



Handläggare: Ariane Andersson
Telefon: 08-508 20 065

KVALITETSUNDERSÖKNING VID MÅRTENSGÅRDEN

FÖRSLAG TILL BESLUT

Vantörs stadsdelsnämnd godkänner redovisningen i förvaltningens tjänsteutlåtande daterat 2005-05-24.

Anders Lindström
Vik. stadsdelsdirektör

Margaretha Selin
Chef för äldre- och
handikappomsorgen inkl.
socialpsykiatri

SAMMANFATTNING

Under år 2004 genomförde äldreboendet Mårtensgården enkäter riktade till boende, närstående till boende och till personal. Undersökningarna ger sammantaget ett gott betyg åt Mårtensgården. Samtidigt pekar enkätresultatet på främst två utvecklingsområden: sociala aktiviteter och delaktighet/inflytande.

ÄRENDETS BEREDNING

Ärendet har beretts inom äldre- och handikappomsorgen inklusive socialpsykiatrin.

BAKGRUND

Äldre- och handikappomsorgen har som ambition att varje år genomföra kvalitetsundersökningar inom några av enheterna. Undersökningarna ska användas som ett av underlagen för att utveckla verksamheten.

I fjor och under årets inledning genomförde äldre- och handikappomsorgen kvalitetsundersökningar vid Mårtensgården och vid Vantörs Rehabiliteringsenhet. Resultatet från undersökningarna vid Mårtensgården sammanfattas i korthet i det följande. Enheten har inte tidigare genomfört några brukarenkäter som kan användas för att göra jämförelser.

För år 2005 planerar äldre- och handikappomsorgen att genomföra kvalitetsundersökningar inom hemtjänsten, vid Rågsveds Äldrecentrum och vid dagverksamheten för dementa, Solgården samt inom handikappomsorgen.

ENKÄTRESULTATET I KORTHET

Mårtensgården

Äldreboendet Mårtensgården öppnades år 2002. Från början tog Mårtensgården emot 27 personer till gruppboende och 18 boende inom ålderdomshem. Efterfrågan på ålderdomshemsboende har dock varit låg och dessa lägenheter omvandlas nu successivt till gruppboende.

Mårtensgården arbetar efter Brynäsmodellen. Det innebär att Mårtensgården, tillsammans med Rågsveds husläkarmottagning, har sett över roller och rutiner från det att en boende flyttar in till vård och omsorg i livets slutskede. I detta ingår bland annat en stor rond då boende, närstående och kontaktperson ska ha möjlighet att delta tillsammans med läkaren från husläkarmottagningen.

Mårtensgårdens kvalitetsundersökningar

Kvalitetsundersökningar är viktiga underlag för att kunna följa upp arbetet med Brynäsmodellen. Kvalitetsundersökningar är också viktiga underlag i tävlingen om stadens kvalitetsutmärkelse, som Mårtensgården deltar i år 2005.

Mårtensgården har ställt tre olika enkäter till boende, närstående och till all tillsvidareanställda personal. Det är endast fyra boende som har haft möjlighet att besvara, och har besvarat, enkäten. Däremot är enkäterna mer omfattande till närstående (32 av 37 enkäter har besvarats) och till personal (42 av 50 enkäter har besvarats).

Enkäten till personalen har gällt följande områden.

- ? Ledarskap för ständiga förbättringar
- ? Information och analys
- ? Strategi och planering samt verksamhetsprocesser
- ? Medarbetarnas utveckling
- ? Att tillfredsställa de boendes/anhörigas behov, krav, önskemål och förväntningar
- ? Etik och moral

Boende och närstående har fått frågor om inflytande, trygghet, bemötande och sociala aktiviteter. Frågorna och påståendena i enkäterna har i huvudsak haft fasta svarsalternativ (instämmer helt, instämmer delvis, stämmer dåligt och stämmer inte alls alternativt ja, nej och vet inte) men en del öppna frågor har också ingått.

Enkäterna talar för att *de närstående och de boende* överlag är nöjda med den omsorg som Mårtensgården ger. Närstående och boende vet vart de ska framföra synpunkter och de känner förtroende för personalen. De tycker även att personalen lämnar ett gott bemötande.

Många närstående har varit delaktiga i ankomstsamtalet men enligt enkäten har över hälften av de närstående inte varit delaktiga i att ta fram en omvårdnadsplan och att senare följa upp den. Av de fyra boende är det ingen som har varit med om att ta fram en omvårdnadsplan och att följa upp den. Vidare är det endast en av de fyra som har deltagit i ett ankomstsamtal.

Både boende och närstående verkar vara missnöjda med de sociala aktiviteterna och träningen. Exempelvis är det endast fem av 32 närstående som anser att deras anhörig får tillräckligt med träning för att kunna bibehålla sina kroppsfunktioner. Vidare verkar de boende vara mindre nöjda med maten än vad de närstående är.

Även *personalen* verkar vara nöjd på många punkter som medarbetarenkäten behandlar. Flertalet tycker att enhetschefen och den våningsansvariga sjuksköterskan har tydliga roller och att de kan vända sig till dem vid svårigheter. Personalen förefaller dock vara mer nöjd med enhetschefens roll än med våningsansvarig sjuksköterskas. Vidare anses, enligt enkäten, tillgängligheten till rehabiliteringspersonalen vara låg och en del anser inte att rehabiliteringspersonalen fungerar som ett stöd i arbetet.

De svarande verkar i huvudsak vara nöjda när det gäller informationsfrågorna. Flertalet har dock svarat att den våningsansvariga sjuksköterskan inte har gått igenom Mas-pärmen (riktlinjer för hälso- och sjukvård), rutinpärmen (metoder i det dagliga arbetet) och SoL-dokumentationen (dokumentation enligt socialtjänstlagen).

Enligt undersökningen anser flertalet att man lyssnar till dem på våningsmötena och på APT-mötena och att de har möjlighet att delta i dessa möten. Samtliga instämmer helt eller delvis i att de kan tala öppet i arbetsgruppen om motgångar och konflikter i arbetet. De känner också uppmuntran för sitt arbete från kollegorna samt från boende och från närstående. De svarande anser att det är viktigt att efterleva regler – främst gemensamt uppsatta regler och mål men också regler och rutiner satta av respektive chef.

Personalen tycker att man är bra på att ta reda på de boendes önskemål. Vidare bedömer personalen att de har tillräckliga kvalifikationer för arbetet. Flertalet tycker också att de får lära sig nya saker och utvecklas i arbetet, även om medarbetarna verkar vara mer nöjda med sina kvalifikationer än med utvecklingsmöjligheterna.

Flertalet känner sig involverade i utvecklingen både av sin våning och av Mårtensgården. Flertalet tycker också att de kan påverka utvecklingen på sin våning. Däremot är det nära en tredjedel av de svarande som inte tycker att de kan påverka utvecklingen på Mårtensgården.

STADSDELSFÖRVALTNINGENS SYNPUNKTER

Kvalitetsundersökningar är viktiga utgångspunkter för det fortlöpande utvecklingsarbetet som sker inom förvaltningens alla verksamheter. Resultatet från undersökningarna som har genomförts vid äldreboendet Mårtensgården har diskuterats bland annat på arbetsplatsträffarna och kommer att användas när enheten ställer samman nästa års verksamhetsplan.

Sammantaget ger enkätresultatet ett gott betyg åt enheten. Bland annat har enkäterna visat att brukarna anser att personalen lämnar ett bra bemötande. Enkäterna pekar samtidigt på att informationen om rutinpärmen behöver förbättras. Vidare verkar det finnas ett behov av en dialog med Rehabiliteringsenheten om personalens syn på tillgängligheten till rehabiliteringspersonalen och de anhörigas syn på träningsmöjligheterna. De två främsta utvecklingsområden enligt enkätresultatet är: de sociala aktiviteterna och delaktigheten/inflytandet. Detta är områden som äldreomsorgen sedan tidigare arbetar med att utveckla.

För perioden fram till och med år 2006 ingår *sociala aktiviteter för de äldre* i de områden som nämnden har prioriterat. Undersökningarna som nu har genomförts pekar dock på att verksamheten vid Mårtensgården inte fullt ut lever upp till brukarnas önskemål i detta avseende. Enkätresultatet kan samtidigt sägas återspegla de svårigheter som finns när det gäller att kunna både lyssna in och omsätta önskemål om aktiviteter.

Personalen och de närstående bedömer att man är bra på att lyssna in brukarnas önskemål och i de öppna svaren syns en vilja och ett intresse för att genomföra aktiviteter. Enligt enkätsvaren är de gränssättande faktorerna för att genomföra aktiviteterna resurstillgången (personal och tid). Men en av de anhöriga belyser även en annan sida av problematiken genom sitt svar på en öppen fråga: "Min mamma säger ofta att 'här händer ingenting. Det är tråkigt.' Det är lite motsägelsefullt för hon är för det mesta negativ till aktiviteter. Det är mycket, mycket mer aktivt här än där hon bodde hemma. Dessutom kommer hon inte ihåg vad hon gjorde nyss."

Det är således inte okomplicerat att tillgodose intresset för sociala aktiviteter bland de äldre och det måste bland annat därför vara, och är, ett område under ständig utveckling. Det pågår sedan tidigare en rad åtgärder för att tillgodose brukarnas önskemål, inriktade på att matcha brukarnas förutsättningar för att delta i aktiviteter med verksamhetens förutsättningar för att genomföra aktiviteter. En redovisning av äldreomsorgens pågående arbete i detta avseende lämnades i tertialrapport 1 (dnr 103-190/2005, SDN 2005-05-19). Vid Mårtensgården finns det t.ex. en aktivitetsgrupp och respektive kontaktperson har ansvar för att se till att varje boende får möjlighet att delta i aktiviteterna. Mårtensgården kommer framöver att arbeta vidare med att förbättra möjligheterna för att brukarna ska kunna bli nöjda med det sociala utbudet.

Det andra utvecklingsområdet enligt enkätresultatet är inflytande/delaktighet. Brukare- och medarbetarinflytande är prioriterat i stadens budget och ingår i nämndens åtaganden. Enkätresultatet har dock visat på att de formella kanalerna för *brukarinflytandet/delaktigheten* – omvårdnadsplanerna och uppföljningen av dessa – inte verkar vara så väl kända och utnyttjade. Detta behöver därför ses över närmare med sikte på att finna förbättringsåtgärder.

När det gäller *medarbetarinflytandet* finns det flera tecken i enkäten på ett väl fungerande sådant. Samtidigt visar enkäten att nära en tredjedel upplever att de inte kan påverka utvecklingen på Mårtensgården. Det kan sägas vara såväl naturligt som positivt att medarbetarna upplever en högre grad av inflytande närmare den egna arbetssituationen (inflytande på våningen jämfört med på Mårtensgården). Likväl är det viktigt att se till att medarbetarna upplever ett reellt inflytande även i det större sammanhanget. Detta motiveras inte minst av ett annat resultat som enkäten har visat på, nämligen att medarbetarna verkar anse att det är viktigare att följa regler och mål som är gemensamt uppsatta än de som har satts enbart av respektive chef.

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar att godkänna redovisningen enligt tjänsteutlåtandet.