska fördjupa sina kunskaper inom nutrition och kostens betydelse för ett friskare åldrande. Detta har dock inte genomförts ännu.

Personal

Flertalet personal har arbetat länge och en stor andel av personalen har antingen undersköterske- eller vårdbiträdesutbildning. Personalen är schemalagd och arbetar enligt sexveckorsschema och var tredje helg. I de tre daggrupperna arbetar 19 personer dagtid vardagar och 4-5 personer är i tjänst dagtid på helgerna. Då antalet äldre med insatser ökat under hösten 2009 utökades helgbemanningen med ytterligare två personer.

Kvällstid arbetar fyra personer i två bilburna kvällspatruller mellan kl. 16.00 – 22.15. För att möta behovet av kvällshjälp arbetar ytterligare två personer utifrån så kallade ”gåkort”, vilket innebär att de arbetar inom ett geografiskt begränsat område nära centrum och hjälper till när det krävs dubbelbemanning. Dessa personer är tillfälligt anställda och arbetar kl. 16.30 – 21.00 respektive kl. 18.00 – 21.00.

Nattpatrullen arbetar över hela stadsdelen och i patrullen arbetar två personer. Flera av de äldre som har insatser från nattpatrullen uttrycker att de är nöjda med insatserna de får från nattpersonalen. Vid tiden för granskningen uppgav nattpersonalen att flera personer som haft insatser flyttat till annat boende och att de därför hade det relativt lugnt.

Arbetsätt och rutiner

För att säkerställa hanteringen av de äldres nycklar har enheten installerat ett så kallat säkert nyckelskåp, vilket innebär att all personal har en personlig kod. Därmed kan man härleda vem som tagit respektive återlämnat en viss nyckel. Personalen upplever att det fungerar bra och att det är en trygghet för både de äldre och personalen.

Grupperna har gemensamt arbetsätt och samordnarna har ansvar för planeringen. Samtliga äldre har en kontaktman utsedd bland personalen och de arbetar utifrån Stockholms stads riktlinjer kring kontaktmannskap. De äldre som tillfrågades visste mycket väl vem som var deras kontaktman.

All personal börjar kl. 07.30 och går då igenom eventuella förändringar, samordnarna håller i morgonplaneringen och ansvarar för att säkerställa att samtliga äldre får sina insatser. Hemtjänstpersonalen utför alla sysslor hos den äldre. Tidigare sköttes veckostädningarna av en städfirma men för att skapa bättre kontinuitet och relation till de äldre har man återtagit städningen.

För flera äldre som har hjälp med mat hämtar personalen matlådor från servicehusets restaurang. Matlådor levereras även från Carema som lämnar dessa i hemtjänstlokalen en gång i veckan. Endast ett fåtal äldre har hjälp med matlagning.

En dag i veckan kör vaktmästaren på servicehuset ut matkassar som personalen handlat. De som får denna hjälp måste själva klara att packa upp varorna. Till övriga som har hjälp med handling, tar personalen med matkassarna och packar upp dem hos den äldre.

Vid några tillfällen pratade personalen, över huvudet på den äldre, med varandra om andra namngivna personer de skulle hjälpa under sitt arbetspass. Detta är inte överensstämmande med gällande sekretessbestämmelser och är inte förenligt med respekt och gott bemötande gentemot den person man hjälper. Dessutom berättar några äldre att någon av personalen ibland har hörlurar och lyssnar på musik när de är hemma hos den äldre för att hjälpa dem. Det vittnar om dåligt omdöme och är inte heller förenligt med respekt och gott bemötande.

Dag-, kvälls- och nattpersonal har gemensamma arbetsplatsträffar (APT) med enhetschefen en gång i månaden.

Varje grupp har tillgång till bil, det är enbart ett fåtal av personalen som har körkort vilket innebär att det oftast blir samma person som har ansvar för bilen. Numera finns inget generellt parkeringstillstånd för bilarna, därför är man hänvisad till att hyra parkering av privata parkeringsföretag, vilket har visat sig vara svårt. Att ständigt leta parkering leder dessutom till att personalen blir stressad, främst vid larm då det inte alltid finns tid eller möjlighet att försöka hitta parkering.

Personalen saknar särskilda arbetskläder. Däremot finns plastförkläden och skyddsrockar att använda vid personlig omvårdnad. All personal hade privata kläder som inte alltid är så lämpliga vid omvårdnad. Många av personalen bar sitt identitetskort synligt, vilket visar vad de heter och var de kommer ifrån.

Dokumentation

Personalen upprättar genomförandeplaner och för löpande dokumentation i Parasol. Dessutom finns pappersakter upprättade för samtliga äldre med insatser. Pappersakterna förvaras i låsbara dokumentaskåp som står i samlingsrummet nära entrédörren. Dokumentaskåpen var inte låsta hela tiden utan stod ibland öppna under dag-, kvälls-, och nattetid. Enheten behöver ändra sina rutiner så att dessa skåp är låsta när inte dokumentationspärmarna används.

I samtliga granskade akter fanns genomförandeplaner upprättade, även för de personer som enbart hade trygghetslarm som insats.

Hemtjänsten i Bredäng – Sätra

Sammanfattande synpunkter

- Hemtjänsten i Bredäng – Sätra är en välfungerande enhet med god personalkontinuitet. Arbetet utförs på ett respektfullt sätt med gott bemötande. Inte vid något tillfälle under granskningen kändes det stressigt, den planerade tiden för insatserna tycktes tillräcklig.
- Personalen bar inga namnbrickor eller annat som visar att de är från hemtjänsten och vad de heter. De har heller inga särskilda arbetskläder. Enligt chefen har all personal legitimationer som kan fästas på kläderna, men av olika skäl används dessa inte.
- Enheten kan inte sägas uppfylla lagens krav vad gäller löpande social dokumentation. Stickprovskontroll i cirka en fjärdedel av ärendena visade att för endast ett fåtal av de äldre fanns något antecknat under de tre senaste månaderna. Det fanns även personer med stort hjälpbehov och personer med demenssjukdom där det saknades

anteckningar för denna period. Cirka 90 procent av de äldre hade en aktuell genomförandeplan.

De äldres åsikter om verksamheten

Enligt stadens brukarundersökning hösten 2009 gällande hemtjänst var 89 procent av de svarande nöjda med Sättagruppens insatser, medan endast 68 procent var nöjda med Bredängsgruppens insatser. Detta är en viss förbättring jämfört med föregående års undersökning, men fortfarande stor skillnad mellan de båda grupperna. Totalt 93 respektive 90 procent svarade att bemötandet från personalen var gott.

I stort sett samtliga de äldre och anhöriga som kunnat tillfrågas vid granskningen har varit mycket nöjda med sin hemtjänst. Några uttryckte missnöje över att personalen inte kom på avtalad tid och ibland märktes irritation vid språkproblem. En anhörig var besvärad över att behöva fråga de båda vårdbiträdena efter deras namn som hon skrev upp på ett papper för att veta vilka som varit där, eftersom ingen hade namnbrickan på sig.

Organisation och ledarskap

Ledningen har gedigen erfarenhet och upplevs som mycket närvarande och tillgänglig. Enhetschefen har arbetat med äldreomsorg sedan 1988, först som vårdbiträde och undersköterska innan hon 1996 fick examen från sociala omsorgsprogrammet. Därefter har hon varit såväl biståndshandläggare som chef för olika enheter. Nuvarande befattning har hon haft i fyra år.

Under enhetschefen finns en samordnare och 20 fast anställda omvårdnadspersonal uppdelade i tre arbetsgrupper, Sättagruppen, Bredängsgruppen och kvällsgruppen. Nattinsatser utförs av nattpatrullen som sorterar under enhetschefen för Vårberg – Skärholmen. Under vissa tider utför kvällsgruppen även insatser mot ersättning i en grannstadsdel.

Samordnaren har haft sin tjänst i sju år. Hon sköter den dagliga planeringen för respektive grupp och ringer in vikarier vid behov. När det kärvar hoppar hon själv in och utför insatser.

Verksamhetsplaneringen görs gemensamt av de båda kommunala hemtjänstcheferna, eftersom de utgör en gemensam resultatenhet. Planeringen presenteras sedan för personalen på arbetsplatsträffar (APT) och planeringsdag. Personalen är alltså inte delaktig i den processen. Chefen har APT med samtlig personal en gång per månad.

Hemtjänsten i Bredäng – Sättra går ihop sig ekonomiskt och chefen bedömer att den tid som biståndshandläggarna beräknar för insatserna räcker till. Hon skulle kunna anställa fler men avstår eftersom hon då är hänvisad till att ta in övertaliga och inte själv får välja vem som ska anställas.

Enhetschefen hade på olika sätt fått reda på att flera privata hemtjänstutförare knackat dörr i området för att försöka förmå de äldre att byta utförare. Dessa hade även haft med sig färdiga formulär om byte som de ville att den enskilde skulle underteckna.

Personal

Enligt chefen är 17 av de fast anställda utbildade för arbetet. En stor del av personalen har annat modersmål än svenska. Detta har lett till en hel del språkproblem, vilket även många äldre upplever. Flertalet av de anställda har arbetat länge på enheten, uppemot tio år eller mer och cirka en fjärdedel är män. Sjukfrånvaron är låg.

En del av personalen har fått fortbildning i demenskunskap och palliativ vård, men enligt chefen är det sällan man ger vård i livets slut och enheten har inte heller så många äldre med demenssjukdom som får insatser.

Arbetsätt och rutiner

Samordnaren tar emot beställningen från biståndshandläggaren och bedömer vem som ska bli kontaktman. Respektive kontaktman ska göra genomförandeplan i Parasol. En del behöver dock få hjälp av en arbetskamrat eller samordnaren på grund av dator ovana och/eller språkliga hinder.

Respektive daggrupp träffas kl. 7.30 varje morgon och skriver av den planering som samordnaren gjort dagen innan, där det framgår vem som ska hjälpa vem den dagen. Samordnaren deltar i dessa morgonmöten. I görligaste mån går kontaktmannen till ”sina” äldre, och de flesta har arbetat så länge att de har informationen om vad som ska göras i huvudet. Kontakten mellan personalen och de äldre är god och bemötandet är bra. Inte vid något tillfälle under granskningen kändes det stressigt, den planerade tiden tycktes tillräcklig.

Personalen både städar, tvättar och handlar åt de äldre. För de äldre som beviljats hjälp med inköp hämtas lista en till två gånger per vecka. Sedan samordnas handlingen och varorna levereras dagen därpå. Alla var nöjda med detta.

På väggen i respektive grupprum sitter signeringslistor för städ- och tvättinsatser så att det blir tydligt och ingen glöms bort. De äldres nycklar förvaras i modernt nyckelskåp med personliga koder som registrerar vem som hämtat respektive lämnat en nyckel.

Personalen bar vid granskningen inga namnbrickor eller annat som visar att de är från hemtjänsten och vad de heter. De har heller inga särskilda arbetskläder. Enligt chefen har all personal legitimationer som kan fästas på kläderna, men av olika skäl används dessa inte.

Under granskningen hände det att personalen pratade med varandra om andra hjälptagare så att äldre och anhöriga hörde det. Dels är det inte förenligt med sekretessbestämmelserna och dels är det oprofessionellt att belasta den man besöker med sådant prat, i stället för att vara närvarande i det mötet.

För de äldre som valt att få matleverans levererar Carema lådor en gång i veckan till hemtjänstlokalen. Personalen distribuerar sedan alla matlådor som den äldre beställt för veckan vid ett och samma tillfälle. Alternativt kan de äldre välja att få färdigmat köpt från affären. Få äldre väljer att få hjälp med matlagning.

Enligt chefen och samordnaren pratar man då och då om anmälningsplikten enligt lex Sarah, men kunskapen bland personalen var skiftande. Några visste inte alls vad det innebär. I rutinpärmen i respektive grupps dokumentaskåp finns dock en kortfattad rutin om lex Sarah.

Kvällsgruppen ger insatser och svarar på larm fram till kl. 22.00, därefter tar nattpatrullen vid.

Dokumentation

För var och en av de äldre finns en pärm som förvaras i låsbart dokumentaskåp. Pärmen innehåller i huvudsak den aktuella beställningen och genomförandeplanen och det fanns en aktuell genomförandeplan för cirka 90 procent av de äldre. Oftast fanns även en plan för dem som enbart har trygghetslarm. Många av planerna var bra och beskrev på en lagom detaljerad

nivå hur insatserna skulle ges och vilka ungefärliga tider man kommit överens om, medan andra var mer eller mindre en avskrift av beställningen utan någon ytterligare information.

Fram till augusti 2009 skrev personalen löpande anteckningar för hand och dessa förvarades i var och ens pärm. Den löpande dokumentationen ska numera skrivas av personalen i Parasol. Stickprovskontroll i cirka en fjärdedel av ärendena visade dock att det för endast ett fåtal av de äldre fanns något antecknat de tre senaste månaderna. Det fanns även personer med stort hjälpbehov och personer med demenssjukdom där det helt saknades anteckningar för denna period. Således uppfyller man inte stadens riktlinjer och inte heller lagens krav.

Dagverksamhet

Dagverksamhet för personer med demenssjukdom

I entréplanet på Sättra vård- och omsorgsboende finns en dagverksamhet för personer med demenssjukdom. Dagverksamheten, som i dag har 23 inskrivna, startade 1988 på Vårbergs sjukhem och flyttades till Sättra för cirka fyra år sedan efter renoveringen där. De äldre kommer till verksamheten mellan en och fem dagar i veckan, mest vanligt är två dagar. Taxi med de äldre anländer mellan kl. 9.00 och kl. 9.30 och då serveras kaffe eller te och smörgås. Därefter läser personalen högt ur tidningarna Metro och City. De äldre som kan läsa tidningarna själva gör det.

Lokalerna består av tre rejäla rum varav ett är matrum, ett tv- och aktivitetsrum och ett ”mysrum” med flera soffor och fåtöljer. Detta rum kan även användas som vilrum. Till verksamheten hör även ett kontorsrum och en köksdel.

Under förmiddagen går de som vill ut på en promenad eller så ordnas det med gymnastik. Tre gånger i veckan besöker en dam och hennes hund verksamheten. Alla äldre är mycket förtjusta i hunden och klappar och pratar med den. Vuxenskolan kommer måndagar och onsdagar och sjunger och spelar med de äldre och varannan torsdag hålls gudstjänst.

I källaren finns en ”spaanläggning” dit de äldre från dagverksamheten går om de vill göra i ordning exempelvis sina naglar. Där finns även ett fantastiskt badkar. På fredagarna ordnas fredagsdans i dagverksamhetens lokaler, det brukar komma cirka 15 personer

Dagligen kommer cirka 12 äldre till verksamheten plus att det dagligen kommer fem äldre som bor i huset. De som kommer från huset går ”hem” till den avdelning där de bor för att äta lunch. De dagar de kommer till verksamheten är de välkomna kl. 10.30 – 12.00 och kl. 13.30 – 15.00.

Maten är god enligt de äldre, och de som vill och kan hjälper till med att duka och duka av lunchbordet. Gästerna är så nöjda med den chaufför som skjutsar dem. ”De har varit vänner i många år nu”, som en äldre uttryckte det. Dagverksamheten har visst samarbete med förskolan som har sina lokaler i samma korridor. Förskolans barn ”lussade” bland annat för dagverksamhetens besökare.

Utanför dagverksamheten finns en uteplats med en dansbana där det ordnas dans om vädret så tillåter.

Social dagverksamhet

Dagverksamheten är en biståndsbedömd social verksamhet. Daggästerna behöver såväl fysiska som sociala aktiviteter för att dels stärka sitt välbefinnande, dels underlätta kvarboende i den egna bostaden. Verksamheten är öppen alla vardagar kl. 8.30 – 14.30.

Lokalerna var vid granskningstillfället temporärt inrymda på ett av våningsplanen på Vårbergs vård- och omsorgsboende.

Enheten har cirka tio gäster inskrivna och dagligen kommer ungefär fem gäster. Eftersom verksamheten vid granskningstillfället planerade en flytt till andra permanenta lokaler hade verksamheten begränsade aktiviteter. Gästerna var där mellan en och fem dagar i veckan.

Tre personer arbetar på dagverksamheten och det finns tillgång till sjukgymnast och arbetsterapeut för dem som har individuella träningsprogram. Personalen saknar delegation att dela ut medicin, men tursamt nog sköter de flesta daggäster själva sin medicin. Det är inte klart uttalat för personalen vem som har ansvaret för hälso- och sjukvårdsinsatser för de personer som vistas på dagverksamheten.

De äldre kommer till dagverksamheten cirka kl. 8.30 och stannar fram till cirka kl. 14.00, då färdtjänst kommer och hämtar dem.

Dagen börjar med gemensamt morgonfika med te, kaffe och smörgås.

Lunchen äts cirka kl. 12.00. Den serveras ur skålar som ställs fram på bordet och det är trevligt dukat med smör, bröd och kryddor. Personalen har pedagogiska måltider, så man äter tillsammans med de äldre. Det blir en trevlig stund med samvaro och personalen kan på ett naturligt sätt stötta dem som eventuellt behöver lite assistans vid måltiden.

Maten levereras från köket på Handens sjukhus. Personalen berättar att det ibland uppstår fel i matleveranserna och detta tar man upp i matrådet med leverantören.

Enheten erbjuder daggästerna en till två planerade aktiviteter varje dag, till exempel högläsning från någon bok, frågesport, tidningsläsning, eller bingo. Under december ordnade personalen jullunch för gästerna. Vid sådana tillfällen avbokar man matleverans och ordnar maten själva.

Samtliga daggäster har en genomförandeplan och den sociala akten förvaras i ett låst dokumentskåp. I nuvarande lokaler saknas dator så personalen får gå till korttidsboendet för att dokumentera. De hoppas att det blir bättre när de flyttar till permanenta lokaler. Dokumentation förvaras i separata pärmar för var och en. Pärmar förvaras i ett låst skåp på expeditionen.

Den digitala akten innehöll aktuell beställning och genomförandeplan där mål och insatser fanns beskrivna. Journalanteckningar om händelser av vikt gjordes löpande. Enheten förvarade inga papperskopior av den löpande dokumentationen i pappersakten.

Skärholmens servicehus

Sammanfattande synpunkter

- I stadens senaste brukarundersökning, hösten 2009, angav 87 procent av de svarande på servicehuset att de sammantaget var nöjda med den hemtjänst personalen utför, något som stämmer väl överens med den bild som framkommit vid granskningen. Totalt 93 procent tyckte att bemötandet från personalen var gott och 98 procent att personalen var respektfull. Däremot var endast 59 procent nöjda vad gäller hjälp att få komma ut och endast 58 procent var nöjda med maten och måltidssituationen.
- Under 2009 startades ”Matstugan” i en lägenhet på bottenplanet, där boende som behöver stöd kan äta gemensamt. Det är en mycket bra och lyckad satsning. Personalen känner de boendes vanor väl och initierar trevligt småprat runt borden.
- Från flera håll i teamen framfördes att man tycker att ledningen sällan syns till i verksamheten samt att man gärna skulle vilja ha gruppmöte ibland. Som det är nu har man arbetsplatsträffar en gång per månad, vilket är det enda organiserade mötet för omvårdnadspersonalen.
- Intrycket är att kvällsarbetet skulle behöva struktureras bättre. Vid granskningen var det rörigt och otydligt vem som skulle ansvara för vad.
- All personal följer inte rutinen om dubbelbemanning vid användning av taklift.
- Så gott som alla boende med beviljade insatser har en aktuell genomförandeplan. Många planer är bra och ger en tydlig bild av hur och när hjälpen ska ges, vem som är kontaktman, vilka hjälpmedel som behövs och så vidare. Omvårdnadspersonalen har kommit igång bra med den löpande dokumentationen i Parasol.

Bakgrund

Skärholmens servicehus ligger alldeles intill Skärholmens inomhuscentrum med all tänkbar samhällsservice och kommunikationer i närheten. Servicehuset byggdes på 60-talet och består av tre huskroppar med sammanlagt 138 lägenheter med ett eller två rum och kök, de flesta med balkong. Sedan hösten 2009 pågår renovering och i samband med det är det intagningsstopp. Vid granskningen bodde 113 personer i servicehuset, varav 96 hade hemtjänstinsatser beviljade.

Renoveringen sker i etapper och de boende vars lägenhet rustas evakueras tillfälligt till en fjärde huskropp, som även den tidigare hörde till servicehuset. Under pågående renovering har stadens politiker fattat beslut om att omvandla servicehuset till så kallat trygghetsboende och detta är tänkt att ske i takt med att respektive huskropp blir färdigrenoverad. Etapp ett planeras att vara klar våren 2010.

Vid huvudentrén finns en reception som är bemannad mellan kl. 10.00 och 14.00 vardagar, med uppehåll för lunch en timme. I direkt anslutning finns en restaurang som serverar lunch mellan kl. 11.00 och 14.00 veckans alla dagar, öppen för allmänheten. Maten levereras färdiglagad från Carema och värms på plats. Varje dag erbjuds tre olika rätter. I huset finns även fotvård och frisör.

Organisation och ledarskap

När granskningen påbörjades leddes verksamheten av två jämbördiga chefer, dels en verksamhetschef som är sjuksköterska med vidareutbildning till distriktssköterska, med ansvar för hälso- och sjukvårdspersonalen, ekonomi, Ekens aktivitetscentrum, ”Matstugan” och receptionen, dels en enhetschef, som är socionom med äldreomsorgsinriktning, med i huvudsak ansvar för omvårdnadspersonal, cirka 45 tillsvidareanställda samt några timvikarier. Båda började som chefer i verksamheten 2008.

Vid återkopplingen i januari 2010 hade verksamhetschefen förflyttats till Sätra vård- och omsorgsboende och enhetschefen hade sagt upp sig och skulle börja arbeta i en annan kommun. Verksamhetschefen skulle ha kvar ansvaret för hälso- och sjukvårdsdelen på servicehuset under omvandlingen till trygghetsboende. En av cheferna från det avvecklade Vårbergs vård- och omsorgsboende skulle bli chef för servicehuset under avvecklingen.

Det finns också en samordnare som sköter den dagliga bemanningen och planeringen av vårdpersonalens arbete.

Fyra sjuksköterskor arbetar enligt schema dag, kväll och helg. Därutöver förstärker två timanställda på helgerna. Tjänstgörande sjuksköterska är arbetsledare kvällar och helger. Nattetid kan personalen ringa en jour-sjuksköterska vid behov. Det finns en arbetsterapeut och en sjukgymnast på enheten och läkare från Legevisitten besöker servicehuset regelbundet enligt avtal. Några av de boende har i stället valt att lista sig hos läkare på vårdcentralen.

Verksamhetsplanen för 2009 utformades av chefer och personal tillsammans medan planen för 2010 har tagits fram av cheferna utan personalens delaktighet. Arbetsplatsträff (APT) äger rum för all personal en gång per månad. Inga övriga återkommande möten hålls för omvårdnadspersonalen. Det har dock sporadiskt förekommit möten för kvälls- respektive nattpersonalen. Verksamhetschefen har träffat Ekens och ”Matstugans” personal cirka en gång per vecka, samt haft regelbundna möten med sjuksköterskorna.

Från flera håll i teamen framfördes att man tycker att ledningen syns för sällan i verksamheten samt att man gärna skulle vilja ha gruppmöte ibland. Som det är nu är APT det enda organiserade mötet för dem.

Enheten genomför varje år en egen enkätundersökning bland 30 – 40 slumpvis utvalda boende där man ställer ett antal frågor om kvaliteten i verksamheten.

De äldres åsikter om verksamheten

I stadens senaste brukarundersökning, hösten 2009 angav 87 procent av de svarande på servicehuset att de sammantaget var nöjda med den hemtjänst personalen utför. Detta stämmer väl överens med den bild som framkom vid granskningen. Totalt 93 procent tyckte att bemötandet från personalen var gott och 98 procent att personalen var respektfull. Däremot var endast 59 procent nöjda vad gäller hjälp att få komma ut och endast 58 procent nöjda med maten och måltidssituationen.

De äldre som kunnat tillfrågas under granskningen har till övervägande del varit nöjda med den hjälp de får. Många har dock gett uttryck för oro och missnöje inför att servicehuset ska omvandlas till trygghetsboende.

Några tyckte att de ofta får vänta alltför länge innan någon kommer när de tryckt på larmet. En orsak kan vara att larmsystemet är gammalt och inte alltid fungerar som det ska, enligt cheferna. Larmet hos de boende testas en gång per månad.

Enhetens åtagande för 2009

De åtaganden i verksamhetsplanen för 2009 som direkt berör omvårdnaden av de äldre är;

- ”Enheten åtar sig att öka de äldres inflytande och delaktighet i Skärholmens servicehus
- Enheten åtar sig att verka för att göra servicehuset till ett tryggt boende
- Enheten åtar sig att öka tillgängligheten
- Enheten åtar sig att öka trivsel och den sociala samvaron kring måltiderna
- Enheten åtar sig att ha ett stort utbud av aktiviteter
- Enheten åtar sig att utforma informationsmaterial på lätt svenska
- Enheten åtar sig att tillmötesgå brukarnas önskemål
- Enheten åtar sig att uppmuntra de boendes självständighet och delaktighet
- Enheten åtar sig att arbeta med sociala och förebyggande insatser”

Personal

Cirka hälften av omvårdnadspersonalen har undersköterskeutbildning. Endast några få av de fast anställda saknar grundutbildning. Ett flertal har arbetat länge på servicehuset men många har nyligen omplacerats dit från framförallt Vårbergs vård- och omsorgsboende som har avvecklats.

Dagbemanningen består av tre team. Ett team med 5 - 6 anställda arbetar på den så kallade 50-sidan och har sin samlingslokal där i en lägenhet. Två team, 7 – 8 respektive 5 – 6 anställda, arbetar på den så kallade 60-sidan och har en gemensam lokal på nedre planet att samlas i. På kvällen arbetar sex personer i hela huset och på natten är två personer i tjänst.

Arbetsätt och rutiner

Samordnaren tar emot beställningar från biståndshandläggarna och bedömer vem som ska bli kontaktman om det är ett nytt ärende. Respektive kontaktman ska göra genomförandeplan i Parasol inom två veckor, samordnaren hjälper till vid behov.

Vid granskningen höll enheten på att införa Schemas, som är ett datastöd för schemaläggning och planering av det dagliga arbetet.

Respektive dagteam träffas kl. 7.30 varje morgon för att få rapport från natten och planera dagens arbete. Oftast deltar en sjuksköterska. Samordnaren går runt i teamen och ser till att allt är i sin ordning. Personalen städar, tvättar och handlar, utöver personlig omvårdnad och överlämnande av medicin enligt delegering från sjuksköterskorna. Överrapportering till kvällspersonalen sker kl. 16.00 för alla tillsammans i personalrummet. Nattpersonalen tar över kl. 22.00 och får då rapport från kvällspersonalen.

Under granskningen såg man oftast mycket god kontakt mellan personalen och de äldre och bemötandet var överlag lugnt och fint. Men det hände att personal utförde insatser under tystnad och utan försök att skapa kontakt med den äldre. Intrycket är att arbetsuppgifterna hinns med i lugn och ro utan någon stress. Dock skulle kvällsarbetet behöva struktureras bättre, det var rörigt och otydligt vem som skulle ansvara för vad.

Under 2009 startades ”Matstugan” i en lägenhet på bottenplanet. Där kan de boende som så önskar äta frukost tillsammans med stöd av personal. Några boende som behöver stöd och hjälp äter även sin lunch där. Övriga hänvisas till restaurangen. Verksamheten är öppen på vardagar och bemannad av en utbildad kostekonom. Cirka åtta boende äter sin frukost regelbundet i ”Matstugan” och något färre får hjälp med lunchen. Det är en mycket bra och

lyckad satsning. Personalen känner de boendes vanor väl och initierar trevligt småprat runt borden.

I bottenplanet med utgång mot en innergård finns Eken, en träffpunktsverksamhet som erbjuder flera olika aktiviteter dagligen på vardagar. En fritidspedagog leder verksamheten med hjälp av en person med trygghetsanställning samt servicehusets rehabiliteringspersonal, som bl.a. leder gymnastik, friskvårdsgrupp och målargrupp. Även äldre utanför servicehuset inbjuds att delta i vissa aktiviteter men tyvärr är det inte så många som nappat på det. Man har högläsning, lyssnar på musik, promenerar och dricker kaffe tillsammans. Ibland ordnas underhållning och man har särskilda aktiviteter i samband med högtider. De aktiviteter som samlar flest äldre är gymnastik, bingo och kaffestunder.

I regel arbetar tre sjuksköterskor på morgonen och den som ska arbeta kväll kommer senare. Alla arbetar enligt schema som inkluderar helg och kväll. Sjuksköterskorna ansvarar för olika uppgångar i huset och täcker upp för varandra två och två för att få så bra kontinuitet som möjligt. Tjänstgörande sjuksköterska är arbetsledare på kvällar och helger. De tycker att de hinner med arbetet bra, till exempel att delegera uppgifter till och handleda personalen.

Rehabiliteringspersonalen, en arbetsterapeut och en sjukgymnast, gör hembesök hos alla boende för att gå igenom var och ens situation vad gäller vardagsrehabilitering, förflyttningar med mera. Därutöver tillhandahåller man hjälpmedel och handleder personalen. De deltar även mycket i arbetet med aktiviteterna på Eken.

Något som flera framförde som ett problem var att alla timanställda inte har behörighet till Parasol, vilket gör att de är beroende av att andra loggar in för att de ska kunna läsa dokumentationen och de får även be annan personal att dokumentera. Cheferna uppger att det rör sig om timvikarier som är nya på stället och att man vill avvakta lite innan man ger behörighet till systemet.

All personal följer inte rutinen att det ska vara dubbelbemanning vid användning av taklift.

Personalen har särskilda arbetskläder och bär namnbrickor.

Det finns en rutinpärm i respektive grupprum. I den ena fanns en verksamhetsplan för 2008 vilket tyder på behov av uppdatering.

I grupplokaler finns moderna och säkra nyckelskåp med personliga koder så att det syns vem som hämtat och lämnat vilken nyckel.

Personalen vet i allmänhet vad anmälningsskyldigheten enligt lex Sarah innebär och att det finns information om detta i rutinpärmerna.

Dokumentation

I teamens lokaler finns dokumentationspärmar för varje boende i låst skåp. I pärmarna finns både beställning och genomförandeplan. All dokumentation sker numera i Parasol.

Så gott som alla boende med beviljade insatser har en aktuell genomförandeplan. Många planer är bra och ger en tydlig bild av hur och när hjälpen ska ges, vem som är kontaktman, vilka hjälpmedel som behövs och så vidare. Men det finns också många planer som i stort sett endast är en avskrift av beställningen och inte ger någon ytterligare information.

Omvårdnadspersonalen har kommit igång bra med den löpande dokumentationen i Parasol. I många av de granskade akterna fanns relativt täta anteckningar om framför allt utförda

insatser och avvikelser, men även om medicinska frågor och annat adekvat. Däremot fanns inte antecknat om promenad- eller utevistelse hade genomförts för dem som beviljats det. Det var heller inte tillräckligt tydligt beskrivet i genomförandeplanen när och hur den insatsen skulle utföras.

Vård- och omsorgsboende

Sätra vård- och omsorgsboende

Sammanfattande synpunkter:

- Säkerheten på enheten bör kunna höjas med en rimlig merkostnad och med sunt förnuft. Exempelvis ska låsanordningarna vid fönstren användas, temperaturmätning på den levererade maten genomföras och avvikelser anmälas. Vidare ska låsbara lådor och skåp finnas på alla enheter för förvaring av till exempel vassa knivar och maskindiskmedel. Därtill måste även skalskyddet ses över. Vid en nattlig granskning stod båda dörrarna till entrén uppställda, vilket gör att obehöriga hade fullt tillträde till huset när klockan var 23.00. Så var fallet även vid en kontroll kl. 2.40.
- Nattfastan är ofta lång för flera av de äldre. De som serveras frukost sent på förmiddagen, kl. 10.30 – 11.00 och lägger sig tidigt, kl. 18.30 – 19.00 kan få en nattfasta som överstiger 16 timmar. Mellanmål under förmiddagen är bortrationaliserat, och på eftermiddagen serveras kaffe med kaffebröd som mellanmål.
- Det förekommer mycket sällan individuella aktiviteter på boendet, det som genomförs är kollektiva aktiviteter som till exempel sång, fika eller olika ordlekar. På en av avdelningarna hade både personal och äldre stor glädje och nytta av de ordlekar som genomfördes. Det var lärorikt för den personal som inte har svenska som förstaspråk och för de äldre som påminns om ord och meningar som de tidigare använt men nu glömt bort.
- På Sätra vård- och omsorgsboende bor flera äldre som saknar demensdiagnos. Dessa har tidigare bott på enheter med ålderdomshemsinriktning. Sätra har stor andel äldre i omsorgsnivå 1, vilket lett till att boendet har dragit ner på personalbemanningen eftersom ersättningen inte räckt till att upprätthålla tidigare bemanning med 3 personer per 8 – 9 äldre under dagtid.
- Boendet har satsat stort på demensutbildning av personalen. Sex personer är utbildade Silviasystrar, en person har genomgått en KY utbildning inom demens och fyra personer genomgår för närvarande utbildningen.

Bakgrund

Sätra vård- och omsorgsboende är beläget ungefär tio minuters promenad från Sätra centrum och tunnelbanan. Boendet är ett boende för personer med diagnostiserad demenssjukdom. Det har 128 lägenheter som är indelade i 15 mindre boendeenheter med 7-9 boende på varje enhet. En av enheterna med 7 lägenheter är för personer med frontallobsdemens. I huset finns även en biståndsbedömd dagverksamhet för personer med demenssjukdom. Dessa platser är biståndsbedömda men även några av husets boende är välkomna vissa tider. Från årsskiftet rymmer huset även en social dagverksamhet som flyttats från Vårbergs vård- och omsorgsboende. Båda håller öppet måndag – fredag.

Boendet byggdes om för cirka 4 år sedan. Då var större delen av huset servicehus och resten sjukhem, det fanns en restaurang och en kioskverksamhet på nedre planet, men dessa är nu nerlagda. Det finns ingen reception i huset vilket kan försvåra för besökare under helger och kvällar. För att nå de olika avdelningarna behövs en ”nyckelbricka” som gör att obehöriga har svårt att ta sig vidare i byggnaden, och det höjer tryggheten både för de äldre och för personalen. Varje plan rymmer två enheter. A- och B husen delar hiss, liksom C- och D husen.

Enhetens åtagande för 2009

Enheten formulerade följande åtagande för 2009;

- ”Vi åtar oss att värna om de äldres och deras anhörigas inflytande i verksamheten.
- Vi åtar oss att tillgodose ett tryggt boende och en trygg arbetsplats.
- Vi åtar oss bedriva ett tryggt vård- och omsorgsboende med värdig omsorg utifrån valfrihet.
- Vi åtar oss att ordna stödgrupper för anhöriga.
- Vi åtar oss att bibehålla vårt stora utbud av aktiviteter.

De boende

Långt ifrån alla boende har en demensdiagnos, vilket innebär att det på de flesta avdelningarna bor personer både med och utan diagnos.

De som bor på Sättra boende kommer i första hand från Byholmen, Frösättra respektive Vårbergs vård- och omsorgsboende, som alla har omstrukturerats eller lagts ned. Även personalen kommer i stor omfattning från dessa enheter.

Organisation och ledarskap

Fyra biträdande enhetschefer hade vid granskningstillfället ansvar för två våningar vardera med två boendeenheter på varje våning. De biträdande enhetscheferna ordnar med personal och skriver in alla förändringar i en bok så att nästkommande arbetspass vet vilka tider personalen ska arbeta och vilka de ska hjälpa. Enhetschefen har det övergripande ansvaret för verksamheten.

Under granskningen, november och december 2009, pågick en omorganisation inom Skärholmens stadsdelsförvaltning som för Sättra vård- och omsorgsboendes del innebar att de fyra tjänsterna som biträdande enhetschefer skulle avvecklas och ersättas med tre enhetschefer. Den nuvarande enhetschefen blir kvar medan de biträdande enhetscheferna inte kommer att arbeta kvar i verksamheten efter februari 2010.

På Sättra vård- och omsorgsboende arbetar 7 sjuksköterskor under dag, kväll och helg, 4 i A- och B husen och 3 i C- och D husen. Natttid finns 1 sjuksköterska i tjänst.

Nattsjuksköterskan var tidigare placerad på Vårbergs vård- och omsorgsboende och åkte då till Sättra efter att personalen kallat på henne. Numera är enbart en avdelning kvar i kommunal regi på Vårbergs vård- och omsorgsboende så nattsjuksköterskan utgår från Sättra vård- och omsorgsboende.

Nattsjuksköterskan tar rapport av kvällssjuksköterskan när hon kommer till arbetet kl. 20.45 och går efter det en runda på våningarna för att se att allt är under kontroll. Under natten ringer sedan personalen om de behöver råd och hjälp.

Personal

En stor del av Sättras personal kommer från Byholmen, Frösätra och från Vårbergs vård- och omsorgsboende. De allra flesta har utbildning, 73 av 156 personal har utbildning till undersköterska. Enheten har satsat mycket på demensutbildning för personalen och man har både en demensutvecklare och en demenssjuksköterska anställda. För närvarande finns sju utbildade Silviasystrar, och vid granskningen genomgick ytterligare 4 personal denna utbildning. Sjukfrånvaron på enheten är mycket liten. Så gott som all personal är ombud för någon verksamhet utifrån eget intresse, ombud finns för kost, aktiviteter, inköp, kvalitet, dokumentation, inkontinens och hygien.

För att öka aktiviteter på enheterna har ett aktivitetsprojekt startats med en särskild projektledare. En aktivitetsgrupp finns på enheten, som har inventerat vilka aktiviteter som är möjliga att införa. I källaren finns ett minnenas rum och ett sinnenas rum.

Under det senaste halvåret har bemanningen sänkts från 3 personal till 2,5 under dagtid, vilket märks enligt personalen. Nu arbetar 5 personer per plan fram till cirka kl. 14.00 och därefter är 4 personer i tjänst. Personalen säger att detta bland annat har lett till att de äldre kommer upp senare på morgonen. Flera av enheterna har bestämt att de ena dagen har 2 personal och andra dagen 3. Det är inte lätt för personalen att gå emellan de båda grupperna och vara rättvis med tiden.

Under natten är varje plan bemannat, en personal har ansvar för två grupper. Utöver dessa finns 2 löpare, 1 i vardera huskomplex. Dessa kommer till grupperna efter överenskommelse när det behövs dubbelbemanning, men i C- och D husen var det oklart för nattpersonalen vart löparna utgår ifrån. Nya regler har införts som säger att om en nattpersonal sjukanmäler sig ska en löpare täcka sjukfrånvaron, vilket innebär att våningarna saknar tillgång till löpare dessa nätter.

Rutiner och arbetssätt

Den personal som börjar kl. 7.00 påbörjar arbetet med uppstigning för de äldre. Ingen av grupperna hade någon stationär personal i köket som hjälpte till med matningarna utan samtliga gick emellan vård och frukost, vilket inte är bra ur hygiensynpunkt. Personalen går in i köket med de äldre allteftersom de blir klara med morgonbestyren, och när de har ätit sin frukost hjälps de in i vardagsrummet om de inte klarar att gå själva. Många sitter framför en tv, med eller utan ljud. Tiden mellan den som först ätit sin frukost till den sista är klar kan uppgå till flera timmar. Då får de äldre klara sig själva utan tillsyn från personalen, förutom de korta stunder då man kommer in med en ny person som ska äta. Personalen äter inte pedagogiska måltider tillsammans med de äldre.

Alla äldre har egen tvättmaskin och torktumlare i lägenheten. En del personal tycker att detta är ett slöseri, eftersom maskinerna inte alltid blir fyllda innan de sätts igång. Men i och med att de äldre har en egen tvättmaskin behöver de inte riskera att deras tvätt blir tvättad med andra boendes kläder, vilket är vanligt på andra äldreboenden.

Eftersom det var vinter vid granskningstillfället var det inte tal om utevistelser, och de äldre hade inte heller någon önskan om det, men ibland tog någon personal med sig en äldre på promenad inomhus, antingen till expeditionen för att hämta post eller för att hämta matvagnen.

På Sättra vård- och omsorgsboende finns 2 heltidsanställda arbetsterapeuter, en i varje huskomplex, samt 1 sjukgymnast som arbetar 75 procent och som har ansvar över båda husen.

Den paramedicinska personalen går runt på avdelningarna en till två gånger i veckan. De skriver ut hjälpmedel och installerar olika larmanordningar, ofta efter kontakt med sjuksköterskorna eller omvårdnadspersonalen. Den paramedicinska personalen undervisar sommarvikarierna i förflyttningsteknik. Vid granskningen rådde det stor osäkerhet om de två arbetsterapeuterna, ingen av dem skulle vara kvar i sin roll som arbetsterapeut på Sättra efter 1 januari 2010.

Nattpersonalen upplever att det finns en tydlig uppdelning mellan dag- och nattpersonalen. Dagpersonalen har ofta åsikter om hur natten arbetar. Ett exempel på detta är rutinaktiga blöjbyten. Nattpersonalen anser att det inte är förenligt med den äldres behov att rutinmässigt gå ”blöj rond” kl. 5.00, eftersom man då väcker den äldre. Men man gör det ändå för att dagpersonalen ska vara nöjd – alltså ”för husfridens skull”.

De två löparna som arbetade under granskningsnatten, en i vardera huskomplexet har helt olika rutiner för sitt arbete. Den ena fanns på ett våningsplan hela natten utom vid de inplanerade ronderna. Vilket våningsplan det var varierade beroende på vem som arbetade.

Den andra löparen gick en rond till alla avdelningar i början av sitt arbetspass, talade med personalen och de boende som var uppe. De gjorde upp om när ronder skulle genomföras och tiden däremellan hade han ansvar för en boendegrupp, i det här fallet på våning 1.

Kost och måltider

Frukost lagas på enheterna och består av gröt, fil och flingor, smörgås med pålägg samt te och kaffe. På flera enheter serveras även saft. Frukost serveras kl 8.00 – 11.00 men de flesta har fått hjälp med sin frukost före kl. 10.00. Lunch serveras antingen kl. 12.00 eller 12.30 och middag kl. 16.30 eller 17.00. Till eftermiddagskaffet som serveras kl. 14.00 har personalen ofta bakat något, exempelvis sockerkaka.

På några enheter äter de äldre frukost i det egna rummet medan andra enheter är nogga med att de äldre ska äta tillsammans med sina medboende i det gemensamma köket. På någon enhet är borden trevligt dukade medan det inte är lika genomtänkt på andra. På någon enstaka avdelning dukar nattpersonalen brickor till de boende samt kokar kaffe och gröt.

Maten till lunch och middag levereras i kantiner och personalen lägger upp maten på de äldres tallrikar, även till dem som mycket väl skulle kunna utföra denna aktivitet själva. Dagligen levereras grönsaker till enheterna så att personalen kan blanda till en sallad. På någon enhet har personalen gjort så att de som behöver hjälp med matningar sitter ner vid samma bord och de som klarar av att äta självständigt sitter vid ett annat bord. Personalen skulle behöva information om färgval vid dukning.

Personalen mäter inte temperaturen på maten så de har ingen aning om den håller stipulerad temperatur. Det finns enligt både personal och ledning inget egenkontrollsystem för maten.

Personalen stänger för det mesta av tv:n innan maten serveras.

Ibland kan personalen vara lite tanklös, exempelvis sköljer de ibland av disken innan de äldre har ätit klart eller börjar vispa grädde till efterrätten samtidigt som de serverar huvudrätten.

Dokumentation

På varje våningsplan finns ett dokumentationsrum. Dokumentationen ser lite olika ut i A- och B husen samt C- och D husen. Personalen i A- och B husen skriver fortfarande för hand i

dokumentationspärmar. De uppger att de fick sin utbildning om hur man dokumenterar datorvägen långt innan det fanns datorer på enheten. Numera finns en bärbar dator i varje kök där personalen gör beställningar och två datorer i respektive dokumentationsrum, men personalen menar att de måste få gå dokumentationsutbildningen en gång till innan det kan begäras av dem att de ska kunna dokumentera den vägen, för man har till stora delar glömt hur och vad som ska dokumenteras.

Personalen i C- och D husen har gått dokumentationsutbildning och dokumenterar via dator. Det som dokumenteras är till stor del hälso- och sjukvårdsfrågor, sociala insatser finns bara dokumenterat på ett par rapportblad.

Innehåll i dagen

Personalen bakar ibland tillsammans med en eller flera äldre. Ofta bakas det något gott till kaffet som sockerkaka, äppelkaka eller liknande. Andra gruppaktiviteter är sång, se äldre filmer (till exempel Stockholmspärlor och Jag minns mitt 20-, 30-, 40 tal) samt högläsning och ordlekar. På en avdelning spelade en personal och en äldre ”kasta ringar”. I övrigt förekom ofta fika som fast aktivitet, både för- och eftermiddag. Det var generellt en trevlig stund med många glada skratt och trevligt prat.

Andra aktiviteter som genomförts vid enstaka tillfällen är chokladprovning, vernissage, bowling, vårkonsert, yoga samt prova på spa. Dans till levande orkester anordnas en gång i månaden i entrén. Då deltar så många som 45 personer. Bingo har spelats två gånger under året och filmvisning har genomförts vid tre tillfällen. En kväll anordnades en herrträff med sill, nubbe och ugnstekta falukorv på menyn; 8 herrar deltog. Dessutom anordnar dagverksamheten en mängd aktiviteter för de som är inskrivna där.

Vissa avdelningar kokar choklad till de boende under ruggiga kvällar och ibland kommer några musiker till boendet för dans och allsång. Några av de mest alerta äldre fick hjälp till dagverksamheten i huset någon eller några dagar i veckan.

Det är främst de individuella aktiviteterna som får stå tillbaka efter att personalstyrkan minskade från 3 till 2,5 personer dagtid.

Under vackra sommandagar tillbringar, enligt uppgift, boende och personal tid antingen på gården där de grillar eller dricker kaffe, eller på de stora altanerna och balkongerna. Varannan vecka anordnas gudstjänst för dem som är intresserade.

Verksamheten deltar i ett aktivitetsprojekt tillsammans med Skärholmens servicehus. Varje avdelning har aktivitetsombud och dessa träffas med jämna mellanrum och planerar för verksamheten. Ett resultat av detta är att det numera finns ett spa och ett minnenas rum i källaren. Nästa stora projekt att ta itu med är en 36 meter lång vägg där det kommer att målas motiv från de fyra årstiderna. Ombuden har även varit med om att ta fram minneslådor och minnespåsar där äldre föremål används som diskussionsunderlag på de olika våningsplanen.

På en av avdelningarna bor personer med frontallobsdemens. Den avdelningen skiljer sig i viss mån från de andra avdelningarna. Avdelningen har 7 platser och vid granskningen bodde 5 män och 1 kvinna där medan 1 plats var tom. För att få avdelningen att fungera krävs mycket struktur och att det inte kommer okända personer som ska arbeta. De boende behöver mycket trygghet, närhet och mycket bygger på rutiner som är väl kända av alla. På avdelningen arbetar 3 personer dagtid men under natten arbetar personalen alltid ensam, vilket inte kan anses vara tryggt varken för personalen eller för de boende.

Profilboende för personer med Huntingtons sjukdom och svåra frontallobsdemenser

Sammanfattande synpunkter:

- Bostadsstandarden är bristfällig. Alla boende har eget rum men flera delar hygienutrymme med ytterligare en person som de inte själva valt. Dessutom saknas trinet eller liknande i bostäderna.
- Enheten, som är avsedd för personer med Huntingtons sjukdom och svåra frontallobsdemenser, är alltför stor. Enligt länsstyrelsen bör boenden för personer med demenssjukdom inte överstiga tio personer.
- Den sociala dokumentationen behöver förbättras när det gäller både innehåll och struktur. I flertalet av pärmarna finns aktuell genomförandeplan, levnadsberättelse, aktuellt beslut och journalanteckningar, men innehållet under respektive flik varierar och det är svårt att hitta i pärmarna.
- Bemanningen på enheten kan anses vara tillfredsställande. Utöver den personliga omvårdnaden har personalen tid att genomföra både individuella och gemensamma aktiviteter tillsammans med de boende.
- För att stärka den enskildes integritet och självbestämmande behöver enheten arbeta mer med att tydliggöra individen och den individuella omsorgen samt ändra begrepp, idag kallas de boende för patienter.

Bakgrund

Boendet är inrymt på ett våningsplan i Vårbergs vård- och omsorgsboende. Under hösten 2009 pågick slutfasen av avvecklingen av Vårbergs- vård och omsorgsboende och vid tiden för granskningen återstod boendet för personer med Huntingtons sjukdom och svåra frontallobsdemenser (tolv platser), en dagverksamhet som i mitten av januari 2010 flyttade till Sättra vård- och omsorgsboende samt ett korttidsboende med ett fåtal platser, vilket stängde den 30 december 2009. Dagverksamheten hade 11 äldre personer inskrivna vid granskningstillfället.

Lokalerna där boendet och dagverksamheten är inrymda ger ett tomt och ödsligt intryck på grund av avveckling och omstrukturering. I entréplanet finns en kiosk med – café/glassbar som har öppet kl. 10.00 – 15.00, en reception som är bemannad kl. 09.00 – 15.00 och ett bibliotek som är bemannat tre dagar i veckan. På entréplanet fanns inledningsvis även kontorslokaler för verksamhetschef, enhetschef samt biträdande enhetschef men de har nu flyttat upp till enheten.

Boendet för personer med Huntingtons sjukdom och svåra frontallobsdemenser startade 1997. Enheten har 12 platser och vid granskningstillfället bodde 11 personer där permanent och 1 person växelvårdades. 3 personer kommer från Stockholm och övriga kommer från andra kommuner, 7 personer som bor där är under 65 år.

Bostadsstandarden är bristfällig, alla boende har eget rum, men flera måste dela hygienutrymme med ytterligare en person. Dessutom saknas trinettkök eller liknande i rummen och det är inte heller förberett för detta. Rummen ligger längs en bred korridor som i ena änden har ett mindre dagrum och en balkong. I centrum av enheten finns boendets kök och ett större allrum och i anslutning till allrummet finns utgång till en stor inglasad balkong. Enheten använder två tomställda rum till aktivitetsrum för individuella och gemensamma

aktiviteter. Dessutom finns ett ”sinnernas rum” som de boende kan använda för att få lugn. I hisshallen finns ett rökrum som de boende kan använda.

Enheten är alltför stor. Enligt länsstyrelsen bör boenden för personer med demenssjukdom inte överstiga tio platser. Lokalerna ger ett intryck av institution och de är inte särskilt ändamålsenliga. Entrédörren till boendet är låst och försedd med ett kodlås samt uppgift om koden i nära anslutning till entrén.

Enhetens åtaganden för 2009

Enheten formulerade följande åtagande för 2009;

- ”Vi åtar oss att lyssna brukarnas egna önskemål och förutsättningar.
- Vi åtar oss att utveckla verksamheten i samråd med brukare och närstående.
- Vi åtar oss att verka för att Vårbergs vård- och omsorgsboende upplevs tryggt och tillgängligt för våra brukare.”

Hälso- och sjukvård

Enheten har en sjuksköterska som arbetar dagtid. Kvällar, nätter och helger ansvarade tidigare korttidsboendets sjuksköterska för hälso- och sjukvården men efter korttidsboendets avveckling finns en sjuksköterska på boendet dag, kväll och helg. Natttid ansvarar tjänstgörande sjuksköterska på Sätra vård- och omsorgsboende för hälso- och sjukvårdsinsatserna. All tillsvidaranställd personal har delegation att ge medicin.

Läkarinsatserna sköts av en geriatriker från Legevisitten, som också är det företag som har ansvar för servicehusets läkarinsatser.

På boendet finns tillgång till sjukgymnast och arbetsterapeut på 25 procent vardera, övrig tid finns dessa vid dagverksamheten på Vårberg samt vid Sätra vård- och omsorgsboende. Alla hjälpmedel är individuellt utprovade, flera av dem specialbeställs från England. Arbetsterapeuten gick en anhörigstödsutbildning vid tidpunkten för granskningen, eftersom det är mycket anhörigsamtal på enheten.

Organisation och ledarskap

Enheten leds av en verksamhetschef och en enhetschef. Det finns även en biträdande enhetschef med administrativa arbetsuppgifter, organisationen kommer att förändras efter avvecklingstiden. Verksamhetschefen arbetar övergripande med ekonomi och budget medan den biträdande enhetschefen arbetar med personalfrågor. Verksamhetschefen har adekvat högskoleutbildning och har genomgått ledarskapsutbildning, och enhetschefen har genomgått en så kallad *trainee*- utbildning inom ett privat vårdföretag. Båda har genomgått stadens ledarskapsutbildning och de har lång erfarenhet av ledande befattningar inom äldreomsorgen.

Enheten har arbetsplatsträffar, (APT) en gång i månaden för samtlig personal, utöver detta har personalen inga särskilda organiserade möten tillsammans med ansvarig chef, utan hon kommer till enheten om något akut uppstår.

Den personal inspektören samtalade med hade kunskap om lex Sarah, samt rutinerna för detta. Enligt ansvarig chef ges information om vad socialtjänstlagens 14 kap. innebär samt om klagomål som kommit in, vid anställning och vid behov.

De boende och närstående

De boende har antingen diagnosen Huntingtons sjukdom eller svår frontallobsdemens. Huntingtons sjukdom är en ärftlig neurologisk sjukdom. Sjukdomen debuterar vanligen mitt i

livet (vid 40-års ålder), och den drabbar därmed sekundärt hela familjen. Detta måste beaktas när omsorgen om dessa personer planeras.

Flera av dem som bor på enheten är yngre än 65 år. 3 personer kommer från Stockholms stad och 9 kommer från någon annan kommun.

De boende inspektören samtalade med uttryckte att det är ett bra boende och att personalen är bra och hjälpsam. De närstående känner sig trygga och tycker att personalen är tillmötesgående och lyhörd.

Vid tiden för granskningen saknade enheten ett fungerande boende- och anhörigråd, men de planerade att införa ett sådant våren 2010. Innan man påbörjade avvecklingen av Vårbergs-vård- och omsorgsboende fanns ett fungerande anhörigråd. Enheten har enligt ansvariga redan startat ett boenderåd och kommer att starta ett anhörigråd våren 2010 om intresse finns.

Personal

Utbildningsnivån är hög bland personalen. Flertalet är utbildade undersköterskor och några har vårdbiträdesutbildning. De flesta har dessutom arbetat länge inom verksamheten, några har varit med sedan verksamheten startade 1997. Personalomsättningen är låg.

Det krävs särskild kunskap för att arbeta med personer med Huntingtons sjukdom men det finns bara ett fåtal utbildningar att tillgå inom området. Därtill är relativt lite litteratur översatt till svenska. Därför har personalen själv försökt hitta lämplig kompetensutveckling. De har även etablerat ett samarbete med andra verksamheter som arbetar med samma målgrupp.

All tillsvidareanställd personal har genomgått någon särskild fördjupningsutbildning inom området. Vid tidpunkten för granskningen saknade dock personalen handledning. Det är en brist, eftersom handledning är en värdefull insats och en god hjälp när man arbetar med människor med allvarliga sjukdomar.

Dagtid är 5 personer i tjänst och kvällstid är 4 personer i tjänst, nattetid är det 2 personer i tjänst. Nattbemanningen utökades till 2 personer när korttidsboendet stängdes. Bemanningen på enheten kan bedömas som tillfredsställande. Utöver den personliga omvårdnaden har personalen tid att genomföra både individuella och gemensamma aktiviteter tillsammans med de boende.

Överlappningstid mellan de olika arbetspassen finns inlagd i schemat. Nattpersonalen börjar kl. 20.45 och får rapport av kvällspersonalen, motsvarande överrapporteringstid finns på morgonen. Utöver det arbete som direkt rör de boendes omsorg ska nattpersonalen även städa kök, allrum och expeditioner samt tvätta de boendes tvätt.

Personalen uttrycker att det är kul att gå till jobbet och att de trivs.

Rutiner och arbetssätt

All personal är kontaktman för en till två boende, och det dagliga arbetet planeras utifrån hur de boende mår och vilken personal som passar bäst för dagen. Kontaktmannen hjälper i första hand ”sina” boende, att planera både individuella och gemensamma aktiviteter. De håller kontakt med anhöriga och närstående.

Personer med Huntingtons sjukdom har svårt att kontrollera sina känslor och därför kan irritation och aggressivitet lätt utlösas. Det är särskilt viktigt att personalen har tillräckliga kunskaper om sjukdomens olika faser för att bemöta de boende på rätt sätt. Personalen

uttrycker vid flera tillfällen vikten av ett lugnt och gott bemötande. Det är också viktigt med tydliga rutiner och en tydlig struktur i arbetet, vilket man också har.

Personalen är indelad i olika ansvarsområden som matbeställning, beställning av förbrukningsmaterial och så vidare.

Dokumentation

Alla boende har en egen dokumentationspärm där delar av den sociala dokumentationen förvaras. Pärmerna förvaras i en bokhylla på sjuksköterskeexpeditionen, dörren till expeditionen är inte alltid låst trots att ingen vistas där. Det innebär att dokumentationen inte förvaras på ett säkert sätt. Detta behöver åtgärdas.

Personalen dokumenterar enligt två olika dokumentationssystem, för dem som kommer från Stockholm dokumenterar man i Parsol och för dem som kommer från andra kommuner sker dokumentationen manuellt.

Alla dokumentationspärmar har register med gemensamma rubriker. Innehållet under respektive flik varierar och det är svårt att hitta informationen i pärmarna. Den sociala dokumentationen behöver förbättras vad gäller både innehåll och struktur. I flertalet av pärmarna finns aktuell genomförandeplan, levnadsberättelse, aktuellt beslut och journalanteckningar. Alla boende har en aktuell genomförandeplan där de aktuella insatserna beskrivs men kvaliteten på innehållet i planerna varierar. Flera av dem var inte undertecknade av den enskild eller någon företrädare.

Den löpande sociala dokumentationen förvaras inte i den sociala akten utan i en särskild pärm. I samband med att granskningen avslutades åtgärdades detta och numer finns samtlig socialdokumentation samlad i respektive persons akt.

Kost och måltider

Maten levereras till boendet från Handens sjukhus. Flera av de boende tycker att maten smakar bra. Frukost serveras antingen på bricka i de boendes rum eller i det gemensamma köket/matsalen. Lunchen serveras kl. 12.30 och även den serveras i respektive rum eller i det gemensamma köket. Några sitter i allrummet och äter, eftersom de blir störda av för många intryck.

Tidigare hade personalen pedagogiska måltider vilket bidrog till att skapa trevlig stämning kring måltiden. Måltiderna kan generellt utvecklas ytterligare bland annat genom att personalen åter får möjlighet att äta tillsammans med de boende.

Middagen serveras cirka kl. 16.30 och kvällsmål cirka kl. 18.30. Eftermiddagskaffe serveras kl. 14.30. Måltiderna fördelas jämt under dagen. Personalen serverar dessutom något att äta till dem som är vakna under natten.

Innehåll i dagen

Respektive kontaktman planerar för både individuella aktiviteter och grupp aktiviteter för de personer de ansvarar för. Personalen beskriver att flertalet aktiviteter utgår från individen och den aktivitetsplan man gjort tillsammans med boende. Alla boende har en individuell aktivitetsplan i sin dokumentationspärm.

På sommarmånaderna satsar man på mycket utevistelse och man besöker också den glassbar – cafeteria som finns i huset.

Under 2009 använde sig enheten av kultur i vården. Dessutom har man grillfest årligen och man erbjuder också möjlighet till korvgrillning under sommarmånaderna.

Flera boende har individuella träningsprogram tillsammans med sjukgymnast och arbetsterapeut.

Tabeller

Bilaga 1

Enheten för biståndshandläggning och beställning

Antal biståndsärenden november månad 2009

Inriktning	Antal
Hemtjänst *	739
Servicehus	131
Heldygnsomsorg **	
egen stadsdelsförvaltning	123
staden i övrigt	85
landet i övrigt	8
Totalt	216
Korttidsplatser **	20
Dagverksamhet **	30

* Exkl. färdtjänst, inkl personer som har enbart hemvårdsbidrag, dagverksamhet eller larm

** Antal helårsplatser i stadsdelen

Antal tjänster i olika befattningar

Enhetschef	1,0
Biståndshandläggare	10,0
Färdtjänsthandläggare *	0,5*
Administrativ assistent	1,0**
Antal helårsbefattningar	12,5
Antal helårsanställningar	12,5

* Färdtjänsthandläggaren finns på Medborgarkontoret, vi köper ca 50 %.

** Administrativ assistent delas med stöd till personer med funktionsnedsättning. Det finns även en paraplysamordnare kopplad till enheten som även den delas med stöd till personer med funktionsnedsättning.

Hemtjänsten i Bredäng/Sätra

Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten december 2009

Omsorgs nivå	Antal Ärenden Över 65 år	Antal ärenden Under 65 år	Ersättning till enheterna
1	4	2	1 700
2	31	7	21 470
3	7	1	6 624
4	23		25 852
5	17	1	40 464
6	7	2	32 958
7	14	2	81 312
8	10	2	94 344
9	6		57 366
10	13		166 478
11	11	2	219 505
12	9		190 251
13	4		97 996
14	1	1	60 688
15	1		36 007
16			
17			
18			
Antal	158	20	1 041 395

Faktauppgift utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	
Samordnare/ Gruppledare	1
Undersköterska	6
Vårdbiträde	11
Saknar utbildning	3
Övrig personal	8 timanställda
Antal personer	28
Antal årsarbetare	15,1 fast anställda

Bemanning under dygnet

	Vardagar dagtid	Vardagar kväll	Helg dagtid	Helg kväll	Natt
Omv.personal	12	4	9	4	2*

*Nattpatrullen sorterar under Skärholmens hemtjänst och arbetar över hela stadsdelen.

Hemtjänsten i Skärholmen/Vårberg**Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten november 2009**

Omsorgs nivå	Antal Ärenden Över 65 år	Antal ärenden Under 65 år	Ersättning till enheterna
1	3		855
2	14	3	9 605
3	11	1	9 936
4	20	6	29 224
5	18	3	47 208
6	16	4	73 240
7	2	1	15 246
8	6	1	55 034
9	5	1	57 366
10	12	1	166 478
11	10	3	219 505
12	9	2	232 529
13	5		122 495
14	2	1	91 032
15		1	36 007
16	3	1	167 692
17			
18			
Antal	136	29	1 419 852

Bemanning under dygnet

	Vardagar dagtid	Vardagar kväll	Helg dagtid	Helg kväll	Natt
Omv.personal	19	4	10	4	2*

*Nattpatrullen sorterar under Skärholmens hemtjänst och arbetar över hela stadsdelen.

Faktauppgift utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	0
Samordnare/ Gruppledare	2
Undersköterska	10
Vårdbiträde	13
Saknar utbildning	7
Övrig personal	2
Antal personer	35
Antal årsarbetare	28,09*

* I antal årsarbetare är 0,5 anhörig konsulent och 0,25 fixartjänst inräknad

Skärholmens servicehus dec 2009

Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten

Omsorgs nivå	Antal Ärenden över 65 år	Antal ärenden under 65 år	Ersättning till enheten/mån
0	18		
1	1		285
2	0		
3	5		4 140
4	4		4 496
5	6		11 240
6	5		18 310
7	6		30 492
8	11		86 482
9	3	1	28 683
10	11	1	140 866
11	11		185 735
12	2		42 278
13	9		220 491
14	7		212 408
15	8		288 056
16	3		125 769
17			
18			
Antal	92	2	1 399 731

Bemanning under dygnet

	Vardagar 07.00 – 19.00	Kväll 19.00–22.00	Helg 07.00 – 19.00	Helg 19.00–22.00	Natt
Sjuksköterska	2-3	1	1	1	1
Usk/vårdbiträde	Ca 20	6	14	6	2
Arbetssterapeut	1	0	0	0	0
Sjukgymnast	1	0	0	0	0

Faktauppgifter utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	2
Bitr. enhetschef	
Samordnare/gruppledare	1
Sjuksköterska	4
Arbetssterapeut	1
Sjukgymnast	1
Undersköterska	21
Vårdbiträde	14
Saknar utbildning	12*
Övrig personal	4,5
Antal personer	60,5
Antal årsarbetare	

*Av den personal som saknar utbildning är 4 personer långtidssjuka med sjukersättning, 1 person studerar, 1 person är föräldraledig, 3 personer går i pension början av 2010, dessa kan alltså inte erbjudas grundutbildning, 1 person går för närvarande grundläggande utbildning, 1 person påbörjade men avbröt grundläggande utbildning under ht 09, 1 person kommer att anmälas till grundläggande utbildning under ht 2010.

Sätra vård- och omsorgsboende jan 2010

Faktauppgifter utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Verksamhets/enhetschef	1
Bitr. enhetschef	4
Samordnare	0
Sjuksköterska	7
Arbetssterapeut	2
Sjukgymnast	1
Undersköterska	73
Vårdbiträde	53
Saknar utbildning	14
Övrig personal	1
Antal personer	156
Antal årsarbetare	119

Bemanning per 17-18 boende gällande usk/vårdbiträde, per 128 gällande sjuksköterska

	Vardag Morgon	Vardag Kväll	Helg Morgon	Helg Kväll	Alla nätter
Sjuksköterska	5	1,5	1	1	1
Usk/ vårdbiträde	5	4	4	4	1,25

Vård- och omsorgsboende för Huntington sjukdom, jan 2010

Bemanning per 12 boende

	Vardag Morgon	Vardag Kväll	Helg Morgon	Helg Kväll	Alla nätter
Sjuksköterska	1	1	1	1	*
Usk/ vårdbiträde	5	4	5	4	2

* Delas med två andra boenden inom stadsdelen.

Faktauppgifter utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Verksamhetschef	1
Enhetschef	0
Bitr. enhetschef	0
Samordnare	0
Sjuksköterska	6
Arbetssterapeut	1
Sjukgymnast	1
Undersköterska	16
Vårdbiträde	2
Saknar utbildning	0
Övrig personal	2
Antal personer	23
Antal årsarbetare	21,02

Kanslist och vaktmästare delas med övriga inom stadsdelen.



Bilaga 2

Äldreomsorgsinspektörernas kvalitetskriterier som används som underlag vid granskning i Stockholms stad.

Inspektörerna har utarbetat ett antal kriterier som är viktiga och bidrar till en god äldreomsorg med utgångspunkt från Stockholms stads politiska mål, äldreomsorgsplan och gällande lagstiftning. Kriterier eller indikatorer som används vid granskningen och som presenteras i denna bilaga. Inspektörernas målsättning är att de ska kunna användas som checklista i enheternas eget kvalitets- och utvecklingsarbete.

Äldreomsorgsinspektörerna i Stockholms stad

Gemensamma kriterier för all äldreomsorg

Tillräcklig hjälp

- Biståndsbeslut och beställning till utföraren beskriver tydligt vad den äldre har fått för beviljat bistånd samt mål för insatserna.
- Insatserna följs upp och utvärderas regelbundet av företrädare för äldreomsorgen tillsammans med den äldre och, om den äldre så vill, med anhörig/ närstående.

Organisation och ledning

- Enheten har utformat åtaganden, gemensamma mål och grundläggande värderingar.
- *Enheten har rimliga ledningsresurser som är anpassade efter verksamhetens omfattning.*
- Enheten har arbetsledning tillgänglig dygnet runt.
- Enhetens planerar kontinuerligt och följer regelbundet upp genomförda insatser.
- Enheten följer kontinuerligt upp och utvecklar sin kvalitet genom ett kvalitetssystem.
- *Enheten har regelbundna, meningsfulla, målstyrda och reflekterande möten.*

Personal

- Enheten har personal med adekvat utbildning.
- Enheten har möjligheter till stöd i form av kompetensutveckling och vid behov extern handledning.
- Enheten har rutiner för introduktion av nyanställda.
- Personal ska alltid kunna legitimera sig.

Arbetsätt

- Enheten ska kunna presentera verksamheten och informera de äldre som blivit beviljade äldreomsorg om rutiner m.m.
- Enheten arbetar med kontaktmannaskap.
- Enheten arbetar med regelbunden vårdplanering och uppföljning.
- Enheten ska ha ett dokumentationssystem.
- Enheten har policy för måltider, inköp, tvätt och städning.
- Enheten har en säkerhetspolicy med rutiner för bland annat nyckelhantering och hantering av de äldres egna medel.

Särskilda kriterier för respektive område

Särskilda kriterier för biståndshandläggning och beställning

- Enheten har ett kvalitetssystem som säkrar att den äldres behov av omsorg, vård och service tillgodoses.
- Enheten har rutiner för att säkerställa den äldres rättssäker i handlägningsprocessen.

- Enheten har rutiner för kontinuitet och tillgänglighet gentemot äldre och allmänheten.
- Enheten har rutiner för samverkan med interna och externa samarbetspartners

Särskilda kriterier för dagverksamheter

- Dagverksamheten har olika program för ett meningsfullt innehåll i vardagen.
- Dagverksamheten har trygga transporter med kända chaufförer, bestämda tider och man blir hämtade och lämnade i sin bostad.

Särskilda kriterier för hemtjänst

- Enheten utför tjänster under så stor del av dygnet som möjligt.
- Enheten har rutiner för uttryckning och åtgärder av trygghetslarm under dygnet.
- Enheten samarbetar med dagverksamheter.
- Enheten samarbetar med primärvården.

Särskilda kriterier för servicehus

- Servicehuset erbjuder olika aktiviteter för en meningsfull vardag.
- Servicehuset har rutiner för uttryckning och åtgärder av trygghetslarm under dygnet.
- Servicehuset har tillgång till hälso- och sjukvård dygnet runt.
- Servicehuset erbjuder rehabilitering.

Särskilda kriterier för vård och omsorgsboende

- Enheten har program för ett meningsfullt innehåll i vardagen.
- Enheten har hälso- och sjukvård dygnet runt.
- Enheter för äldre med inriktning mot demenssjukdom är inte obemannade
- Enheten erbjuder rehabilitering.

Definitioner, vad inspektörerna menar med:

Kvalitetssystem

Ett kvalitetssystem bör enligt SOSFS 2005:3 (S) säkerställa följande:

- att behovsbedömningen bygger på en helhetssyn på den enskildes situation, möjlighet och behov där sociala, fysiska, medicinska, psykiska och existentiella behov beaktas.
- att beslut om insatsernas mål, inriktning och omfattning är tydliga och kan förstås.
- att individuella planer upprättas.
- att den enskilde får möjlighet att leva och bo självständigt och under trygga förhållanden och blir bemött med respekt för sitt självbestämmande och sin integritet,
- att det ges information om omsorgens innehåll så att den enskilde och dennes ställföreträdare kan hävda sina rättigheter,
- att den enskildes behov av hälso- och sjukvårdsinsatser uppmärksammas och tillgodoses,
- att insatserna utformas efter den enskildes behov och i samråd med den enskilde och/eller dennes närstående

Arbetsledning

- Enhetschefen ansvarar för enhetens planering, utförande och uppföljning.
- Enhetschefen ansvarar för att den äldres behov och önskemål styr arbetets organisation.
- Enhetschefen har personlig och tidsmässig tillgänglighet för medarbetarna och bör finnas nära den dagliga driften.
- Enhetschefen leder och styr utvecklingsarbetet.
- Enhetschefen ansvarar för att personalen får den kompetensutveckling som behövs.
- Enhetschefen ansvarar för introduktion av nyanställd personal.

Kontaktmannaskap

- Enheten har regler som tydliggör kontaktmannens roll och ansvarsområde.
- Vårdpersonal är kontaktman för en eller flera äldre och vid dennes frånvaro finns en ställföreträdande kontaktman.
- Kontaktmannen upprättar eller deltar i arbetet med att upprätta en arbetsplan tillsammans med den äldre för hur och när den beviljade hjälpen ska utföras.
- Kontaktmannen utför i stor utsträckning den beviljade hjälpen.
- Kontaktmannen ansvarar vid behov och om den äldre så önskar för kontakter med anhöriga.
- Kontaktmannen har tillgång till regelbunden handledning.
- Kontaktmannen har vid behov kontakt med biståndshandläggare.

Vårdplanering

- Den äldres vård- och omsorgsbehov följs upp och utvärderas regelbundet, så att insatserna kan anpassas därefter och dokumenteras.
- Den vård och omsorg som utförs ska dokumenteras för att ligga till grund för uppföljning, och för att säkra kontinuitet och trygghet i utförandet.
- Vårdplaneringen samordnar alla inblandade yrkesgruppers insatser, inklusive läkarnas.
- Anhöriga deltar i vårdplaneringen, om den äldre så önskar. Anhöriga ska vid behov göras delaktiga i vårdplanering.
- Information som beskriver vård och omsorg av den äldre finns tillgänglig under dygnets alla timmar för den personal som ger insatserna.
- Det finns riktlinjer för informationsöverföring mellan interna arbetslag och med externa samarbetspartners.

Dokumentation

- Dokumentationen innehåller beställning eller utredning och beslut, personliga data och levnadsberättelse, arbetsplan, löpande anteckningar samt uppföljning och utvärdering.
- Dokumentationen ska förvaras säkert.
- Dokumentationen ska finnas tillgänglig dygnet runt för den personal som ska ge insatserna.
- Dokumentationen används för informationsöverföring mellan olika arbetslag.
- Sekretesslagens regler följs noga i hanteringen av dokumentationen.

Måltider

- Den äldre ska själv få välja mellan minst två maträtter som erbjuds.
- Enheten har möjlighet att tillgodose individuella önskemål och behov.
- Maträtterna ska vara anpassade till den äldres matvanor.
- Måltiderna ses som viktiga händelser i vardagen.
- Enheten lägger stor vikt vid miljö, dukning, servering, bordsplacering, uppmärksammar fester och högtider.
- Enheten uppmärksammar helger och högtider när dessa infaller.
- Måltiderna är jämt fördelade över dygnet.
- Enheten erbjuder specialkost och dietistmedverkan. All mat ska hanteras på ett hygieniskt och näringsriktigt sätt.

Meningsfullhet

- Den äldres önskemål och personliga intressen är planerade och dokumenterade i den individuella arbetsplanen.
- Kontaktmannen hjälper den äldre att upprätthålla sina intressen.
- Den äldre ska ha möjlighet att upprätthålla kontakten med släkt och vänner.
- Enheten har program för olika aktiviteter såväl individuella som i grupp.
- Enheten uppmärksammar högtider, andra festdagar och kulturella evenemang.

Samverkan mellan primärvården och hemtjänsten

- Primärvården och hemtjänsten har gemensamma rutiner för samverkan.
- Primärvården och hemtjänsten har en helhetssyn på den äldres behov.
- Primärvården och hemtjänsten har gemensamma vårdplaneringar och uppföljningar.
- Det finns en ömsesidig tillgänglighet, till exempel via mobil eller särskild jourlinje.
- Läkare medverkar vid behov.

Hälso- och sjukvård

- Sjuksköterskor finns tillgängliga dygnet runt inom vård och omsorgsboende och dessa ska ha god kännedom om den äldres behov av medicinska insatser, såväl som behovet av omvårdnad.
- Sjuksköterskorna handleder personalen i omvårdnadsarbetet.
- Riktlinjer för läkemedelshantering som är upprättade av medicinsk ansvarig sjuksköterska ska följas.

Rehabilitering

- Sjukgymnast och arbetsterapeut deltar vid vårdplanering, har möjlighet att delegera arbetsuppgifter, handleda och instruerar omvårdnadspersonalen.
- Den äldre stimuleras till att använda sin förmåga att klara sig själv.
- Personalen har ett rehabiliterande förhållningssätt i det dagliga arbetet.
- De äldre får regelbundna funktionsbedömningar t.ex. ADL-status.
- De äldre har möjlighet att få förebyggande och upprätthållande behandlingar t.ex. att behålla sin rörlighet.



Bilaga 3

Äldreomsorgsinspektörernas mall för aktgranskning

Inför granskningen av biståndshandläggarna har inspektörerna tagit fram en särskild mall för aktgranskningen inom äldreomsorgen vad avser ansökan, utredning, beslut och beställning. Grunden till mallens innehåll är från socialstyrelsens allmänna råd SOSFS 2005:3 (S) där den enskildes sociala, fysiska, medicinska, psykiska och existentiella behov uppmärksammas. Granskningsmallen är även avstämd mot och anpassad till gällande lagstiftning, stadens riktlinjer och anvisningar för myndighetsutövning.

Syftet är att granskningsmallen ska kunna användas som checklista av biståndshandläggarna i deras kvalitets- och utvecklingsarbete.

Äldreomsorgsinspektörerna i Stockholms stad.

Formulär för aktgranskning inom äldreomsorgen

Ansökan, utredning, beslut och beställning

Granskning utförd av	
Datum	
Stadsdelsförvaltning	

Ansökan

	Ja	Nej	Ej aktuell
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 på vem har undertecknat ansökan?	☐	☐	
7. Framgår det klart vad ansökan avser?	☐	☐	
8. Finns uppgifter om handläggarens namn?	☐	☐	

Utredningen

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

Utredningen (forts.)

Aktuell situation			
21. Är den aktuella situationen beskriven?	☐	☐	
22. Finns pågående insatser beskrivna?	☐	☐	
23. Framgår orsaken till den äldres ansökan?	☐	☐	
Kommunicerat			
24. Har innehållet i utredningen kommunicerats vid bifall och avslag?	☐	☐	
25. Framkommer det på vilket sätt?	☐	☐	
Behovsbedömning			
26. Finns en motiverad behovsbedömning utifrån ansökan och utredning/behov?	☐	☐	

Beslut

	Ja	Nej	Ej aktuell
27. Finns överensstämmelse i innehåll mellan ansökan och beslut?	☐	☐	
28. Vilka insatser som beviljats?	☐	☐	
29. Hur lång tid beslutet gäller?	☐	☐	☐
30. Vilket lagrum som stödjer beslutet?	☐	☐	
31. Framgår det tydligt vad som beviljats respektive avslagits?	☐	☐	
32. Finns beslutsmotivering vid avslag/delavslag?	☐	☐	☐
33. Har besvärshänvisning lämnats vid avslag/delavslag?	☐	☐	☐

Beställningen

	Ja	Nej	Ej aktuell
34. Framgår det tydligt i beställningen vilka insatser som ska utföras?	☐	☐	
35. Framgår målet för insatserna?	☐	☐	
36. Framgår det när beställningen har mottagits?	☐	☐	
37. Finns det en upprättad arbetsplan?	☐	☐	
38. Framkommer det när utföraren har lämnat den?	☐	☐	

Övrigt

	Ja	Nej	Ej aktuell
39. Är utredningen skriven så att den enskilde kan läsa och förstå den?	☐	☐	

Formuläret för aktgranskning är framtagen av äldreomsorgsinspektörerna Stockholms stads stadsledningskontor
Dnr: 327-3656/ 2004.