

Jan 2008

Kvalitetsbarometern 07 - handlingsplan för generella förbättringsområden

Denna handlingsplan omfattar åtgärder inom de generella förbättringsområden som framkom i brukarundersökningen Kvalitetsbarometern 07, genomförd av Blekinge FoU.

Svaren som brukarna eller deras anhöriga har givit har vägts utifrån två index;

- ett index om upplevd kvalitet och
- ett index om önskad kvalitet.

Om skillnaden mellan upplevd och önskad kvalitet är 0,50 eller mer har detta område lyfts upp i undersökningen för att uppmärksammas och åtgärdas.

Av denna handlingsplan framgår förbättringsområden och åtgärder som redan vidtagits eller planeras längre fram.

HEMTJÄNST (avseende personer såväl över som under 65 år)

Personkontinuiteten

Frågorna som ställdes i undersökningen var:

- Är det som regel samma personer som hjälper dig? (upplevd kvalitet)
- Hur viktigt är det för dig att det som regel är samma personer som hjälper dig? (önskad kvalitet)

Skillnaden mellan upplevd och önskad kvalitet blev 0,60 för personer över 65 år och 0,76 för personer under 65 år.

Åtgärdsplan

Skälet till att brukarna kan ha många personer som ingår i arbetslaget är ofta att brukaren har omfattande hjälp och många insatser, kanske hjälp dygnet runt och eventuellt även dubbelbemanning. Schemaläggningen gör då att många personer blir involverade i vården. Under det gångna året har det funnit flera vikarier i tjänst på grund av pågående fortbildningsinsatser, främst Kompetensstegen.

De åtgärder som kommer att vidtas är en förbättrad planering och aktualisering av genomförandeplaner med brukarna. En genomgång ska ske av personal hos en och samma brukare, samt vilka vikarier som arbetat hos vårdtagaren för att kunna minimera antalet personal.

Genomförandet av insatser är alltid grundat på biståndsbeslut. När hemtjänsten fått ett uppdrag utformas en genomförandeplan tillsammans med brukaren. När genomförandeplanen aktualiseras ska samråd och diskussion ske med brukaren om vilka insatser som beviljats, hur de ska utföras och vilken personal som ska ge hjälpen.

HEMTJÄNST (avser endast personer under 65 år)

Lätt att nå personalen

Frågorna som ställdes i undersökningen var:

- Är det lätt att nå personalen per telefon om du skulle behöva?
- Hur viktigt är det för dig att lätt nå personalen per telefon?

Skillnaden mellan upplevd och önskad kvalitet blev 0,56.

Åtgärdsplan

Brukarna får, när insatsen påbörjas, information om på vilket sätt och på vilka telefonnummer man kan nå personalen. Denna information kommer att förtydligas och rutinerna följas upp.

Möjlighet att påverka

Frågorna som ställdes i undersökningen var:

- Kan du påverka hur din hjälp ska utföras av personalen?
- Hur viktigt är det för dig att kunna påverka hur din hjälp utförs av personalen?

Skillnaden mellan upplevd och önskad kvalitet blev 0,50.

Åtgärdsplan

Möjlighet att påverka hur hjälpen ska utföras sker dagligen i mötet mellan vårdbiträdet och brukaren. Hjälpinsatserna planeras och tecknas ned i genomförandeplanen i samråd med brukaren. En mer aktiv dialog med brukarna om genomförandet och bättre samråd i utformandet av planerna kommer att ske. Uppföljningen av planerna ska förbättras. Ansvaret för detta ligger på enhetscheferna.

Tillräckligt med hjälptid

Frågorna som ställdes i undersökningen var:

- Tycker du att personalen har tillräckligt med tid att utföra sina arbetsuppgifter i ditt hem?
- Hur viktigt är det för dig att personalen har tillräckligt med tid att utföra arbetsuppgifter i ditt hem?

Skillnaden mellan önskad och upplevd kvalitet blev 0,68

Åtgärdsplan

Hjälptiden fastställs i samband med biståndsbeslutet. Under 2008 kommer biståndsbesluten att ändras så att de innehåller uppgifter om både insatser och genomsnittlig hjälptid, vilket gör det lättare för brukaren att följa sin tid. Nya rutiner har också införts vad gäller uppföljning av biståndsbesluten så att både utförarna och handläggarna får snabbare

information om förändringar i behoven hos brukaren. I samband med uppdatering av genomförandeplaner, eller om brukaren framför åsikter om tiden, sker samråd mellan utföraren och biståndshandläggaren.

SÄRSKILDA BOENDEN (både demensboenden och övriga)

Matens kvalitet

Frågorna som ställdes i undersökningen var:

- Vad tycker du om den mat som serveras?
- Hur viktig är kvaliteten på den mat som serveras för dig?

Skillnaden mellan upplevd och önskad kvalitet för de boende som besvarade frågan själva var 1,13 och för dem i demensboenden (frågan besvarad av anhöriga) 0,67.

Åtgärdsplan

Maten kommer att vara en av de prioriterade områdena under 2008. Förvaltningen har följande åtagande i verksamhets- och budgetplanen för 2008 avseende maten: *Matkvalitén ska förbättras inom särskilt boende. Brukarna ska bli mer nöjda med maten.* Åtagandet kommer att följas upp i verksamhetsberättelsen för 2008.

Inom Björkbackens Äldrecentrum finns idag möjlighet att välja mellan två rätter, men det krävs att enheten gör beställningen dagen innan. Inför 2008 planerar restaurang Lyktan att förenkla valmöjligheten för de boende. De boende kan då spontant välja den rätt de känner för vid tillfället.

Restaurang Lyktan har genomfört en egen undersökning under hösten 2007 om vad de boende tycker om maten. Undersökningen har bland annat lett till följande åtgärder: Vissa rätter som inte är uppskattade av gästerna plockas bort och ersätts med andra önskade rätter. Helgmaten ska få särskild uppmärksamhet. Maten kommer, där så är möjligt, att delvis färdigställas på avdelningarna för doftens skull, till exempel gräddas i ugn.

Ett kostdataprogram som kvalitetssäkrar näringsvärden köps in. Stimulansmedel har beviljats för anställning av en dietist som bland annat ska kartlägga och förbättra kostsammansättning, näringsriktighet, måltidssituationer, skapa menyer och utöka "önskekost". Hela matproduktionen ska ses över. Rekrytering av dietist pågår.

Trollängens äldreboende (entreprenad) har under hösten 07 haft ett måltidsprojekt på två avdelningar (pilotavdelningar). Syftet har varit att förbättra rutinerna vid måltider. Efter årsskiftet ska de nya rutinerna införas på alla avdelningar. Trollängen köper numera kyld mat som värms upp på boendet, vilket upplevs som en förbättring. Tidigare kom maten till boendet i värmevagnar.

Samtalskontakten med personalen

Frågorna som ställdes i undersökningen var:

- Är du nöjd med den tid personalen har att samtala/prata med dig?
- Hur viktig är det för dig att personalen har tid att samtala/prata med dig?

Skillnaden mellan upplevd och önskad kvalitet för dem som besvarade frågan själva var 0,76 och för dem i demensboenden 0,70.

Åtgärdsplan

En kartläggning av de boendes önskemål om aktiviteter har gjorts inom Björkbackens Äldrecentrum (utom demensenheterna) under hösten 2007. Kartläggningen visar att de boende önskar mer tid tillsammans med personalen. Mer tid med personalen ansågs till och med viktigare än att delta i olika större, arrangerade aktiviteter.

Björkbacken kommer under 2008 att arbeta med projektet ”Socialt innehåll i dagen för äldre” för att utforma verksamhetsnära aktiviteter på enheterna. Projektet ”Rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt i omsorgen” fortsätter även under 2008. Enheterna ska även schemalägga kontaktmannatiden, det vill säga den tid som den boende förfogar över tillsammans med sin kontaktperson.

På Trollängens äldreboende arbetar man efter konceptet ”Den goda dagen” och alla personal kommer att få en ny utbildning början av 2008. Varje boende kommer också att få ”egen” tid med sin kontaktman varje vecka. Kontaktmannen tar också kontakt med den boendes anhörig varje månad om så önskas.

SÄRSKILDA BOENDEN (ej demensavdelningar)

Möjligheten att påverka hur hjälpen utförs

Frågorna som ställdes i undersökningen var:

- Kan du påverka hur din hjälp ska utföras av personalen?
- Hur viktigt är det för dig att kunna påverka hur din hjälp utförs av personalen?

Skillnaden mellan önskad och upplevd kvalitet var 0,63.

Åtgärdsplan

På kommunens äldreboenden har individuella planer upprättats under 2007 för samtliga boende. Vid vårdplaneringsmöten, som de boende och/eller deras anhöriga deltar i kommer man att tillsammans med kontaktpersonen planera hur hjälpen ska utföras. Kontaktpersonen ansvarar för att innehållet i den individuella planen sedan förmedlas till övrig personal och blir en del av planering av det dagliga arbetet.

Inför 2008 ska uppföljning och kvalitetssäkring av de individuella planerna förbättras. Äldreomsorgen har tillsammans med FOU Nestor utarbetat ett styrdokument för individuell planering och social dokumentation. Bland annat har dokumentationsombud utbildats på varje enhet. Ombuden ska hjälpa enhetschefer och sjuksköterskor i granskning och verkställande av de personliga planerna.

Genom Kompetensstegen fortsätter utbildningen för omvårdnadspersonalen. En del i utbildningen är lärande samtal och reflektionstid.

På Trollängens äldreboende arbetar man efter konceptet ”Den goda dagen” med utbildning till alla personal samt med kontaktmannaskapet.

DEMENSBOENDEN

Möjligheter till utevistelse

Frågan som ställdes till de anhöriga var:

- Är din anhörige nöjd med möjligheterna att vistas utomhus?

Skillnaden mellan önskad och upplevd kvalitet var 1,17.

Åtgärdsplan

På flera demensenheter i kommunens äldreboenden, till exempel Ängsgården samt gruppboenden och enheten Syrenen inom Björkbackens Äldrecentrum, finns goda möjligheter till utevistelse särskilt på sommartid.

När de individuella planerna upprättas nästa gång kommer frågan om utevistelse att uppmärksammas särskilt och diskuteras med de anhöriga. Frågan tas upp i den personliga planen och följs upp. Kontaktpersonen avsätter tid till individuella aktiviteter, till exempel promenader med den boende, när så önskas.

På Trollängen införs nya rutiner som innebär att alla boende ska erbjudas möjlighet till utevistelse tre gånger i veckan.