



SAMMANTRÄDE 14 DECEMBER 2010

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Kvalitets- och avtalsuppföljning av Koppargårdens vård och omsorgsboende 2010.

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens kvalitets- och avtalsuppföljning av Koppargårdens vård och omsorgsboende och överlämnar den till stadens äldreförvaltning.
2. Stadsdelsnämnden uppdrar åt förvaltningen att vidta åtgärder utifrån redovisade avvikelser.
3. Stadsdelsnämnden beslutar att skrivelse från (s), (v) och (mp) besvaras med detta tjänsteutlåtande.

Leif Spjuth
stadsdelsdirektör

Annica Dominius
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade den 12 december 2005 om en uppföljningsmodell för äldreomsorgen som innebär att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndens verksamhetsområde ska följas upp. Uppföljningarna avser enheternas följsamhet avseende lagar, föreskrifter, avtal och riktlinjer samt kvalitet. Förvaltningen har under hösten 2010 genomfört ett flertal uppföljningar av verksamheten på Koppargårdens vård och omsorgsboende och gjort en samlad bedömning att verksamheten i stort sett fungerar väl. Förvaltningen har förmedlat bedömda avvikelser och begärt en åtgärdsplan senast den 15 mars 2011.

Bilagor: 1. Koppargårdens korttidsvård- verksamhetsuppföljning 2010. 2. Koppargårdens gruppboende- verksamhetsuppföljning 2010. 3. Koppargårdens sjukhem- verksamhetsuppföljning 2010. 4. Skrivelse från s, v och mp.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg och inom förvaltningens stab. Ärendet har behandlats i samverkansgrupp den 9 december 2010. Ärendet har behandlats i lokala pensionärsrådet den 6 december 2010.

Ärendet

Kommunfullmäktige beslutade 2005-12-12 om en uppföljningsmodell för äldreomsorgen som innebär att alla verksamheter som är belägna inom stadsdelsnämndens verksamhetsområde ska följas upp. Uppföljningarna avser enheternas följsamhet avseende lagar föreskrifter, avtal och riktlinjer. Verksamheternas seriositet följs upp av äldreförvaltningen.

Staden har tagit fram en mall för uppföljningen som från och med 2007 ska användas vid alla uppföljningar. Resultatet rapporteras från och med 2009 in i ett webbaserat system som finns tillgängligt för allmänheten via ”Jämför service” på stadens hemsida. Syftet med uppföljningarna är att få kunskaper om vilka styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden som finns. Tillsammans med brukarundersökningen som görs minst vartannat år ger uppföljningen en uppfattning om kvaliteten inom verksamheten. Förvaltningen har i uppdrag att följa upp och förvalta entreprenadavtalet med Carema AB.

Skrivelse har inkommit från (s), (v) och (mp). I skrivelsen föreslås att nämnden bör ge i uppdrag åt MAS att oftare genomföra oanmälda besök vid stadsdelens äldreomsorgsverksamheter för att i efterhand informera nämnden och ansvariga inom förvaltningen.

1. Verksamhetsuppföljning

Granskningsmetod

Verksamhetsuppföljningen på Koppargårdens vård och omsorgsboende genomfördes under fem heldagar vid perioden oktober – november 2010 av biträdande avdelningschef, utvecklingssekreterare samt MAS i Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning. Metoden för uppföljningen har varit intervjuer med ledning, personal och boende, kontroller av styrdokument och arbetsscheman, observationer i verksamhetens lokaler samt stickprovskontroller av dokumentationen. Som underlag för verksamhetsuppföljningen användes stadens gemensamma mall för verksamhetsuppföljning samt Caremas koncept ”Den goda dagen”.

Organisation

Carema har ansvaret för driften av Koppargårdens vård och omsorgsboende sedan den 15 september 2008. Verksamheten omfattar korttidsvård, gruppboende och sjukhem med totalt 232 antal platser, fördelade på åtta våningsplan. Plan 1-3 är gruppboende med 76 platser, plan 4-8 är sjukhem med 142 platser. Plan 1 inrymmer 14 korttidsplatser.

Verksamheten har en verksamhetschef, en enhetschef för omvårdnadspersonal och en enhetschef för Hälso- och sjukvårds personal, två gruppchefer för sjuksköterskorna samt åtta gruppchefer som ansvarar för omvårdnadspersonalen. Gemensamma arbetsplatsträffar mellan omvårdnadspersonal och sjuksköterskor förekommer inte.

Boendemiljö

Varje våningsplan har 29 lägenheter fördelade på tre grupper A, B och C. Varje plan har en stor lägenhet som i första hand är till för par som vill bo tillsammans. På varje våningsplan finns en gemensam del med kök, matplats och vardagsrum med en stor TV-skärm. De finns också två mindre sällskapsrum i varje ände av våningsplanet med akvarium, för boende och anhöriga att tillgå. Dagens tidningar finns att läsa på varje våningsplan.

På entréplanet finns reception, café, kiosk, bibliotek, frisörsalong och fotvård tillgängligt för de boende och anhöriga. På entréplanet finns även en stor samlingssal, Träffen, med ett varierat utbud av aktiviteter samt en biosalong, ett relaxrum och ett internetcafé som är öppet under dagtid.

Lägenheterna är ljusa och finns i olika storlekar, mellan 29,7 till 55,7 kvm. Varje lägenhet har ett litet pentry med kyl, ett handikappanpassat badrum samt trygghetslarm. Boendet tillhandahåller höj- och sänkbar säng inklusive madrass och sängbord. På korttidsboendet är rummen möblerade. Extrasängar finns att tillgå för anhöriga med behov av att övernatta. En samlingssal med tillhörande kök finns att låna vid behov för exempelvis firandet av en födelsedag enskilt med anhöriga.

Måltider

Kost och måltider levereras från Tibbleköket i Täby, som drivs av Carema. Det finns två alternativa huvudrätter att välja mellan. Måltiderna serveras i kök, matsal eller i egna lägenheten utifrån den äldres önskemål. Dukningen är säsongs- och högtidsanpassad. Dessert serveras som avslutning på lunchen. Eftermiddagsfika serveras dagligen och på helger bjuds det på tårta. Vad gäller frukost saknas överlag valmöjlighet för pålägg och bröd. De flesta enheter tillhandahåller ost och färdigskivat formbröd. Majoriteten av de boende intar fil och flingor till frukosten.

Varje avdelning har ett kostråd som sammanträder regelbundet och utvärderar kosthållningen med avseende på meny, näringsriktighet, måltidstider, måltidsmiljö etc. Två personer har kostansvar för hela huset. Rutiner finns för att nattfastan inte överstiger 11 timmar.

Aktiviteter

Carema är ett värderingsstyrt företag som har som mål att skapa *Den goda dagen* för sina boende. Man arbetar med ett utvecklat kontaktmannaskap och genomförandeplaner för att uppnå detta mål.

Två gruppaktiviteter sker varje vardag i Träffen, exempelvis bakgrupper, tidningsläsning, frågestund, bingo, andakt och bowling. 2-3 boende per våningsplan kan delta. Personalen planerar och anmäler i förväg de som är intresserade av att delta.

Aktiviteter sker även på avdelningarna ibland med exempelvis sittgymnastik, frågesport och sång och musikstund. På helger kommer *Ung omsorg* en timme per våningsplan och håller i olika aktiviteter som exempelvis sång och musik. Utevistelse erbjuds tre gånger per vecka. De boende har en kontaktman utsedd som genomför speciella aktiviteter tillsammans med den boende och håller kontakten med närstående.

Gruppboendena har även en Silviasyster ansluten på 50 %, måndagar och fredagar samt varannan torsdag. Silviasystemen förmedlar kunskaper till personalen, håller i gemensamma aktiviteter samt utför även individuella aktiviteter med boende utifrån individuella önskemål. Det finns även en demenskoordinator som arbetar 50 % som handleder personalen på gruppboenden i specifikt bemötande och förhållningssätt av boende i den dagliga omvårdnaden.

En massör som också är utbildad sjuksköterska kommer till boendet måndagar och onsdagar för att ge behandlingar.

Läkare

Läkaren kommer till boendet flera gånger per vecka. Sjuksköterskan förmedlar kontakt vid behov. Under kvällar, nätter och helger finns tillgång till jourläkare.

Arbets terapeut/sjukgymnast

Sjukgymnast och arbets terapeut handleder personalen i ett funktionsbevarande arbetssätt. Det innebär att man ser till det som fungerar och är friskt och att stor vikt läggs vid vardagliga aktiviteter. På vardagar finns sjukgymnast och arbets terapeut på plats som gör bedömningar av den boendes förmågor och funktioner, ansvarar för hjälpmedel och handleder personalen i olika rehabiliteringsärenden. De utbildar även personalen i förflyttningsteknik och handhavande av hjälpmedel. En del av de gemensamma aktiviteter som erbjuds håller sjukgymnast eller arbets terapeut i, tillsammans med aktivitetsansvarig för Träffen.

Chef/gruppchefer

Arbetet på Koppargården leds av en verksamhetschef och två enhetschefer. På varje våning finns det en gruppchef för omvårdnadspersonal som ansvarar för arbetsledning, bemanning och planering. Två sjuksköterskor är gruppchefer för sjuksköterskorna och har ansvar för arbetsledning och bemanning.

Verksamhetschef, enhetschefer samt gruppchefer för legitimerad personal har adekvat utbildning för uppdraget. Gruppchefer är omvårdnadspersonal som själva arbetar i vården och har gått Caremas tvådagars chefsutbildning. De har både budget- och personalansvar för respektive våningsplan/verksamhetsområde.

Aktivitetsansvarig

I samlingssalen Träffen arbetar en aktivitetsansvarig som tillsammans med arbetsterapeut planerar för och genomför aktiviteter.

Redovisning av verksamhetsuppföljningen

Carema har ett tydligt koncept "Den goda dagen" med fokus på meningsfull vardag. De olika avdelningarna har kommit olika långt i detta utvecklingsarbete och arbete fortgår med att förankra arbetssätt bland personalen. En gruppchef upplever att inte all personal tagit till sig Caremas koncept men att arbete pågår kontinuerligt angående detta.

Det finns tydliga rutiner och styrdokument för vad det innebär att vara kontaktperson, hur en genomförandeplan ska utformas och plan för boendes individuella aktiviteter. Det finns många checklistor i olika pärmar utspridda över avdelningen. Personalen uppger att de är så många checklistor på olika ställen att de glömmer att signera.

Vid uppföljningen ses personalen sitta för sig och de boende för sig. Flera boende säger att det är tråkigt att inte ha någon att samtala med. En person tycker synd om personalen som har så stressigt. En annan tycker att personalen är nonchalanta och hellre sitter och fikar för sig själva än talar med de boende.

En del medarbetare utför kontaktmannaskapet enligt uppdrag och umgås, planerar för och följer "sina" boende till aktiviteter utanför boendet. En boende uppger att personalen är underbar som gör sitt bästa trots att de sliter så hårt.

Personalen uppger att de har fått mera arbetsuppgifter än tidigare vilket gör det svårt att hinna med alla åtaganden. De ska numera tvätta, städa, tillreda måltider, aktivera, överlämna medicin och dokumentera regelbundet. Raster hinner inte alltid tas ut. Aktiviteter och utevistelse är arbetsuppgifter som ibland prioriteras bort. Iakttagelser har skett att personalen inte alltid arbetar utifrån ett rehabiliterande synsätt och tillvaratar det friska hos den boende. Snarare arbetar man utifrån ett sätt som är det snabbaste tillvägagångssättet. Framhållas ska dock att ingen av de vidtalade boende hade något att erinra om den omsorg de får av

personalen. De uppgav samtliga att de får all den hjälp de behöver utfört på ett bra sätt.

En timma varje morgon och kväll är personalen ensamma på varje enhet. Detta tycks skapa oro framförallt på kvällen, då personalen upplever att de boende ringer mycket för att påkalla hjälp.

Gruppchefen som ska handleda och hjälpa till i omvårdnadsarbetet har oftast inte tid för det. Sjuksköterskorna ses inte delta i omvårdnaden. Extravak tas in när det är någon boende som kräver extra tillsyn eller vid vård i livets slutskede.

De olika våningsplanen ser olika ut vad gäller möblering och trivsselfaktor. Det finns flera anslagstavlor på varje plan, dock otydligt vem de är till för, då informationen vänder sig till både boende, anhöriga och personal.

En avdelning har en välkomsttavla med namn och foto på personalen. En annan har fotografier uppsatta på de boende tagna under firandet av högtider och gemensamma aktiviteter. Alla våningsplan har en anhörigpärm i gemensamhetsutrymmet, vissa är dock inte uppdaterade.

Dörrarna mellan de olika enheterna på demensboendena är öppna. Dörren till trapphuset kan öppnas med kodlås. För att trycka på hissknappen måste man ha ett ”stickföremål” som saknas på vissa avdelningar.

Några olåsta biutrymmen används som omklädningsrum för extrapersonal, vilket inte är ändamålsenligt ur hygiensynpunkt.

Två aktiviteter per dag erbjuds i samlingssalen ”Träffen” som är belägen på bottenplanet. Det är personalen som bedömer vilka som kan delta på de olika aktiviteterna och sedan anmäler. Förvaltningen anser att personalen bör påminna de boende om de aktiviteter som inte behöver föras in, såsom exempelvis bio. Vid samtal med några av personalen känner de dock inte till vilka aktiviteter som är på gång för dagen.

Individuella aktiviteter ska dokumenteras i åtagandepärm och utföras enligt schema. Gruppchefen har till uppgift att kontrollera att aktiviteterna i åtagandepärmen är signerade och utförda. Vid kontroll saknas signaturer för aktiviteter på flera boende. Vissa boende har inte heller aktivitetsplan för aktuell månad. Omvårdnadspersonalen uppger att aktiviteter ofta prioriteras bort på grund av tidsbrist. Flera boende talar också om att de skulle vilja komma ut mera men att ingen har tid att följa dem.

Personalen dukar och förbereder inför måltiderna. Ingen boende ses hjälpa till. En del avdelningar skyltar även på köksdörren att endast personalen har tillträde till

köket. På en avdelning placeras boende vid dukat bord redan en timme innan maten serveras, med motivering att maten kommer snart. Personalen ses inte äta tillsammans med de boende. De flesta äter innan eller efter att de boende ätit. Dock intar de sin egen måltid i de boendes gemensamma kök.

Verksamheten har bra rutiner för egenkontroll av livsmedelshantering som också genomförs regelbundet. Datum måste dock skrivas på livsmedel som inte finns kvar i ursprungsförpackning, något som saknas på exempelvis pålägg.

På varje enhet finns ett allrum med stor TV-skärm. På enhet A och C finns också ett gemensamhetsutrymme med sittplatser och ett akvarium. Där ses dock sällan någon sitta. Akvariet skulle bättre komma till sin rätt i exempelvis allrummen där många sitter om dagarna. På enhet B finns ett gemensamhetsutrymme som skulle kunna möbleras och användas för boende. Där har man nu upprättat en dokumentationshörna för personalen, vilket ur sekretessynpunkt är mindre bra.

Korttidsboendens rum är opersonliga och torftigt inredda. Enligt förvaltningen skulle de kunna göras mera hemtrevliga, vilket har framförts vid avtalsuppföljningen.

Städning fungerar generellt sett bra men förbättringar bör ske angående regelbunden storstädning i sköljrum och tvättstuga. Damning av lister etc. och underredan på sängar borde också göras regelbundet.

Hjälpmiddel som ska ordinerats individuellt används mellan de boende utan att vara ordentligt rengjorda. Personalen måste också komma ihåg att stänga tvättstugedörr och sköldörr på gruppboendena då där finns frätande material som är farlig att förtära.

Trasiga stolar, taklampor etc. bör åtgärdas snabbare. Det borde finnas tydligare rutiner för vem som anmäler och vem som ansvarar för att det blir åtgärdat. På en avdelning var stolarna direkt farliga att sitta på, då sittdynor satt löst.

Den sociala dokumentationen förvaras inlåst i sjuksköterskerummet. Åtagandepärm förvaras i olåst utrymme. På två avdelningar står den sociala dokumentationen framme på datorn i gemensamhetsutrymmet, vilket inte är bra ur sekretessynpunkt.

Vid föregående års verksamhetsuppföljning uppmanades verksamheten att utveckla arbetet med den sociala dokumentationen. Verksamheten har under året arbetat målmedvetet med dokumentationen, vilket har gett framgångsrikt resultat. Samtliga granskade ärenden har genomförandeplaner som är utformade på rätt

sätt. På vissa äldre genomförandeplaner saknades namn på ansvarig verksamhetschef, något som dock finns i de genomförandeplaner som är gjorda under senare delen av 2010. Intressen och önskemål om aktiviteter finns också dokumenterade. Den sociala dokumentationen är regelbunden, förståelig och omfattar rätt saker. Dock borde personalen dokumentera utförda aktiviteter även i parasol likväl som de skriver och signerar aktiviteter i åtagandepärmen.

Vid MAS oanmälda besök den 8 oktober framkom brister avseende otillräckligt med skydds- och hygienutrustning samt inkontinenshjälpmedel. Personalen fick ofta leta efter eller låna material från andra våningsplan. Det innebär att personalen inte gavs förutsättningar att följa basala hygienrutiner, vilket inte är acceptabelt med tanke på risk för smittspridning av resistenta bakterier och virus t ex. ESK, MRSA, VRE och Calicivirus. Detta har Carema nu har kommit till rätta med genom ändrade beställningsrutiner. Detta styrks även av personal som uppger att det blivit mycket bättre med förbrukningsmaterial och hygienartiklar sedan förvaltningen påtalat brister angående detta till ledningen i oktober 2010.

2. Avtalsuppföljning

Avtalsuppföljningen på Koppargårdens vård och omsorgsboende genomfördes den 8 september 2010 av avdelningschef, MAS och utvecklingssekreterare från äldreomsorgen i Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning.

Från Carema Koppargården medverkade regionchef, verksamhetschef, enhetschef, Caremas MAS och en arbetsterapeut. På eftermiddagen presenterades förvaltningen för demenskoordinatören som berättade om hur hon arbetar med handledning av personalen samt gav några exempel på framgångsrika strategier som används inom bemötande av demenssjuka.

Avtalsuppföljningen visar att verksamheten har en tydlig strategi med många bra rutiner men har behov av förbättringsåtgärder på vissa punkter

Granskningsmetod

Utgångspunkten för granskningen har varit avtalet mellan staden och Carema AB. Förvaltningen har valt att fokusera på de delar i avtalet som faller utanför stadens gemensamma mall för verksamhetsuppföljning.

Metoden för uppföljningen har varit intervjuer med ledning, kontroller av styrdokument och arbetsscheman samt observationer i verksamhetens lokaler. Koppargårdens ledning har tillhandahållit allt underlag som förvaltningen begärt. Ledningen har svarat på och genomfört de åtgärder som förvaltningen påtalade vid uppföljningen.

Redovisning av avtalsuppföljningen

Beläggning

Koppargården redovisar full beläggning på korttidsvård och gruppboende men har i dagsläget 13 vakanta platser på sjukhemsavdelningarna.

Anhörigmöten

Entreprenören är enligt avtalet med staden ansvarig för att regelbundet anordna och delta i möten med de boende, gode män och närstående. Sammanträden har genomförts två gånger per år och protokollförts. En representant per våningsplan deltar och ges möjlighet till delaktighet och inflytande i frågor som rör bland annat kost, omvårdnad, aktiviteter och boendemiljö. Boende och anhöriga kan ta del av protokollen via anhörigpärm som finns i dagrummet på varje våningsplan. Förvaltningen påtalade vikten av att informera pensionärsrådets representant i anhörigrådet om verksamheten på Koppargården, så att information även sprids till intressenter utanför verksamheten.

Tillgänglighet

Carema har uppdaterat sin hemsida med aktuella telefonnummer för varje enhet och en närståendepärm finns på varje avdelning med uppgifter om bland annat telefonlistor och förändringar på enheten. För besökare på kvällen och på natten, när ytterdörren är låst, finns en porttelefon där man når respektive avdelning. Vid förvaltningens oanmälda kvällsbesök fungerade detta mycket väl. Nattetid når man personalen via två mobiltelefoner som tjänstgörande sjuksköterskor ansvarar för. Förvaltningen har provringt till avdelningarna under dagtid och tillgängligheten har då varit god.

Verksamhetens nyhetsbrev sänds ut per post och mejl till anhöriga.

Arbetet med gott bemötande

En intern värderingsutbildning är genomförd för all personal. För att implementera personalen i Caremas koncept "Den goda dagen" finns ett speciellt Caremaspel framtaget, som är ett pedagogiskt instrument för värderingar och etiska diskussioner. Detta spelas en gång per månad på varje våningsplan.

I nuläget utbildas tre stycken Silvia systrar på gruppboendena som sedan ska kunna sprida sina kunskaper till övriga medarbetare.

Verksamheten planerar att senast den första januari 2011 ska all personal ha haft en genomgång med sin gruppchef om kontaktmannaskapets innebörd och hur det efterlevs. Carema har en tydlig arbetsbeskrivning av vad som ingår i kontaktmannens uppdrag och som medarbetaren skriver under vid nyanställning.

I gruppchefens uppdrag ingår att följa upp och handleda omvårdnadspersonalen i det dagliga arbetet. Detta arbete bör enligt förvaltningen pågå kontinuerligt och säkerställas genom någon form av egenkontroll.

Enligt avtalet ansvarar entreprenören för att all personal behärskar svenska språket på ett sådant sätt att denne kan kommunicera med de boende, deras anhöriga, övrig personal samt att skriftligt kunna göra den dokumentation som krävs för respektive personalkategori. En stor del av personalen är utlandsfödda och en del av omvårdnadspersonalen har inte de språkkunskaper som krävs enligt avtalet. I dagsläget pågår utbildningssatsningar för dessa personer via språkutbildningen ”Språksam”.

Aktiviteter

Entreprenören svarar enligt avtalet för att de boende får möjlighet till daglig fysisk, psykisk, social, kulturell och andlig stimulans efter var och ens förutsättningar, behov och önskemål. Samlingssalen Träffen är öppen alla vardagar mellan kl. 09.00-15.30. Två större aktiviteter sker där varje dag. En aktivitetsansvarig genomför och planerar aktiviteter tillsammans med arbetsterapeut. Varje fredag är det dans vilket är mycket uppskattat av boende och anhöriga. Även pubaftnar hålls ibland vilket också är mycket uppskattat. Verksamheten har ett aktivitetsråd med representanter från varje våningsplan. Alla boende har en individuell aktivitetsplan med checklista som ska signeras av personal när aktivitet är utförd. Förvaltningen framhåller dock synpunkter om att aktiviteter inte planeras utifrån brukarens önskemål och intresse utan utgår från de aktiviteter som finns tillhanda och ser detta som ett utvecklingsområde. Caremas ledning framhåller att inte all personal tar ansvar för att följa rutinerna angående aktiviteter, något som de dock arbetar med.

Arbetsledning jourtid

Entreprenören är enligt avtalet skyldig att säkerställa att det i boendet finns arbetsledning dygnet runt. Sjuksköterska finns på plats dygnet runt och tjänstgörande sjuksköterskor på natten har tydligt mandat att säkerställa bemanningen 21.00–07.00. På dagtid helger tjänstgör två gruppchefer som ansvarar för bemanningen.

Läkemedelshantering

Delegering sker enligt gällande föreskrifter. När det gäller kontroll av narkotika genomförs det med för långa intervaller och individuellt ordinerad narkotika kontrolleras inte alls på vissa enheter. Det brister även vid narkotikaredovisningen i samband med utlämnande av narkotika till annan avdelning. De boende som inte har läkemedel dispenserat i APO-dos saknar giltig ordinationshandling.

Enligt avtal mellan landsting och kommun ska det finnas ett centralt buffertförråd för hela verksamheten. För närvarande finns dessa på plan 1,4 och 7. För övrigt finns ett förråd med läkemedel, droppaggregat etc. i källarplanet som obehörig personal har tillgång till. Enligt gällande föreskrifter får endast sjuksköterska ha tillgång till läkemedelsförråd. I vissa läkemedelsrum förekommer medicinkoppar fyllda med läkemedel som inte är märkta enligt gällande föreskrifter. Medicinskåpsnycklar till de boende påträffades i ett olåst förråd på en avdelning.

Begränsningsåtgärder

Verksamheten har uppdaterade rutiner angående ordinerade begränsningsåtgärder som de följer. Dörrar mellan gruppboendeenheter är öppna och det finns skriftliga rutiner för kontroll av boende som kan avvika.

Personalomfattning

Entreprenören svarar för att verksamheten är bemannad dygnet runt årets alla dagar med sådan kompetens och med sådan personalstyrka att de boende alltid tillförsäkras nödvändig och säker vård och omsorg. Detta innefattar krav på att schema läggs så att det finns tillräcklig tid för överrapportering mellan arbetspassen. Förvaltningen har fått skriftlig sammanställning över totalt antal anställda sjuksköterskor och omvårdnadspersonal samt arbetsschema med namngiven personal.

Omvårdnadspersonal

Bemanning av omvårdnadspersonal dagtid per våningsplan med 29-30 boende är cirka åtta personal. På varje enhet (A, B, och C) är det en som börjar kl. 07.00. Resten börjar kl. 08.00. Efter lunch minskar bemanningen då dagpersonalen slutar olika tider samt att den person som går heldag har en timmes rast. Detta löses med att personalen mellan A, B och C flyttas om inom de olika enheterna för att täcka upp.

Kvällstid är man som regel sex personal, tre av dem går till klockan 21.00 då nattpersonalen börjar. På natten är det alltid två personal per våningsplan, vilket är fullt tillfredsställande.

Entreprenören ska enligt avtalet höja personaltätheten för omsorgspersonal med 4,5 % från 0,74. Enligt den sammanställning som Carema inkommit med 2 september 2010 vilket är en utökning i enlighet med avtalet. Varje avdelning leds av en gruppchef som räknas in i täthetsschemat på 80 %.

Förvaltningen har lagt fram synpunkter till Carema om att gruppcheferna inte har den erforderliga utbildning/kompetens som krävs för uppdraget och påpekat att gruppcheferna därför behöver mera utbildning och handledning.

Vid MAS oanmälda besök 8 oktober framkom att verksamheten på demensenheterna hade två vårdpersonal såväl förmiddag som eftermiddag och 4-5 patienter som kräver dubbelbemanning. MAS bedömning är att två personal med ansvar för 8 boende är för låg. Om en demensenhet är låst med kodlås ska det finnas personal som omgående kan avleda eller öppna dörren. Annars är det att betrakta som inlåsning.

Enligt hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) ska vården bedrivas så att den uppfyller kraven på en god vård. Detta innebär att vården särskilt ska

- vara av god kvalitet och med en god hygienisk standard och tillgodose patientens behov av trygghet i vården och behandlingen
- vara lättillgänglig
- bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet
- främja goda kontakter mellan patienter och hälso- och sjukvårdspersonal samt tillgodose patientens behov av kontinuitet och säkerhet i vården.

För att ovan beskrivna ska kunna uppnås ska det finnas den personal och med lämplig kompetens och de resurser som krävs för uppdraget.

HSL personal, sjuksköterskor och rehabiliteringspersonal

Enligt avtalet ska entreprenören utöka HSL-bemanningen med tre årsarbetare. Nyrekrytering ska göras i enlighet med entreprenörens åtagande i anbudet om tre paramedicinsk personal och genomfördes direkt vid övertagandet. Från fem tjänster till åtta. I dagsläget finns åtta tjänster varav en är tjänstledig på 10 %. Bemanningen är enligt uppgifter från Koppargårdens ledning 7,9 paramedicinsk personal.

Totalt lämnade förvaltningen över 31.09 sjukskötersketjänster den 15 september 2008. Sjuksköterskerekrytering pågår med 2,87 tjänster och de vakanta raderna är ersatta med fasta vikarier enligt uppgifter från Koppargårdens ledning.

Vid MAS besök på enheten såväl den 8 oktober som den 17-18 november anges genom kontakt med sjuksköterskor att antalet sjuksköterskor med omvårdnadsansvar minskat. I stort hade verksamheten enligt uppgifter 1,93 till 3,0 sjuksköterskor på varje plan och för övrigt timanställda som täcker upp när någon är ledig etc. Sjuksköterskorna flyttas även på huset vilket påverkar kontinuiteten negativt och hygienien med risk för smittspridning.

Två sjukskötersketjänster och åtta vårdpersonal har i enlighet med anbudet omvandlats till gruppchefer med administrativa arbetsuppgifter. Dessa är även

tjänstgörande sjuksköterskor och omvårdnadspersonal. MAS anser att det är en grundförutsättning att omvårdnadsansvariga sjuksköterskor inte har ett för stort ansvarsområde för att fullgöra sitt ansvar. MAS anser att en alltför slimmad organisation och bristande kontinuitet påverkar patientsäkerheten negativt. Personal framför till MAS att de ofta var underbemannade och kände sig stressade vilket påverkar patientsäkerheten negativt och ger upphov till otrygghet för såväl boende som personal.

Ledningen för Koppargården har redovisat personalförteckning över antalet sjuksköterskor. Av denna förteckning framgår att entreprenören uppfyller gällande avtal. Förvaltningen har begärt en medarbetarenkät som kommer att genomföras under våren. (Carema har en pågående en upphandling av denna) . I avvaktan på den har Carema genomfört en psykosocial medarbetarenkät. Denna kommer att redovisas för förvaltningen efter MBL förhandling.

Varje våning har omvårdnadsansvariga sjuksköterskor som förutom det medicinska ansvaret ska handleda undersköterskor och vårdbiträden i omvårdnad. Även gruppchefer för omvårdnadspersonal har detta ansvar vilket gör att osäkerhet föreligger angående ansvarsförhållandena. En utvecklingsdag för gruppchefer är inplanerad den 23 november 2010 för att gå igenom deras arbetsuppgifter och vad som förväntas av dem.

Rutiner för informationsöverföring mellan arbetspass

Entreprenören svarar enligt avtalet för att scheman läggs så att det finns tillräcklig tid för överrapportering mellan arbetspassen och att det finns skriftliga säkra rutiner för detta. Direktrapport mellan omvårdnadspersonal förekommer inte då det inte finns tillräcklig överrapporteringstid mellan dag-, kvälls- och nattpass, då schemat inte går omlott. Förvaltningen gör bedömningen att anser att Carema i denna del inte följer avtalet och begär en redovisning av åtgärder.

Det finns bra skriftliga rutiner angående rapportpärmar etc. Förvaltningen ser dock att det inte fungerar tillfredsställande angående överrapportering mellan omvårdnadspersonal och sjuksköterska. Bland annat finns en rapportpärm på varje avdelningsplan där omvårdnadspersonal skriver avvikelser till sjuksköterskan. Denna pärm glöms att titta i och det finns inget egenkontrollsystem som påvisar och garanterar att informationen gått fram.

Sammanställning av de avvikelser som ska åtgärdas och redovisas till förvaltningen senast den 15 mars 2011.

- Personaltäthet och överlappningstider ses över i enlighet med avtalet

- Caremas framgångsfaktorer angående bemötande, omvårdnad ur ett rehabiliterande synsätt och ett aktivt liv bör förankras och hållas levande hos all personal.
- Personalens dokumentationshörna bör tas bort från de boendes gemensamhetsutrymme på B-enheterna.
- Sekretesshandlingar ska förvaras inlåsta.
- En översyn av aktuella rutiner och checklistor bör göras för säkerställande av åtgärdskedja och egenkontroll.
- Narkotikakontroller bör ske med kortare intervaller.
- Narkotikaredovisning när annan avdelning hämtar från förrådet med uppgift på mottagande patient.
- Översyn att giltig ordinationshandling finns på samtliga boende.
- Läkemedelsförråden och hantering av läkemedel bör ses över samt säkerställs enligt avtal.
- Översyn att nyckelhantering sker enligt rutiner och åtgärdas där det brister.
- Ledningen bör säkerställa att personalen har tillräckliga kunskaper i svenska språket i enlighet med avtalet.

Oanmälda besök

I MAS funktionen ingår att då misstanke om missförhållanden föreligger vid särskilda boenden genomföra oanmälda besök. Detta sker således vid behov. Även äldreomsorgsavdelningen genomför vid behov oanmälda besök. I förvaltningens ansvar ingår att informera nämnden om missförhållanden inom samtliga verksamheter.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Koppargårdens ledning har tagit del av resultatet av avtals och verksamhetsuppföljningen och ska åtgärda och inkomma med åtgärdsplan av de avvikelser som påtalats av förvaltningen. Förvaltningen har begärt in psykosocial medarbetarenkät som i dagsläget är under MBL-förhandling och sammanställning.

Stadsdelsförvaltningen föreslår stadsdelsnämnden att godkänna förvaltningens kvalitets- och avtalsuppföljning av Koppargårdens vård och omsorgsboende.

Förvaltningen föreslår att skrivelse - bilaga 4 – från (s), (v) och (mp) är besvarad med detta tjänsteutlåtande.
