

10Till
Hässelby-Vällingby
stadsdelsnämnd
2016-03-10

Handlingsplaner utifrån resultat av brukarundersökningen inom äldreomsorg i Hässelby-Vällingby 2015

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning
av handlingsplanerna.



Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör



Ingrid Brännström
avdelningschef

Sammanfattning

Vid stadsdelsnämndens sammanträde den 17 december 2015 godkändes förvaltningens redovisning av brukarenkäten inom äldreomsorg i Hässelby-Vällingby 2015. Förvaltningen meddelade då att de kommunala enheterna kommer att analysera resultaten och ta fram handlingsplaner på de områden som behöver förbättras. Bland annat kommer enheterna att utveckla informationen till de äldre. Avdelningen instämmer med enheternas bedömning av vilka områden som behöver utvecklas. Uppföljningar kommer att ske löpande under året. Enheternas handlingsplaner finns bilagda till det här tjänsteutlåtandet.

Bilagor

Handlingsplaner utifrån brukarundersökningen äldreomsorg för:

- Vällingby hemtjänst
- Hässelby hemtjänst
- Skolörtens servicehus
- Skolörtens vård- och omsorgsboende
- Koppargårdens vård- och omsorgsboende
- Liviagårdens profilboende

Ärendets beredning

Det här tjänsteutlåtandet har utarbetats inom avdelningen för utförare äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Ärendet

Socialstyrelsens brukarundersökning inom äldreomsorg redovisades till nämndens sammanträde den 17 december 2015. Undersökningen skickades till personer boende i vård- och omsorgsboende, på servicehus och i ordinärt boende med hemtjänst. Svarsfrekvensen var omkring 40 och 60 procent.

Vid stadsdelsnämndens sammanträde den 17 december 2015 godkändes förvaltningens redovisning av brukarenkäten inom äldreomsorg i Hässelby-Vällingby 2015 de kommunala enheterna kommer att analysera resultaten och ta fram handlingsplaner på de områden som behöver förbättras. Enheternas handlingsplaner finns bilagda till det här tjänsteutlåtandet.

Några områden som ska utvecklas är:

- att informera den äldre om förändringar i tid
- att i ännu större utsträckning ge möjligheten att komma utomhus (vård- och omsorgsboende)
- att den äldre kan påverka vilken tid hon eller han får hjälp
- måltidssituationen (vård- och omsorgsboende)

Detta planerar enheterna bland annat att förbättra med hjälp av:

- ett tydligare kontaktmannaskap
- utegrupper eller promenadgrupper
- ett tätare samarbete med medicinskt ansvarig för rehabilitering, MAR

Avdelningen instämmer med enheternas bedömning av vilka områden som behöver utvecklas. Uppföljningar kommer att ske löpande under året.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av enheternas handlingsplaner.

Handlingsplan för brukarundersökning inom äldreomsorg 2015, Enhet: Vällingby hemtjänst

Ansvarig chef: Ann Ulin

Område med utvecklingsbehov	Åtgärd/process	Datum för påbörjad åtgärd	Datum för avslutad åtgärd	Ansvarig
Det område som fortfarande har en högre förbättringspotential är information. På frågan om personalen brukar informera om tillfälliga förändringar är 57 procent brukare nöjda.	Arbetet kring att informera om tillfälliga förändringar fortgår. I samverkan och dialog internt och externt ses möjligheter för minskat antal förändringar över för att minska konsekvenser för brukare.	2015-12-01	2016-02-29	Alla medarbetare
På frågan om man vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål är 59 procent brukare nöjda.	Vid första hembesöket förtydligas uppgifterna om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Alla brukare ska ha en aktuell genomförandeplan. Varje genomförandeplan ska vara ett "levande" dokument, som ska användas till att öka medinflytande och delaktighet. Kontaktperson för varje brukare utses av samordnare och planerare i dialog med respektive arbetsgrupp. I kontaktmannaskapet ingår uppgiften att svara för att genomförandeplan upprättas inom 14 dagar och att densamma hålls aktuell. Enheten kommer att se över möjlighet till ökat samarbete med primärvården.	2015-12-01	2016-12-01	Kontaktn i varje enskilt ärende och demenshandledare
På frågan om man har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov är 60 procent nöjda.		2015-12-01	2016-02-29	Enhetschef och bitr. enhetschef

Analys: Andelen svarande var mellan 60 och 80 procent av de personer som är beviljade hemtjänst minst två timmar i månaden och utförs av enheten. Enkätsvaren visar på ett förbättrat resultat generellt gentemot 2014 och särskilt på områdena inflytande och tillgänglighet. Sammantaget är brukarna nöjda

till 80 procent. Staden i stort har 86 procent nöjda brukare och hela riket har 89 procent.

På frågan om personalens bemötande är 95 procent nöjda. Brukarna känner förtroende för personalen samt anser att de tar hänsyn till deras åsikter och önskemål till 87 respektive 86 procent.

Uppföljning:

Sker utifrån dokumentation och i dialog med brukare och anhöriga, i dialog med medarbetare individuellt, på gruppmöten och arbetsplatsträffar. Samt i möten med interna och externa aktörer.

Handlingsplan för brukarundersökning inom äldreomsorg 2015, Enhet: Hässelby hemtjänst

Ansvarig chef: Muckades Cilgin

Område med utvecklingsbehov	Åtgärd/process	Datum för påbörjad åtgärd	Datum för avslutad åtgärd	Ansvarig
Kontinuitet, information till brukare om förändrade besökstider och byte av kontaktperson och möjlighet att komma i kontakt med sköterska	Vi har gått genom och diskuterat brukarundersökningen på APT den 10/2-2016. Vi har valt 3 områden som vi ska arbeta med och förbättra resultaten under 2016	Januari 2016	December 2016	Chef, samordnare och medarbetare
Förbättra kontinuiteten hos brukare	Fortsätta arbeta med att förbättra planeringen ännu mer så att färre antal olika personal möter brukare vid de dagliga besöken.	Januari 2016	December 2016	Chef Samordnare och medarbetare
Öka möjlighet för brukare att komma i kontakt med hemsjukvården	Vi har på börjat se över möjlighet till ökat samarbete med primärvården	Januari 2016	December 2016	Chef samordnare och medarbetare
Förbättra information till brukare vid förändrade besökstider och byte av kontaktperson	Vi fortsätter att arbeta med förbättringar kring information till brukare vid förändringar. Vid första hembesöket förtydligas uppgifterna om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	Januari 2016	December 2016	Chef samordnare och medarbetare
Analys: Andelen svarande var mellan 60-80 procent av de personer som är beviljade hemtjänst minst två timmar per månad. Sammantaget är brukarna nöjda till 76 procent. Staden i stort har 86 procent nöjda brukare och hela riket har 89 procent. På frågan om personalens bemötande uppges 95 procent att de är nöjda. 86 procent av brukarna känner förtroende för personalen, 80 procent uppges att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål och 80 procent av brukare känner sig trygga med sin hemtjänst. På frågan om personalen brukar informera om tillfälliga förändringar är 52 procent nöjda och 61 procent svarar att de vet var man vänder sig med synpunkter och klagomål.				

Handlingsplan för brukarundersökning inom äldreomsorg 2015, Enhet: Skolörtens servicehus

Ansvarig chef: Göran Hiort

Område med utvecklingsbehov	Åtgärd/process	Datum för påbörjad åtgärd	Datum för avslutad åtgärd	Ansvarig
På frågan om personalen brukar informera om tillfälliga förändringar är 37 procent brukare nöjda.	Arbetet kring att informera om tillfälliga förändringar fortgår. I samverkan och dialog internt och externt ses möjligheter för att minska antal förändringar över för att minska konsekvenser för de boende.		Pågår under hela året	
På frågan om man vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål är 41 procent brukare nöjda.	Vid första hembesöket förtydligas uppgifterna om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål, synpunkts och klagomålsblanketter finns vid servicehusets alla anslagstavlor.		Pågår under hela året	
På frågan om man har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov är 48 procent nöjda samt träffa läkare 31 procent nöjda.	Diskussion med sjuksköterskor och läkare hur vi ska kunna öka nöjdheten, samt informera och förtydliga för de boende om hur vi bedriver hälso- och sjukvård vid servicehuset.		Pågår under hela året	

Analys: Andelen svarande var mellan 40 och 60 procent för Skolörtens servicehus. På frågan om personalens bemötande är 97 procent nöjda. Brukarna känner förtroende för personalen samt anser att de tar hänsyn till den äldre åsikter och önskemål till 78 respektive 83 procent. Diskussioner förs hur de goda resultaten kan bibehållas och förbättras. Alla brukare ska ha en aktuell genomförandeplan. Varje genomförandeplan ska vara ett "levande" dokument, som ska användas till att öka medinflytande och delaktighet. Kontaktperson för varje boende utses av samordnare och planerare i dialog med respektive arbetsgrupp. I kontaktmannaskapet ingår uppgiften att ansvara för att genomförandeplan upprättas inom 14 dagar och att densamma hålls aktuell. Alla nyinflyttade får ett inflytningssamtal, där boende och eventuellt närstående, kontaktpersonen, sjuksköterska, rehab personal träffas för att gå igenom en checklista, den innehåller frågor som berör, stämmer den beviljade hjälpen, intressen och vanor, förflyttningar, hjälpmedel, belysning och miljö, vilket stöd kan den boende få av de olika yrkesgrupperna. Uppföljning sker utifrån dokumentation och i dialog med boende och anhöriga, närstående i dialog med medarbetare individuellt, på gruppmöten, teammöten och arbetsplatsträffar. Samt i möten med interna och externa aktörer.

Handlingsplan för brukarundersökning inom äldreomsorg 2015, Enhet: Skolrörstens vård- och omsorgsboende

Ansvarig chef: Annette Mathiesen

Område med utvecklingsbehov	Åtgärd/process	Datum för påbörjad åtgärd	Datum för avslutad åtgärd	Ansvarig
Bemötande: andelen nöjda har sjunkit från 100 % till 77 %	Insatser från Previa.	9 februari-16	1 december-16	Enhetschef
Mat och måltider: 50 % anser att maten smakar bra och är en trevlig stund på dagen.	MAR, medicinskt ansvarig för rehabilitering, är en resurs för boendet och arbetar på plats regelbundet. Utbildning och handledning kommer att ske under året. Arbete med observationer på avdelningarna intensifieras. Sjuksköterskor deltar vid måltidssituation. Dialog med leverantör av mat.	1 februari-16	1 december -16	Enhetschef
Andelen som är nöjda med att komma utomhus är 38%	Enheten har stora trädgårdar och uteplatser och möjligheter att komma ut stora delar av året. Kontaktperson ska dokumentera och planera utevistelseaktivitet som enhetschef följer upp varje månad.	1 mars-16	1 december -16	Enhetschef
Andelen som tycker det är lätt/svårt komma i kontakt med sjuksköterska är 50 %	Se över sjuksköterskornas tillgänglighet, rutiner och schema.	1 mars-16	1 december-16	Enhetschef, MAS

Analys: Samtlig personal behöver samverka och samarbeta mellan de tre husen och fördela resurser. Det finns stora möjligheter för utevistelseaktiviteter för de boende. Sjuksköterskor har möjlighet att vara närmast arbetsledning på avdelning vilket bör intensifieras. Finns bra omsorgspersonal tillgänglig för alla behövs utbildning i demens och eller handledning av till exempel en Silvasyster. Sjuksköterskor behöver stöd i sin arbetsledande roll.

Handlingsplan för brukarundersökning inom äldreomsorg 2015, Enhet: Koppargårdens vård- och omsorgsboende

Ansvarig chef: Jeanette Wahlberg

Område med utvecklingsbehov	Åtgärd/process	Datum för påbörjad åtgärd	Datum för avslutad åtgärd	Ansvarig
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar 26 % anser att de inte får information om tillfälliga förändringar	Vi kommer att arbeta med att stärka kontaktpersonens roll. Det är de som planerar och samordnar olika aktiviteter. Det är också de som skall informera brukaren och det blir någon förändring. Men det handlar också om samtlig omvårdnadspersonal. Förändringar kan uppstå dagligen och alla måste tänka på att brukaren hålls informerad om saker som rör dem. • Vi pratar om detta på rapporter och arbetsplatsträffar. • Förtydliga kontaktpersonens roll	Februari 2016	Löpande under året	Enhetschef Bitr. Enhetschef
Möjlighet att komma utomhus är bra 32 % uppger att möjligheterna att komma utomhus är bra	Enheten har bra förutsättningar för utevistelse såväl som ute i vår trädgård som på våra fina balkonger. Vår uppfattning är att många utnyttjar dessa. Vi har också arrangerat utflykter till kyrkan och brostugan. • Starta "utedagar"/promenadgrupp. Dessa skall vara under hela året • En viktig del i detta är att informera närstående om vad vi gör eftersom de är de som fyller i brukarenkäten för personer som bor på demensboendet.	Februari 2016	Löpande under året	Enhetschef Bitr. Enhetschef

Kan påverka vilken tid man får hjälp 33 % uppger att man kan påverka vilken tid man får hjälp	Denna fråga handlar om delaktighet något som vi kommer att arbeta med under året. Parallellt pågår arbete med dokumentation/genomförandeplan. Delaktigheten börjar redan i upprättandet av genomförandeplanen. Det är där man som kontaktperson fångar upp önskemål och behov. Detta skall sedan följas dagligen i omvårdnaden, man skall i största möjliga mån tillmötesgå brukares egna önskemål om sin omvårdnad och hur den skall utföras. Vi kommer också att utbilda värdegrundsledare som tillsammans med chefer leda värdegrundsarbetet. Detta handlar mycket om att se brukaren och dess behov. • Utbildning/ genomgång av dokumentation • Utbildning värdegrundsledare • Utveckla samarbete mellan befintliga siliivasystar och värdegrundledare. De skall då tillsammans leda och utveckla omvårdnaden utifrån brukares delaktighet och inflytande	Februari 2016	Löpande under året	Enhetschef Bitr. Enhetschef
Analys: Brukarenkät för 2015 har en mycket låg svarsfrekvens, vilket vi har i beaktande när resultatet analyseras. Svarsfrekvensen ligger på 20-40 %, vilket statistiskt sett är för lågt för att dra alltför stora slutsatser av resultatet. Vi arbetade aktivt för att många skulle svara på enkäten. Vi skrev och informerade om enkäten i närståendebrev och tryckte verkligen på vikten av att svara. Vi kommer att fortsätta arbeta för att fler svarar. 2016 kommer brukarenkäten tidigt under året och vi har planerat ett närståendemöte i samband med detta för att också där berätta om vikten av att svara. En annan parameter att ta hänsyn till i resultatet är att för de brukare som har demensdiagnos är det någon närstående som svarar. Eftersom Koppargården till större delen har denna målgrupp så är denna grupp i majoritet. Det varierar stort i hur närstående är delaktiga och är på plats på enheten. Somliga är här ofta och de har stor inblick och kännedom i hur verksamheten och deras närstående har det. Det är dock många som inte är här ofta, en del bara enstaka gånger/ år. Frågan som vi ställer oss är hur de skall kunna ta ställning till så detaljerade frågor om verksamheten när de i så liten utsträckning varit på plats. Vi arbetar dock mycket med information till närstående så att de skall veta vad vi gör på enheten.				

Handlingsplan för brukarundersökning inom äldreomsorg 2015, Enhet: Liviagården

Ansvarig chef: Jeanette Wahlberg

Område med utvecklingsbehov	Åtgärd/process	Datum för påbörjad åtgärd	Datum för avslutad åtgärd	Ansvarig
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar 42 % anser att de inte får information om tillfälliga förändringar	Vi kommer att arbeta med att stärka kontaktpersonens roll. De är de som planerar och samordnar olika aktiviteter. De är också de som skall informera brukaren och det blir någon förändring. Men det handlar också om samtlig omvårdnadspersonal. Förändringar kan uppstå dagligen och alla måste tänka på att brukaren hålls informerad om saker som rör dem. • Vi pratar om detta på rapporter och arbetsplatsträffar. • Förtydliga kontaktpersonens ansvar att informera brukare		Löpande under året	
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds 27 % uppger att de är nöjda med de aktiviteter som erbjuds	Liviagården är nu integrerad i Koppargården, vilket också möjliggör mer samverkan när det gäller aktiviteter. På profilboendet Liviagården är det också viktigt att brukarna erbjuds individuella aktiviteter med sin kontaktperson då de inte alltid önskar delta i aktiviteter där det är många som deltar. • Tydliggöra och ge förutsättningar för kontaktperson att planera individuella aktiviteter • Bjuda in till gemensamma aktiviteter som Koppargården arrangerar som ex pubkvällar med underhållning • Utveckla passande aktiviteter på Liviagården		Löpande under året	



Kan påverka vilken tid man får hjälp 36 % uppger att man kan påverka vilken tid man får hjälp	Denna fråga handlar om delaktighet något som vi kommer att arbeta med under året. Parallellt pågår arbete med dokumentation/genomförandeplan. Delaktigheten börjar redan i upprättandet av genomförandeplanen. Det är där man som kontaktperson fångar upp önskemål och behov. detta skall sedan följas dagligen i omvårdnaden, man skall i största möjliga mån tillmötesgå brukares egna önskemål om sin omvårdnad och hur den skall utföras. Vi kommer också att utbilda värdegrundsledare som tillsammans med chefer leda värdegrundsarbetet. Detta handlar mycket om att se brukaren och dess behov. • Utbildning/ genomgång av dokumentation • Utbildning värdegrundsledare	Löpande under året
Analys: Svarsfrekvensen för Livagården 2015 låg på 40-60 %. På Liviagården besvaras enkäten av brukaren själv, vilket gör svaren mycket tillförlitliga. Kontaktpersonen är mycket viktig för de som bor på profilboendet. Det handlar mycket om att bygga upp förtroende och tillit. De som bor där har mycket skiftande behov och önskemål. Vi kommer under året att arbeta med att förtydliga kontaktpersonen roll.		