

INLEDNING	3
SAMMANFATTNING.....	3
BAKGRUND	5
ÄLDREOMSORGEN INOM MARIA - GAMLA STAN STADSDELSNÄMND	7
ENHETEN FÖR BISTÅNDSHANDLÄGGNING OCH BESTÄLLNING.....	10
HEMTJÄNSTEN INOM MARIA–GAMLA STAN STADSDELSNÄMND	15
Nattpatrull inom Maria – Gamla stan	16
Högalids hemtjänst	17
Katarina/Eriksdals hemtjänst	20
Magdalenagårdens hemtjänst	23
Mälteriets hemtjänst.....	26
Tanto hemtjänst	28
DAGVERKSAMHETER INOM MARIA – GAMLA STAN STADSDELSNÄMND	31
Grindstugan och Guldäggets dagverksamheter.....	31
Kofotens dagverksamhet	33
Villa Magdalena – dagverksamhet	34
SÄRSKILDA BOENDEFORMER INOM MARIA – GAMLA STAN STADSDELSNÄMND	35
Bergsunds vård- och omsorgsboende	35
Guldbröllophemmet.....	38
Hornskrokens vård- och omsorgsboende	41
Katarinagårdens vård- och omsorgsboende	45
Kulltorp vård och omsorgsboende.....	48
Magdalenagårdens vård- och omsorgsboende	52

Tanto vård- och omsorgsboende	55
Vindragarens vård- och omsorgsboende	60
Hornstulls vård- och omsorgsboende	63
KOMMUNÖVERGRIPANDE VERKSAMHETER	68
Pensionat Hornskroken, 24-timmarscenter	68
Tellus Fritidscenter	69
BILAGA 1. TABELLER	71
BILAGA 2. KVALITETSKRITERIER SOM UNDERLAG VID GRANSKNING.	84
BILAGA 3. MALL SOM UNDERLAG FÖR AKTGRANSKNING	91

Inledning

Äldreomsorgen i Maria - Gamla stan stadsdelsnämnd granskades under perioden april 2006 – maj 2007, med uppehåll för sommarmånaderna och för perioden december 2006 – januari 2007. Granskningen har omfattat biståndshandläggning och beställning, utförarorganisationens egen regi samt verksamhet som är utlagd på entreprenad. Föregående granskning av Maria – Gamla stan gjordes mellan augusti 1998 och januari 1999. Hornstull som numera är en del av Maria Gamla stan granskades förra gången från augusti 1999 till april 2000.

Rapporten inleds med en kort beskrivning av bakgrunden till äldreomsorgsinspektörernas arbete samt av de mål, lagar och regelverk som ligger till grund för granskningen. Därefter ges en översiktlig beskrivning av äldreomsorgens organisation inom Maria-Gamla stan stadsdelsnämnd. Huvuddelen av rapporten presenteras i två avsnitt – *biståndshandläggning och beställning* samt *utförare av äldreomsorg*.

För att konkretisera granskningens fokus har äldreomsorgsinspektörerna tagit fram kriterier som beskriver olika verksamhetsområden inom äldreomsorgen. För granskningen av handläggningsprocessen inom beställarenheten har inspektörerna utarbetat en mall som ligger till grund för aktgranskningen. Dessa handlingar medföljer som bilagor till denna rapport, så att enheterna har möjlighet att använda dessa som checklista i det egna utvecklings- och kvalitetsarbetet.

Jag vill passa på att tacka alla anställda inom förvaltningen och inom den entreprenad drivna verksamheten, vilka på olika sätt har bistått med sin tid och kunskap under granskningsperioden.

Sammanfattning

Maria – Gamla stans stadsdelsnämnd har cirka 67 020 invånare, varav cirka 9500 är 65 år eller äldre. Enligt USK¹ prognos fram till 2015 kommer andelen personer över 65 år att öka med cirka 1 240 personer.

Inom Maria – Gamla stans stadsdelsnämnd finns 734 biståndsbedömda platser med heldygnsvård, varav cirka 230 är lägenheter i servicehus. Cirka 1500 personer får någon form av insats från hemtjänsten, inklusive de som får hjälp från de enskilda utförarna samt de som enbart har dagverksamhet, trygghetslarm eller hemvårdsbidrag. Vidare finns 24 platser för korttidsvård och 53 biståndsbedömda platser vid dagverksamhet för personer med demenssjukdom. Stadsdelsnämnden köper 28 platser för heldygnsvård från andra stadsdelar i Stockholm och 65 heldygnsvårdsplatser från andra vårdgivare. Stadsdelsnämnden har sålt två platser till andra kommuner och 15 platser till andra stadsdelsnämnder.

¹ USK Utrednings- och statistikkontoret 2006

Maria – Gamla stans stadsdelsnämnd driver dessutom Tellus fritidscenter och Pensionat Hornskroken som båda är kommunövergripande verksamheter.

Biståndsenheten

Inom enheten för biståndshandläggning och beställning arbetar en enhetschef, 16 biståndshandläggare, 0,5 boendesamordnare, 0,5 anhörigkonsulent, en administrativ assistent och en färdtjänsthandläggare. Utöver detta köper enheten 0,5 tjänst från Tellus fritidscenter för färdtjänstutredningar.

Enheten är organiserad i tre arbetslag med 5 till 6 biståndshandläggare i varje arbetslag. Arbetslagen ansvarar för ett geografiskt område inom stadsdelen och regelbundna möten genomförs inom respektive arbetslag. Alla biståndshandläggare har telefontid dagligen måndagar – fredagar kl. 09.00 – 11.00 övrig kontorstid har alltid en biståndshandläggare jour.

Enheten påbörjade år 2000 arbetet med att utarbeta ett kvalitetssystem med syfte att ”säkra att den enskildes behov av omsorg, vård och service tillgodoses”. Kvalitetssystemet revideras årligen i samband med enhetens planeringsdagar.

Som ett led i kvalitetsarbetet genomförde enheten 2005 en aktgranskning, utifrån äldreomsorgsinspektörernas mall. Resultatet visade vilka förbättringar enheten behövde göra för att förbättra kvaliteten på utredningarna, för att på så sätt höja rättsäkerheten för de äldre. Resultat och åtgärder har påverkat biståndshandläggarnas arbete i positiv riktning.

Biståndshandläggarna och enhetscheferna inom hemtjänsten behöver utveckla formerna för samarbete. Deras uppdrag utgår från ett ömsesidigt uppdrag att ge de äldre i Maria – Gamla stan en god trygghet och säker äldreomsorg i enlighet med stadsdelens mål.

Utförare av hemtjänst och dagverksamhet

Hemtjänstverksamheten inom Maria – Gamla stan består av fem hemtjänstenheter som tillsammans ger insatser till cirka 900 personer. Hemtjänstenheterna är organiserade på olika sätt. De flesta har valt att ha en biträdande enhetschef och samordnare medan någon har valt att inte tillsätta någon biträdande enhetschefstjänst utan har istället enbart samordnare och någon har valt att inrätta en tjänst som administratör. De flesta enheterna har relativt låg personalomsättning och utbildningsnivån inom hemtjänstenheterna varierar.

Katarina – Eriksdals hemtjänst tävlade och erhöll Stockholm stads utmärkelse för god kvalitet 2006.

I stadsdelen finns tre biståndsbedömda dagverksamheter för personer med demenssjukdom. Under granskningen pågick ett projekt med öppen social dagverksamhet för personer som bor i ordinärt boende. Stadsdelsnämnden driver även Tellus fritidscenter och pensionat Hornskroken som är stadsövergripande verksamheter. Alla verksamheter är väl fungerande trots att de har olika förutsättningar lokal- och kompetensmässigt.

Vård- och omsorgsboende

Stadsdelsnämnden driver åtta kommunala vård- och omsorgsboenden, utöver detta drivs ett vård- och omsorgsboende på entreprenad av HSB Omsorg.

Bergsunds vård- och omsorgsboende är renoverat och stod klart för inflyttning 2002, boendet har 123 lägenheter, fördelat på åtta våningsplan i två huskroppar som byggts samman med en

glasgång. På vardera våningsplan finns 15 eller 16 lägenheter. Bemanningen är snävt tilltagen främst kvällstid.

Guldbryllopshemmet renoverades 1996 har 44 lägenheter fördelat på 4 våningsplan.

Guldbryllopshemmet är ett gruppboende och riktar sig till personer med demenssjukdom, på ett av våningsplanen bor äldre personer som har psykiatrisk diagnos. Boendet kännetecknas av engagerad och kunnig personal.

Hornskrokens vård- och omsorgsboende riktar sig till personer med demenssjukdom. Boendet har 53 lägenheter. På våningarna finns mellan 6 och 11 lägenheter. Nattbemanningen är låg på boendet och några våningsplan lämnas obemannade.

Katarinagårdens vård- och omsorgsboende har inriktning mot somatiskt sjuka med stora omvårdnadsbehov. Boendet har 11 lägenheter på varje plan totalt 55 lägenheter.

Utbildningsnivån är hög hos personalen.

Kulltorp vård- och omsorgsboende består av 84 lägenheter fördelat på 6 våningsplan en våning har inriktning mot personer med demenssjukdom, övriga våningar har inriktning mot personer med stora omvårdnadsbehov. Vid föregående granskning 1999 kännetecknades enheten av bl.a. hög personalomsättning.

På Magdalenagårdens vård- och omsorgsboende finns 66 lägenheter som fördelas på 8 våningar. Boendet har under de senaste åren granskats av tillsynsmyndigheterna och fått allvarlig kritik. Enheten har därför arbetat aktivt med att komma tillrätta med bristerna och har delvis gjort detta men det kvarstår fortfarande en del att arbeta vidare med.

Tanto vård- och omsorgsboende består av två delar servicehus och gruppboende.

Gruppboendet har en hel del förbättringsarbete att arbeta med bland annat kring bemötande, innehåll i dagen och social dokumentation.

Vindragarens vård- och omsorgsboende riktar sig till personer med demenssjukdom Boende ligger i två huskroppar på plan 7 och 8, med åtta respektive nio boende på vardera plan.

Nattbemanningen är låg vilket innebär att planen är obemannade under längre eller kortare perioder.

Hornstull vård- och omsorgsboende drivs på entreprenad av HSB Omsorg, och består av servicehus, korttidsboende, sjukhem och gruppboende. Boendet har drivits som entreprenad sedan maj 1994 av olika entreprenörer vilket återspeglas i verksamheten då kvaliteten påverkas vid entreprenörsbyte.

Pensionat Hornskroken är en anhörigstödsverksamhet, där äldre med demenssjukdom och som vårdas av anhöriga kan vistas under längre eller kortare perioder utan beslut enligt Socialtjänstlagen. Ansvarig behöver se över och upprätta tydliga riktlinjer för bl.a. läkemedelshantering och anpassa dessa lokalt.

Bakgrund

Tjänsterna som äldreomsorgsinspektörer är en permanent del av den kommunövergripande uppföljningen av äldreomsorg i Stockholms stad. Uppdraget är att rapportera om förhållandena ute i verksamheten med utgångspunkt från politiskt fastställda mål och i linje med stadens kvalitetsstrategi. Stockholms stads övergripande målsättning är att

äldreomsorgen ska vara av jämn och god kvalitet och att den enskilde ska få likvärdig vård och omsorg oavsett i vilken stadsdel man bor.

Metod

Äldreomsorgsinspektörerna har granskat beställarorganisationen samt all utförd äldreomsorg samt inom Maria – Gamla stans stadsdelsnämnd. Med utgångspunkt från stadens mål och gällande lagstiftning har samtal förts med stadsdelsförvaltningens ledning, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och biståndshandläggare. Brukarnas synpunkter har inhämtats genom samtal med pensionärer, anhöriga och representanter från pensionärsorganisationer. Hos utförarna har inspektören träffat olika personalgrupper, deltagit i olika aktiviteter och granskat dokumentations- och uppföljningsmaterial. Personalgruppens arbete har följts genom deltagande observationer under en halv till en dag i varje personalgrupp på respektive enhet. Besöken görs vid olika tidpunkter veckans alla dagar. De flesta granskningsbesök har varit anmälda i förväg.

Efter avslutad granskning har samtliga enhetschefer fått en muntlig återkoppling och möjlighet till ytterligare återföring. Under arbetets gång har viss återkoppling skett direkt om behov funnits.

Beställarorganisationen har granskats genom dels intervjuer med enhetschef och biståndshandläggare, dels en genomgång av arbetsrelaterade dokument. Granskning har skett av ett antal akter med aktuella beslut om hemtjänst och särskilt boende. Det är enbart handlägningsprocessen som granskats, ingen värdering sker av huruvida biståndshandläggarna har fattat rätt beslut om insatserna utifrån den äldres ansökan.

Efter avslutad aktgranskning har biståndshandläggarna fått en muntlig redovisning av resultatet.

Granskningen i sin helhet avslutas med en skriftlig rapport som överlämnas till stadsdelsnämnden, äldrenämnden, äldrenämndens handikappråd och till kommunstyrelsens pensionärsråd. Stadsdelsnämnden fattar därefter beslut om eventuella åtgärder. Rapporten faktakontrolleras av stadsdelsdirektör, avdelningschef/äldreomsorgschef/ programchef samt enhetschefer inom äldreomsorgen.

Styrdokument

Förutom de nationella rättsregler i form av olika lagar finns ett antal stadsövergripande styrdokument som antagits av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen som styr äldreomsorgen i Stockholms stad. Styrdokumenten innefattar verksamhetsprogram och budget, avtal, riktlinjer, tillämpningsanvisningar etc.

Stockholms stads politiska mål för äldreomsorgen

Stadens övergripande målsättning är att äldreomsorgen ska vara av jämn och god kvalitet och att de äldre ska få likvärdig vård och omsorg oavsett i vilken stadsdel man bor. En annan viktig grund är att vården och omsorgen ska präglas av en helhetssyn där den äldre och deras anhörigas individuella behov och önskemål sätts i centrum. Detta förutsätter inflytande och samverkan. I Stockholms stads äldreomsorgsplan finns de politiska målen för äldreomsorgen.

Socialtjänstlagen innehåller bestämmelser om kvalitet och kvalitetsutveckling. I propositionen till socialtjänstlagen konstateras att ”kvalitet är ett svårfångat 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 kan sägas ha god kvalitet. Socialtjänstens insatser ska tillgodose den enskildes behov av stöd och hjälp, syftet med insatsen, personal med lämplig utbildning samt ett förhållningssätt som innebär att den enskilde upplever trygghet med den vård som ges.

För att uppnå god kvalitet i socialtjänsten krävs följande enligt propositionen:

- rättssäkerhet
- den enskildes inflytande
- en väl fungerande arbetsledning
- lämplig sammansättning av ett arbetslag
- bra bemötande, där lyhörddhet och inlevelseförmåga särskilt betonas
- den enskildes inflytande över de insatser som ges
- kontinuerlig uppföljning och utvärdering
- systematisk dokumentation.

Socialstyrelsens krav på kvalitetssystem

Socialstyrelsen har fastställt allmänna råd om kvalitetssystem inom äldreomsorgen. I SOSFS 1998:8 betonar Socialstyrelsen vikten av en helhetssyn inom äldreomsorgen.

Ett kvalitetssystem bör omfatta minst följande områden:

- behovsbedömning och rättssäkerhet i handläggning och dokumentation
- extern och intern samverkan och samarbete
- förhållningssätt och metoder
- kompetens
- upphandling, inköp, tekniska system och produkter
- riskanalys, avvikelse- och klagomålshantering.

Inom äldreomsorgen tillämpas både socialtjänstlagen (SoL), hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) En del insatser är av omsorgs- eller servicekaraktär medan andra är hälso- och sjukvård. De två lagarnas olika regler för t.ex. ansvar och dokumentation kan ibland innebära problem i det dagliga arbetet.

Äldreomsorgen inom Maria - Gamla stan stadsdelsnämnd

Befolknings statistik

Maria – Gamla stans stadsdelsnämnd har cirka 67 020 invånare, varav cirka 9500 personer är 65 år eller äldre. I september 2006 hade cirka 2250 personer över 65 år någon form av biståndsbedömd insats inklusive de som har hemvårdsbidrag, trygghetslarm och dagverksamhet. Prognosen till 2015 är att Maria – Gamla stan kommer att öka med cirka 1240 personer över 65 år. Efter sammanslagningen av stadsdelarna Maria – Gamla stan och Katarina – Sofia, till Södermalm beräknas befolkningen öka till cirka 110 000 invånare.

Inom Maria – Gamla stans stadsdelsnämnd finns 734 biståndsbedömda platser med heldygnsomsorg, varav cirka 230 lägenheter i servicehus. Cirka 1500 personer får någon form av insats från hemtjänsten, inklusive de som får hjälp från de enskilda utförarna samt de som enbart har dagverksamhet, trygghetslarm eller hemvårdsbidrag. Vidare finns 24 platser för korttidsvård och 53 biståndsbedömda platser vid dagverksamhet för personer med

demenssjukdom. Stadsdelsnämnden köper 28 platser för heldygnsomsorg från andra stadsdelar i Stockholm och 65 heldygnsomsorgsplatser från andra vårdgivare. Stadsdelsnämnden har sålt två platser till andra kommuner och 15 platser till andra stadsdelsnämnder. Under 2004 – 2005 omvandlade Maria – Gamla stans stadsdelsnämnd två servicehus till seniorbostäder med hyresrätt.

Stadsdelens inriktningsmål och åtaganden för 2006

Stadsdelsnämnden har beslutat om följande mål verksamhetsområdet

- Förbättra livskvaliteten genom att:
 - ge äldre möjlighet till regelbunden utevistelse och erbjuda kulturella upplevelser
 - tillse att maten är näringsriktig samt att matsituationen är inbjudande
 - utse en kontaktman till alla som har insatser från äldreomsorgen
 - samverka med frivillig- och äldreorganisationer
 - tillse att arbetsplaner utarbetas för alla som har insatser från äldreomsorgen
- Hemtjänsten ska utvecklas för att kunna möta ett ökat behov av vård- och omsorgsinsatser i det ordinära boendet
- Utbildningsgraden för medarbetarna ska öka
- Utveckla anhörigstödet

Uppföljning av målen sker genom tertiärrapporter, enkätundersökningar, rapporter som redovisas i verksamhetsberättelsen.

Ledningsstruktur och verksamheter inom äldreomsorgen

Stadsdelsdirektören har det övergripande ansvaret för all verksamhet inom stadsdelsnämnden i Maria – Gamla stan. Äldreomsorgen är organiserad i en beställar- och utförarorganisation för äldre- och funktionshindrade. Avdelningarna har var sin chef som är direkt underställda stadsdelsdirektören.

Enheten för myndighetsutövning i Maria – Gamla stan leds av en enhetschef som är underställd beställarchefen för äldre- och funktionshindrade. 16 biståndshandläggare arbetar med personer som är 65 år och äldre. Därutöver finns 0,5 tjänst som boendesamordnare för vård- och omsorgsboende, en anhörigkonsulent, en färdtjänsthandläggare och en administrativ sekreterare.

Utförarna inom vård- och omsorgsboenden och hemtjänst är underställda utförarchefen. På i stort sett samtliga enheter har man inrättat biträdande enhetschefstjänster. Inom avdelningen finns även controller, kvalitetsutvecklare och handledare organiserade.

Avdelningschefen har verksamhetsansvar för hälso- och sjukvård för samtliga vård- och omsorgsboenden inom Maria – Gamla stan.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) var under granskningen direkt underställd stadsdelsdirektören. MAS är den som utarbetar rutiner och riktlinjer utifrån hälso- och sjukvårdslagstiftning, ger stöd och råd till verksamheterna samt ansvarar för kvalitetssäkring inom hälso- och sjukvård. Hon följer även upp och utövar tillsyn i hälso- och sjukvård inom kommunens vård- och omsorgsboenden. MAS har på delegation även till uppgift att utreda och föra anmälningar enligt Lex Maria.

Utvecklingsarbete

Under 2006 har stadsdelsförvaltningen beslutat och tagit fram ett gemensamt dokumentationssystem för utförardokumentation (standardsystem) i avvaktan på ParaSoL². Systemet består av genomförandeplan, journalblad, levnadsberättelse, kontaktuppgifter och signeringslista.

Enheterna hade under granskningen kommit olika långt med det arbetet. Några dokumenterade enligt det gamla systemet, några dokumenterade i princip ingenting, medan andra hade kommit igång och dokumenterade riktigt bra. Dokumentationssystemet är inte helt förankrat hos omvårdnadspersonalen i verksamheterna, arbete pågår med implementering på olika sätt, bland annat följer kvalitetsansvarig hur arbetet fortgår i verksamheterna genom att göra uppföljande och handledande besök på enheterna.

Kost och måltider

De äldre som fått bistånd att få hjälp med måltider får antingen en matlåda hemlevererad alternativt hjälp med enklare matlagning. Stadsdelen satsar på kost även för personer som bor i ordinärt boende. På några enheter lagar de mat hemma hos den äldre istället för att leverera matlåda. Vård- och omsorgsboendena får sin mat levererad via Medirest som driver restaurang Filen vid Hornstull och Svärdet som finns på Tanto. Den mat som levereras är inte alltid av den kvaliteten att de äldre kan äta den. Många äldre anser att maten är seg och enahanda, ofta serveras någon köttfärsrätt, potatisen och de kokta grönsakerna är vattniga och sopporna varierar starkt i kvalitet. Stadsdelen behöver ytterligare arbeta med måltidernas innehåll och inte bara måltidsmiljön vilket också är viktigt.

Tabell – enheter, driftsform och driftsansvar samt antal platser och lägenheter inom Maria – Gamla stans stadsdelsnämnd 2006.

Enhet	Driftsform	Antal platser
<i>Vård- och omsorgsboende</i>		
Bergsund	Kommunal regi	123 platser
Guldbröllophemmet	Kommunal regi	44 platser
Hornskroken	Kommunal regi	53 platser
Hornstull, Linden	Entreprenad	8 platser
Hornstull plan 2	Entreprenad	27 platser
Kulltorp	Kommunal regi	84 platser
Katarinagården	Kommunal regi	55 platser
Magdalenagården	Kommunal regi	66 platser
Tanto	Kommunal regi	13 platser
Vindragaren	Kommunal regi	34 platser
<i>Servicehus</i>		
Tanto	Kommunal regi	79 platser
Hornstull	Entreprenad	148 platser
Totalt		734 platser
<i>Korttidsplatser</i>		
Hornstull	Entreprenad	24 platser
<i>Dagverksamhet demens</i>		
Grindstugan	Kommunal regi	25 platser
Villa Magdalena	Kommunal regi	18 platser
Kofoten	Kommunal regi	10 platser

² ParaSoL är ett databaserat dokumentationssystem för utförare inom vård och omsorg.

<i>Dagverksamhet social</i>		
Lusthuset	Entreprenad	
Guldägget	Kommunal regi	
<i>Kommunövergripande verksamhet</i>		
Pensionat Hornskroken	Kommunal regi	
Tellus fritidscenter	Kommunal regi	

Ekonomiskt resultat

Bokslut ekonomisk redovisning 2006

	Budget 2006	Bokslut	Avvikelse	Bokslut 2005
Intäkter	-128,7	-121,1	-7,6	-140,8
Kostnader	642,8	630,3	12,5	639,1
Netto	514,1	509,2	4,9	498,3

Äldreomsorgen inom Maria – Gamla stan³ visar ett överskott på 4,9 miljoner kronor netto. Avvikelsen på intäktssidan beror på minskad försäljning av externa platser.

Beställarsidan visar ett underskott på 0,8 mnkr. Kostnaderna för heldygnsvård visar på ett större underskott eftersom antalet personer har varit 24 fler än budgeterat. Detta kompenseras främst med minskade kostnader för hemtjänstlokaler.

Utföraravdelningen visar ett överskott på 5,6 miljoner kronor främst på grund av ökade intäkter till följd av en högre beläggning än budgeterat samt minskade kostnader för övertalig personal.

Enheten för biståndshandläggning och beställning

Sammanfattande synpunkter

- Det förekommer att uppföljning och nyprövning av tidsbestämda beslut görs via telefonsamtal med den äldre. Den äldre bör få ett personligt besök vid både uppföljning av tidsbegränsade beslut och vid nyprövning av beslut – dels för att det ger en ökad trygghet, dels att det etiskt sett är ett bättre förhållningssätt.
- Beställarenheten har utarbetat ett kvalitetssystem utifrån de fastställda målen, vilket revideras och uppdateras årligen vid planeringsdagar och för att ytterligare förstärka kvalitetsarbetet genomförs telefonintervjuer med alla personer som fått bistånd från enheten.

Bakgrund

Ädelreformen trädde i kraft i januari 1992 och den innebar att kommunen fick ett samlat ansvar för långvarig service och vård för äldre. Kommunerna är skyldiga att inrätta särskilda boendeformer för service och omvårdnad för äldre samt att erbjuda kommunal hälso- och sjukvård i anslutning till dessa boendeformer. Insatserna för äldre uttrycks bl.a. i socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen. Efter den enskildes ansökan prövas rätten till bistånd enligt socialtjänstlagens 4 kap 1 §.

³ Verksamhetsberättelse 2006, Maria – Gamla stans stadsdelsnämnd

Organisation

Enheten för myndighetsutövning i Maria – Gamla stan leds av en enhetschef som är underställd beställarchefen för äldre- och funktionshindrade. 16 biståndshandläggare arbetar med personer som är 65 år och äldre. Därutöver finns 0,5 tjänst som boendesamordnare för vård- och omsorgsboende, 1 anhörigkonsulent, 1 färdtjänsthandläggare och 1 administrativ assistent.

Biståndshandläggarna är organiserade i tre arbetslag med 5 – 6 biståndshandläggare i varje arbetslag. Arbetslagen har ansvar för var sitt geografiskt område inom stadsdelen. Alla biståndshandläggare träffas säkrast på telefon dagligen måndag – fredag kl.9.00 – 11.00, därutöver har en handläggare jour övrig kontorstid.

Beställaravdelningen (äldre- och funktionshindrade) har en gemensam resurs som ansvarar för paraplysystemet som är ett obligatoriskt verksamhetssystem för registrering och dokumentation av enskilda ärenden inom socialtjänsten.

Förutom att biståndshandläggarna handlägger ansökningar enligt socialtjänstlagen handlägger de även ansökningar om riksfärdtjänst. En särskild färdtjänsthandläggare handlägger all färdtjänst som kräver hembesök. Övriga färdtjänstansökningar handläggs av personal vid Tellus fritidscenter.

Handläggarna behåller ansvaret för de äldre som flyttar till vård- och omsorgsboenden både inom och utom stadsdelen. Handläggarna har träffat de flesta äldre med hemtjänstinsatser.

I stort sett samtliga biståndshandläggare har högskoleutbildning inom yrket, flera av biståndshandläggarna har arbetat länge inom äldreomsorgen. De flesta blev klara med sin utbildning på 1980-och 1990 talet, medan några har en senare utbildning. Några har gått de poängkurser som erbjudits och flera har deltagit i övrig fortbildning som erbjudits bl.a. via Kompetensfonden.

Kvalitetsarbete

För att säkra att de äldres behov av omsorg, vård och service tillgodoses, har beställarenheten utarbetat ett kvalitetssystem. Arbetet påbörjades under år 2000 med att utforma åtaganden utifrån beställarenhetens fastställda mål. En arbetsgrupp bildades som utarbetade ett förslag som diskuterades på enhetens planeringsdagar 2001. Kvalitetssystemet revideras årligen i samband med enhetens planeringsdagar.

Under 2005 genomfördes en aktgranskning av dåvarande enhetschef, enligt äldreomsorgsinspektörernas mall, detta har påverkat biståndshandläggarnas arbete i positiv riktning.

Ytterligare ett led i kvalitetsarbetet är en intervjuundersökning med alla personer som fått bistånd. Detta innebär att en person ringer upp dessa personer en viss tid efter beslutet och ställer frågor enligt en mall.

Biståndshandläggarnas uppdrag

Biståndshandläggarna arbetar med myndighetsutövning. Deras främsta uppgift är att utreda behov av stöd och hjälp utifrån den äldres ansökan. Biståndshandläggarna ska utreda, bedöma, besluta och planera insatser utifrån 4 kap. i socialtjänstlagen. Stadens övergripande

mål och riktlinjer socialtjänstlagen och förvaltningslagen utgör grunden för handläggarnas arbete.

Stadsdelsnämnden fattar beslut om delegationsordningen för förvaltningens tjänstemän. För biståndshandläggarna innebär det att stadsdelsnämnden har delegerat ansvaret att besluta för nämndens räkning om insatser upp till och med ersättningsnivå 16 samt fatta beslut om plats på servicehus och beslut om ledsagareservice upp t.o.m. 20 timmar/månad, därefter fattar enhetschefen beslut. Enligt delegationsordningen fattar enhetschefen beslut om insatser i de två högsta nivåerna samt beslut om plats i vård- och omsorgsboende och ledsagarservice över 20 timmar/månad.

Enhetens åtagande inför 2006

Enheten formulerade följande åtaganden inför 2006:

”Beställarenheten ansvarar för att informera, utreda och fatta beslut om sökt insats samt att följa upp och nypröva beslutet.

Biståndshandläggaren informerar

- om hur Du ansöker om bistånd samt ger Dig informationsbroschyren *Välkommen till Äldreomsorgen i Maria – Gamla stan*
- om vad det kostar att få hjälp i Stockholms stad samt ger Dig Stockholms stads avgiftsbroschyr
- om hur Du överklagar Ditt beslut om Du inte är nöjd.

Biståndshandläggaren utreder

- en första preliminär bedömning av en ansökan eller anmälan om behov av brådskande natur ska göras samma dag. I övriga fall då kontakt önskas tar biståndshandläggaren kontakt inom två arbetsdagar.
- tiden från ansökan till beslut är vid omedelbart hemtjänstbehov en dag. För hemtjänst i övrigt högst tre veckor och vid ansökan om övriga hjälpinsatser högst fyra veckor.”

Arbetssätt och rutiner

Utredning påbörjas efter att biståndshandläggarna får en anmälan, oftast genom den äldre själv, någon anhörig eller distriktssköterska eller via Webbcare⁴.

När ansökan inkommit görs en utredning i samråd med den äldre. Bedömningen av behovet påbörjas ofta vid hembesök eller vid vårdplanering. När utredningen är klar beviljar eller avslår biståndshandläggaren hela eller delar av ansökan. Utredning, beslutsmeddelande samt information om hur man överklagar skickas hem till den äldre. Vid behov får även den äldre informationen per telefon.

Handläggarna arbetar i IT-miljö med paraplysystemet som är ett obligatoriskt verksamhetssystem för registrering och dokumentation av enskilda ärenden inom socialtjänsten. Arbetet med att upprätta de administrativa systemen för att bl.a. säkerställa ekonomiflödet och garantera rättssäkerheten och övriga administrativa uppgifter tar mycket tid i anspråk.

All skriftlig information förvaras inlåst i aktskåp, vilka var prydliga och välorganiserade. Akterna var lättöverskådliga och lätta att hitta i.

⁴ Webbcare är ett databaserat system för meddelande om vårdplanering från Stockholms läns landstings slutenvård.

Två gånger i veckan har boendesamordnaren boråd tillsammans med enhetschef och handläggare där man går igenom aktuella ärenden till vård- och omsorgsboende. Utöver boråd har enheten ärendedragning en gång i veckan där svårbedömda ärenden tas upp för diskussion. Syftet med dessa möten är att diskutera ärenden med en större grupp än det egna arbetslaget. Varje arbetslag har dessutom möte en gång i veckan för att utbyta kunskaper och för att få en mer likvärdig bedömning mellan handläggarna i de olika arbetslagen. Beslut som rör de högsta nivåerna 17 och 18 fattas av enhetschef.

Boendesamordnaren har ansvar för verkställigheten av beviljade platser i vård- och omsorgsboenden både inom och utom den egna stadsdelen. Detta innebär att boendesamordnaren får en helhetsbild över stadsdelen och ett kontaktnät inom staden som kan komma de äldre till del vid verkställande av gynnande beslut och kan också leda till samordningsvinster för beställarenheten.

Kundvalsmodellen

Enligt uppgifter från stadsdelsförvaltningen har cirka 546 personer (augusti 2006) valt enskilt hemtjänstföretag för hemtjänstinsatser enligt kundvalsmodellen. Alleris hemtjänst har fått sitt entreprenadavtal omvandlat till ett avtal enligt kundvalsmodellen. Denna enhet har cirka 230 hemtjänstärenden och HSB Omsorg har cirka 145 hemtjänstärenden och Blomsterfonden har cirka 40 ärenden. Blomsterfonden upphörde dock med sin hemtjänstverksamhet under hösten 2006.

Anhörigstöd och uppsökande verksamhet

Stadsdelen har en anhörigkonsulent som bl.a. ansvarar för uppsökande verksamhet och för information om äldreomsorgen för personer som fyllt 80 år. Anhörigkonsulenten ordnar cirklar för anhöriga som vårdar närstående i hemmet. Under våren 2006 har anhörigkonsulenten genomfört utbildningar till anhörigombud inom äldreomsorgen. I maj 2006 ordnades ”Äldreomsorgensdag”, vilken var välbesökt och väl genomförd.

Handlägningsprocessen

Med handlägningsprocessen menas den kedja av aktiviteter som följer när biståndshandläggaren får kännedom om att en person behöver hjälp, vilket ger anledning till vidare utredning och bedömning. 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 Maria – Gamla stans stadsdelsförvaltning har omfattat cirka 160 akter.

Ansökan

När biståndshandläggaren får kännedom om att en äldre behöver äldreomsorgens insatser ska en formell ansökan upprättas. Det finns inga lagmässiga formkrav på hur en ansökan ska vara utformad den kan vara antingen muntlig eller skriftlig. En skriftlig ansökan ska vara undertecknad av den äldre eller dennes företrädare och vara försedd med datum.

Stadsledningskontorets juridiska avdelning rekommenderar att ansökan är skriftlig. I undantagsfall kan en ansökan vara muntlig, men då ska detta framgå i utredningen eller på journalbladet. I ansökan ska det framgå vilka insatser och vilken omfattning av dessa som den äldre önskar ansöka om.

Vid granskningstillfället fann inspektörerna att den övervägande delen av ansökningarna var skriftliga och daterade, samt att ansökningarna var undertecknade av sökande eller dennes företrädare.

Utredning

Handläggarna använder sig genomgående av paraplysystemets rubriker. Kvaliteten på utredningarna är hög. Handläggarna skickar både utredning och beslut till den äldre. Att biståndshandläggarna arbetar utifrån enhetens kvalitetssystem med tillhörande metodböcker framkommer tydligt vid granskning av utredningarna.

I de granskade utredningarna framkom uppgifter om nuvarande hälsotillstånd, men i cirka 50 procent av utredningarna saknades uppgift om hur denna information hade inhämtats.

I cirka 90 procent av utredningarna framkom uppgifter om det sociala kontaktnätet medan den äldres livsstil och intresse bara framkom i 60 procent. Vilka kontakter som tagits i utredningen behöver tydliggöras. I de flesta utredningarna framkommer den äldres boende-situation medan den yttre närmiljön enbart beskrivs i ett fåtal utredningar.

En viktig del av utredningsarbetet är att inhämta den äldres medgivande s.k. samtycke, till att vid behov kunna inhämta uppgifter från en annan myndighet eller kunna tillfråga anhöriga. Uppgifter om att samtycke lämnats helt eller delvis fanns i cirka 10 procent av de granskade akterna.

Aktuell situation beskrivs i 90 procent av de granskade utredningarna men pågående insatser framkommer bara i cirka 60 procent av det granskade materialet.

Beslut

Besluten var tydliga och det framgick alltid vilka insatser som hade beviljats respektive avslagits, beslutsmotivering, hur lång tid besluten gäller, aktuellt lagrum, beslutsfattare och beslutsdatum. Det framkom dock inte alltid tydligt i ansökan vad den äldre ansökt om utan man hänvisade till tidigare insatser och att de äldre hade behov av utökade hjälpinsatser.

Vid avslagsbeslut kontaktas den äldre via telefon för muntlig delgivning. Först därefter skickas ansökan, utredning, beslut och besvärshänvisning i ett rekommenderat brev med mottagningsbevis. Stadens juridiska avdelning förordar delgivning med mottagningsbevis, eftersom det då finns en tydlig utgångspunkt för beräkning av tiden för överklagande.

Beställning och verkställighet

I enhetens kvalitetssystem finns rutiner för hur beställning av beslutade insatser ska genomföras. Biståndshandläggarna använder paraplysystemets mall för beställning av beslutade insatser. Handläggarna sänder oftast via fax, en beställning av beslutade insatser till aktuell utförare i enlighet med tillämningsanvisningar för kundvalsmodellen. Beställning bekräftas dock inte alltid av utföraren vilket medför att beställaren inte får något kvitto på att beställningen är mottagen och datum för att hjälpen påbörjas.

Några av handläggarna skriver detaljerade beställningar till utförarenheterna, medan andra gör beställningar utifrån ramar om vad hjälpinsatsen ska bestå av, och försöker därigenom undvika att detaljstyra insatserna. Biståndshandläggarna försöker att sträva efter att allt mer gå över till s.k. rambeslut, men man upplever att det finns ett motstånd mot detta hos utförarna.

I de granskade akterna framgick tydligt vilka insatser som beviljats och målen för insatserna. Endast ett fåtal genomförandeplaner fanns i de granskade akterna.

Uppföljning

Biståndshandläggarna gör uppföljning/nyprövning av alla hemtjänstbeslut en gång per år. Listor över vilka beslut som är aktuella för omprövning respektive nyprövning tas ut via paraplysystemet.

När biståndshandläggarna följer upp eller nyprövar vissa beslut, främst beslut om serviceinsatser och larm kontaktas den äldre sökande via telefon. Nyprövning och uppföljning av tidsbegränsade insatser sker i dessa fall via telefonsamtal, vilket inte är tillfyllest. Istället bör ett personligt möte ske – dels för att det ger en ökad trygghet, dels att det är ett etiskt bättre förhållningssätt. Att den äldre ska behöva formulera sig genom ett telefonsamtal kan vara svårt för många med nedsatt hörsel och kan därmed ge följder i rättsäkerheten utifrån att talet bara är en del av människans sätt att uttrycka sig.

För dem som bor på vård- och omsorgsboenden sker det inga löpande uppföljningar.

Klagomålshantering

Enheten har rutiner för synpunkter och klagomålshantering, vilka ingår i enhetens kvalitetssystem. När biståndshandläggare får kännedom om en synpunkt eller ett klagomål ska de försäkra sig av den det berör att de får vidarebefordra klagomålet till utföraren. Om de inte får det skrivs en journalanteckning. I annat fall skickas en skriftlig rapport till berörd utförare, den klagande och en kopia läggs i akten. Utföraren ska sedan kontakta den det berör för åtgärd samt dokumentera åtgärderna och skicka dessa åter till beställarenheten.

Kopia på alla klagomål skickas till avdelningschefen som redovisar dessa till nämnden, i tertialrapporten och i verksamhetsberättelsen.

Hemtjänsten inom Maria–Gamla stan stadsdelsnämnd

Den kommunala hemtjänsten utför insatser till cirka 900 personer. Hemtjänsten består av Högalid-, Tanto-, Katarina- Eriksdal-, Magdalenagården- och Mälteriets hemtjänstenheter. Samtliga hemtjänstenheter leds av enhetschef, någon hemtjänstenhet har biträdande enhetschef medan andra har samordnare som ansvarar för den dagliga planeringen.

Mälteriet, Tanto och Högalids hemtjänstenheter behöver utveckla sin planering, dokumentation och verksamhetsuppföljning.

Inom stadsdelen finns också några goda exempel på väl fungerande hemtjänst enheter:

- Magdalenagårdens hemtjänstenhet är ett exempel på en mycket bra verksamhet där den äldre sätts i centrum.

- Katarina/Eriksdals hemtjänst erhöll Stockholms stads utmärkelse för god kvalitet 2006, och är en god förebild inte bara för stadsdelens hemtjänstenheter utan ett gott exempel för stadens alla hemtjänstenheter.

Nattpatrull inom Maria – Gamla stan

Stadsdelsförvaltningens nattpatrull tillhör numer organisatoriskt Mälteriets hemtjänstenhet. Nattpatrullen är underställd enhetschefen för Mälteriets hemtjänst sedan september 2005, och nattetid är trygghetsjouren arbetsledare för patrullen, vilken utgår från hemtjänstens lokaler på Mälteriet på Reimersholme.

Nattpatrullen består av fyra personer som arbetar parvis i två bilar. Man utför biståndsbedömda insatser för äldre personer i eget boende, från 2004 utför de även insatser till yngre handikappade. Nattpatrullen genomför cirka 50 - 60 planerade besök per natt. Utöver detta svarar de på trygghetslarm som trygghetsjouren förmedlar.

Enhetens åtagande inför 2006:

Enheten formulerade följande åtaganden för 2006:

- ”Att utföra de insatser som respektive enhet/individ beställer från oss utifrån brukarens handlingsplan som finns på respektive enhet.
- Att åtgärda de larm som larmcentralen beställer från oss.
- Att dokumentera klagomål och synpunkter och åtgärda dessa.
- Kompetensfonden utbildar genom sina kurserbjudanden och anställda kommer att erbjudas kurser.”

Pensionärernas omdöme om verksamheten

Vid några besök uttryckte brukare att personalen alltför ofta var försenade; vid granskaningstillfället var de cirka 1,5 timme försenade vid något besök på grund av att de skulle åtgärda ett larm från trygghetsjouren.

Personal

Fram till september 2005 var nattpatrullen placerad inom Tanto hemtjänstenhet. Sedan flyttades verksamheten över till Heleneborgsgatans hemtjänstenhet, i maj 2006 överfördes enheten till Mälteriet. Flera anställda är långtidssjukskrivna och vikarier är tillsatta för dessa personer. Flertalet har undersköterske- eller vårdbiträdesutbildning samt erfarenhet från arbete med äldre.

Arbetsätt och rutiner

Nattpatrullen börjar kl. 22.00 utom en person som har ansvar för bilarna; denne börjar kl. 21.30. Personalen samlas i hemtjänstens lokal på Mälteriet, för rapport, genomgång och planering av nattens arbete. Även nattpersonalen som arbetar på Mälteriets seniorboende utgår från denna hemtjänstlokal.

Nattpersonalen är indelad i två grupper, varav en arbetar i norra delen av stadsdelen och en i den södra delen. Varje grupp utför mellan 25 – 30 planerade besök och därutöver tillkommer larmutryckningar. Personalen arbetar i team bestående av två personer, där den ena har alltid

arbetat natten innan. Detta underlättar bl.a. vid informationsöverföringen och därmed ökar säkerheten för de äldre.

Personalen saknar särskilda arbetskläder. Dessutom saknas nödvändiga skyddskläder och plastförkläden vid personlig omvårdnad.

Högalids hemtjänst

Sammanfattande synpunkter

- De äldre uttrycker att det ordinarie vårdbiträdet är bra och vet vad som ska göras hos dem. Det är tyvärr inte alltid de vet vem som ska komma framför allt då ordinarie är ledig eller sjuk, de äldre önskar därför att personalen ska meddela dem avvikelser.
- Enheten består av tre hemtjänstgrupper som är sammanslagna vid olika tillfällen. Det innebär att enheten inte haft förutsättningar att arbeta fram gemensamma värdegrunder vilket märks genom att det är tre olika kulturer som arbetar under en gemensam ledning. Enheten behöver arbeta samman de olika kulturerna till en gemensam värdegrund.
- Den sociala dokumentationen är delvis påbörjad enligt det dokumentationssystem som stadsdelen beslutat om och som följer stadens riktlinjer. Enheten behöver dock arbeta med att skapa rutiner för att dokumentera och upprätta genomförandeplaner till samtliga äldre. De behöver också se över förvaringen av dokumentationen då det i dagsläget inte är tillfredsställande.

Bakgrund

Sedan den förra granskningen 2000 har hemtjänstverksamheten genomgått stora förändringar. Bland annat har flera hemtjänstgrupper slagits samman och det har skett en hel del chefsbyten, under de senaste sex åren har man bytt enhetschef i stort sett varje år. Det har inte varit positivt för verksamheten eftersom ledarskapet direkt påverkar enhetens utvecklings- och kvalitetsarbete. Nuvarande enhetschef tillträdde våren 2005.

Högalids hemtjänsts personallokaler är inrymda i suterrängvåningen på Bergsunds äldreboende. Hemtjänstenheten är indelad i tre geografiska områden – Lundagruppen, Reimersgruppen och Bergsundsgruppen. Enheten har också en kvällspatrull i området. Hemtjänstenheten utökades i maj 2006 med personal från Heleneborgsgatans hemtjänstgrupp, som arbetar inom det före detta servicehuset Skinnarviken.

Enhetens åtagande inför 2006

Enheten formulerade följande åtagande för 2006:

- ”Vi åtar oss att inom 10 dagar efter ett biståndsbeslut utse en kontaktperson till de kunder som får insatser från Högalids hemtjänst.
- Vi åtar oss att, senast 10 dagar efter ett nytt biståndsbeslut, erbjuda kunden att vara delaktig i planeringen av hur vi ska utföra de biståndsbeslutade insatserna i en s.k. arbetsplan.
- Vi åtar oss att ge förutsättningar för medarbetarna att öka sin kunskap och insikt i vad kontaktmannaskapet innebär samt vikten av fungerande klagomålshantering.
- Vi åtar oss att fortsätta och utveckla vårt samarbete med hemsjukvården för att erbjuda sjuka en bra vård i hemmet så att burkaren har möjlighet att bo kvar i den egna

bostaden. Detta sker bl.a. genom regelbundna möten och handledning av personalen m.m.

- Vi åtar oss att arbeta för en bra munhygien hos brukarna.
- Vi åtar oss att utöka stödet till anhöriga.
- Vi åtar oss att lyfta fram våra brukares mat och kostfrågor.
- Vi åtar oss att arbeta med utevistelser och kultur.”

Pensionärernas omdöme om verksamheten

Flertalet äldre som äldreomsorgsinspektören talade med vid granskningen är nöjda med personalens omvårdnadsinsatser. De äldre uttrycker att det ordinarie vårdbiträdet är bra och vet vad som ska göras hos dem, men att de inte alltid vet vem som ska komma när den ordinarie är ledig eller sjuk. Man önskar därför att personalen i större utsträckning skall meddelar dem avvikelser från det vanliga.

De flesta äldre hade kännedom om vem som var deras kontaktman och hade delvis kännedom om dennes uppgift. Kontaktmannens uppdrag behöver dock förtydligas och göras mer känt hos de äldre som har insatser från hemtjänstenheten.

Organisation och ledarskap

Enheten leds av en enhetschef som har en biträdande enhetschef och två samordnare till sin hjälp. Tjänsten som biträdande enhetschef är ny på enheten.

Enhetschefen har personal-, budget- och arbetsmiljöansvar för sin enhet. Biträdande enhetschefs huvudfunktion är att i samråd med enhetschefen ansvara för ledning, planering, samordning och uppföljning av verksamheten samt att delta i det direkta planeringsarbetet tillsammans med samordnarna på enheten.

Samordnarnas huvudsakliga arbetsuppgift är att arbetsleda det dagliga arbetet och att planera och bemanna utifrån enhetens behov. Samordnarna ansvarar även för introduktion av nyanställd personal och för att ge stöd och handledning till kontaktmännen.

Enheten består av tre hemtjänstgrupper som slagits samman vid flera olika tillfällen. Detta innebär att enheten inte haft förutsättningar att arbeta fram gemensamma värdegrunder, vilket märks genom att det är tre olika kulturer som arbetar under en gemensam ledning. Flera av personalen har förutom sitt uppdrag som kontaktman även uppdrag som miljöombud, anhörigombud, integrations- och mångfaldsombud, skyddsombud eller brandskyddsombud.

Personal

Enheten har 50,4 årsarbetare fördelat på 69 personer. Av dessa har 11 personer undersköterskeutbildning och 29 personer har vårdbiträdesutbildning. Medelåldern på personalen är över 40 år och många har arbetat länge inom yrket. Cirka 85 procent av personalen arbetar heltid. Under våren 2006 har enheten aktivt arbetat med att minska antalet timanställd personal bl.a. genom att samtlig tillsvidareanställd personal är schemalagd och arbetar två helger av fem.

Enheten har egen kvällpatrull.

Vid planerad frånvaro tas vikarie in från första dagen. Flera av vikarierna är pensionärer som tidigare arbetat i någon av hemtjänstgrupperna. Enligt enhetschefen behöver några av personalen personliga instruktioner på grund av brister i svenska språket.

Enheten har hög kort- och långtidsfrånvaro. Totalt 13 anställda är aktiva rehabiliterings-ärenden och för flera av personalen krävs läkarintyg från första sjukfrånvarodag. Enhetschefen ska under hösten 2006 arbeta aktivt med att få ner sjukfrånvaron på enheten.

Utvecklingsarbete

Enheten följer upp sina åtaganden bl.a. genom de klagomål som kommer in. Man diskuterar dessa i personalgruppen och hur personalen kan agera för att det som förorsakade klagomålet inte ska upprepas.

Enhetschefen har påbörjat diskussioner tillsammans med personalen om att utveckla arbetssättet och arbeta mer med inriktning mot specialisering och spetskompetens inom demensvård, missbruksvård, psykiatri och omvårdnad.

Enheten deltar i den årliga stadsdelsövergripande kundundersökningen vars resultat redovisas områdesvis. Resultatet kan sedan användas av enheten vid förbättringsarbete.

Arbetsätt och rutiner

Personalen är kontaktman för 4 – 5 personer och en kontaktman ska vara utsedd inom 14 dagar efter att insatserna påbörjats. Genomförandeplanen ska upprättas av kontaktmannen tillsammans med den äldre och eventuellt någon anhörig eller företrädare.

För att den äldre ska få ökat medbestämmande och inflytande, behöver kontaktmannen planera insatserna tillsammans med den äldre över hela dygnet. Den äldre ska ges möjlighet att påverka vad, när och hur insatserna ska utföras, inte bara presenteras för en färdig genomförandeplan, som den äldre inte upplever att de haft möjlighet att påverka.

Enheten har ett så kallat TT-system för nyckelhantering. Vilket är ett säkert system om man använder det på rätt sätt, men personalen använder endast *en* persons kod för att öppna nyckelskåpsdörrarna och flera av personalen plockar då ut "sina" nycklar. Genom att använda nyckelskåpen på det sättet, sätts systemet med att alltid kunna härleda vem som har tagit vilken nyckel ur spel. Syftet med TT-systemet fungerar därmed inte.

Personalen på enheten behöver arbeta med sekretesslagstiftningen och vad den innebär eftersom det visade sig att flera av de äldre visste vilka andra personer som personalen skulle besöka under dagen. Enhetschefen behöver informera och kontrollera att personalen förstår och följer gällande lagstiftning.

Flera äldre får hjälp med mathållning av hemtjänstens personal. Många får matlådor levererade för en hel vecka. Några tycker att det fungerar bra, medan andra önskar att personalen skulle laga mat eller hämta mat från någon restaurang i närheten. Det är viktigt att personalen lyssnar på de äldres behov och dokumenterar detta så att den äldre kan påverka sitt val.

Dokumentation

Den sociala dokumentationen är delvis påbörjad enligt det dokumentationssystem som stadsdelen beslutat om och som följer stadens riktlinjer. Flera ur personalen tar dock upp frågan om när de ska hinna upprätta genomförandeplaner och föra löpande dokumentation. Det är viktigt att tid för att dokumentera läggs in i arbetsschemat, framförallt initialt när enheten ska försöka skapa goda rutiner för att dokumentera och upprätta genomförandeplaner

till samtliga äldre som har hemtjänst. Genomförandeplanerna ska sedan skickas till biståndshandläggarna.

Enheten behöver se över sitt sätt att dokumentera för att systemet ska fungera säkert för de äldre. När personalen för journalanteckningar är det viktigt att sammankoppla frågan eller avvikelserna med en åtgärd. Det är också viktigt att kunna följa ett ärende med hjälp av anteckningar.

Ett exempel på när det inte fungerar:

Svea Svensson skickas till sjukhus efter att personalen har kontaktat hemsjukvården. I dokumentationen står att kvällspersonalen ska ringa henne och kontrollera om Svea kommit hem men ingen anteckning finns om att detta är utfört eller om huruvida Svea fortfarande finns kvar på sjukhuset.

Dokumentationen förvaras i aktvagnar som vid flera tillfällen var olåsta i lokalen. Enheten behöver se över sina rutiner för detta.

Samverkan

Enheten har ett nära samarbete med Högalids hemsjukvård. Varje onsdag har hemtjänst personalen en fast utbildningstid och man har dessutom regelbundna möten två gånger i månaden, då man går igenom aktuella frågor kring de äldre. Tyvärr inhämtar enheten inte den äldres samtycke vid dessa tillfällen, vilket är ett krav, enligt sekretesslagen. Enheten behöver utarbeta rutiner för inhämtande av samtycke.

Inför sommaren genomför hemsjukvården även en 3,5- dagars introduktionsutbildning för hemtjänstens personal där lyft- och förflyttningsteknik ingår.

Klagomålshantering

Enheten har rutiner för hur klagomål tas omhand. De klagomål som inkommit gäller främst utebliven hjälp. Klagomålen tas emot, problemen åtgärdas och frågan skickas sedan vidare till biståndshandläggaren för kännedom. Enhetschefen gör även hembesök vid klagomål.

Katarina/Eriksdals hemtjänst

Sammanfattande synpunkter

- År 2006 fick enheten Stockholms stads utmärkelse för god kvalitet. I motiveringen kan man bland annat läsa följande:
Ett tydligt brukarfokus präglar verksamheten. Rutiner och arbetssätt är väl dokumenterade. Utvärderingar görs regelbundet och resultatet används systematiskt. Medarbetarnas engagemang och aktivt deltagande bidrar till verksamhetsutveckling. Kvalitet, säkerhet och ekonomisk effektivitet präglar verksamheten. Detta tillsammans med ett strukturerat arbetssätt och en stark vilja att arbeta för att de äldre ska få en trygg och säker vård gör enheten till en god förebild för andra verksamheter i staden.
- Enheten har ett väl genomtänkt arbetssätt vilket skapar trygghet för de äldre som uttrycker att de är nöjda med de insatser som personalen ger. Personalen har ett trevligt bemötande och att de känner att personalen vill väl. Det är också lätt att be om hjälp om det skulle behövas något extra.

Bakgrund

Hemtjänstenhetens lokaler ligger i suterrängplanet på Katarinagårdens äldreboende. Området kännetecknas av flerbostadshus och nära till kommunikationer och service. Nuvarande enhetschef tillträdde 2001 och hösten 2004 slogs två enheter samman, Katarinagårdens hemtjänst och Eriksdals hemtjänst. I samband med sammanslagningen inrättades två samordnartjänster. Enheten hjälper regelbundet cirka 200 äldre med varierande omvårdnadsbehov och bevakar cirka 275 trygghetslarm.

Under granskningen fick hemtjänstenheten information om att Blomsterfondens hemtjänstverksamhet skulle läggas ner. Flera av de äldre som berörs av detta har kontaktat enheten för att ge dem uppdraget som utförare.

Enhetens åtagande inför 2006

Enheten formulerade följande åtaganden för 2006:

- ”Vi åtar oss att uppmärksamma matfrågan som brukare som befinner sig i riskzonen för undernäring.
- Vi åtar oss att inom 10 dagar utse en kontaktman till samtliga vårdtagare.
- Vi åtar oss att utöka samarbetet med frivilligorganisationerna.
- Vi åtar oss att tillsammans med brukaren upprätta en arbetsplan inom 10 dagar sedan hjälpen startat. Därefter skall planen revideras så fort ett vårdbehov förändras.
- Vi åtar oss att arbeta för ett utökat samarbete med hemsjukvården, för att säkerställa gravt sjuka brukares möjligheter att bo kvar i den egna bostaden.
- Vi åtar oss att öka medarbetarens utbildningsnivå och sträva efter att öka deras intresse för vidareutbildning inom olika specialområden.
- Vi åtar oss att utöka stödet till anhöriga.
- Vi åtar oss att arbeta för en bättre munhygien hos brukarna.”

Pensionärernas omdöme om verksamheten

De äldre som äldreomsorgsinspektören samtalat med uttrycker att de är nöjda med de insatser som personalen ger. Personalen har ett trevligt bemötande och de äldre känner att personalen vill väl. Det är också lätt att be om hjälp om det skulle behövas något extra.

Organisation och ledarskap

Verksamheten leds av en enhetschef som har en administrativ sekreterare och tre samordnare till sin hjälp. Enhetschefen har personal- budget och arbetsmiljöansvar inom hemtjänstenheten. Enhetschefen är socionom och har lång erfarenhet av arbete i ledande ställning inom äldreomsorgsverksamhet.

Den administrativa sekreteraren ansvarar bl.a. för bevakning och rapportering i paraplysystemet⁵ och hon kontrollerar också att aktuella beställningar kommer till enheten.

Enheten är indelad i tre grupper och varje område har en samordnare som ansvarar för den dagliga personalplaneringen. De mindre grupperna arbetar geografiskt, vilket innebär att ett mindre antal personer arbetar kring de äldre. Därmed uppnås bättre kontinuitet.

⁵ Stockholms stad verksamhetssystem för registrering och dokumentation av enskilda ärenden inom socialtjänsten.

Personal

Personalgruppen är stabil. Flertalet har utbildning och lång erfarenhet från äldreomsorgen. I de tre mindre grupperna arbetar mellan åtta respektive fjorton personer under vardagarna och på helgerna arbetar totalt 19 personer dagtid. Någon personal arbetar måndag till fredag, övriga är schemalagda och arbetar varannan helg.

På helgerna arbetar en stomme av ordinarie personal, sedan kompletterar enheten med timanställd personal som arbetar regelbundet varannan eller var tredje helg. På helgerna arbetar alltid personalen i samma geografiska grupp utifrån ett helgarbetskort, vilket innebär att de äldre känner den personal som kommer för att hjälpa dem. Det finns alltså god personkontinuitet även på helgerna.

Arbetsätt och rutiner

Enhetsen har under de senaste tre åren arbetat strukturerat med att förbättra kvaliteten inom enheten. Enhetsen har utarbetat lokala riktlinjer utifrån stadens riktlinjer. Riktlinjerna finns lätt tillgängliga i varje grupp och revideras så snart något förändras. Personalen får efter genomläsning signera att de tagit del av förändringen.

Varje personal är kontaktman för tre till fyra äldre med insatser från enheten. Även de äldre som enbart har serviceinsatser som exempelvis städning, har en kontaktman utsedd. Kontaktmannens uppdrag är väl förankrat hos personalen och uppdrag och ansvar är även väl känt för de äldre.

Morgonplaneringen är strukturerad och präglas av lugn. Innan personalen går iväg från lokalen kontrollerades att samtliga äldre finns med på någons kort och att ingen glöms bort.

I enhetens rutinpärm finns det även tydliga rutiner kring hantering av de äldres nycklar. Nycklarna förvaras i s.k. säkerhetsskåp dit hemtjänstpersonalen har en personlig kod. Enhetsens larmnycklar förvaras i ett eget säkerhetsskåp.

Enhetsen har inlett ett samarbete med ett hotellhem i området. Där finns ett flertal personer som har hjälp via hemtjänsten och därför har man utsett två anställda som arbetar där, med att hjälpa de personer som har ett beslut om insatser. Personalen har regelbundna möten med hotellhemmets personal, där de diskuterar hur de ska arbeta för att de äldre skall få det så bra som möjligt.

Enhetschefen finns nära verksamheten och är lättillgänglig för personal och äldre. Varje morgon informerar enhetschefen sig om dagsläget i respektive grupp, genom att gå runt till samtliga grupper. Enhetschefen har även veckomöten med samordnarna och en gång i månaden ordnas arbetsplatsträffar.

Enhetsen arbetar på ett professionellt och genomtänkt sätt med att marknadsföra enheten. De skickar en personlig födelsedagshälsning till var och en av de äldre som fyller jämna år och på *Alla hjärtans dag* får alla ett kort. Detta är mycket uppskattat av de äldre. Det är också ett led i att göra kontaktmannen och ansvarig enhetschef mer känd bland de äldre och deras anhöriga.

Alla äldre har en så kallad hemtjänstpärm hemma hos sig. I denna finns bl.a. aktuellt biståndsbeslut, information om hemtjänsten, viktiga telefonnummer och färdtjänstkort. Alla äldre som vill har en s.k. kontaktbok hemma. I denna skriver personal och anhöriga.

Under granskningen framkom att personalen inte alltid var medveten om den sekretess som råder inom socialtjänsten. Hos någon äldre namngavs t.ex. en person som skulle få insatser lite senare under arbetspasset. Enheten behöver säkerställa att samtlig personal följer gällande lagstiftning.

Dokumentation

Under våren 2006 arbetade enheten med att föra över sin sociala dokumentation till det stadsdelsövergripande dokumentationssystemet.

Samtliga äldre har en socialakt som är upprättad på enheten, vilken innehåller en genomförandeplan som är undertecknad av den äldre eller dennes företrädare, socialjournal med anteckningar om avvikelser och annat av vikt, signeringslista samt aktuell beställning. Flera av genomförandeplanerna och journalanteckningarna var inte daterade med år och månad.

I samtliga granskade akter saknades dessutom uppgifter om samtycke från den äldre till inhämtande av uppgifter från utomstående enskild eller myndighet.

Samverkan

Samverkan med biståndshandläggarna utvecklas och man har regelbundna möten för avstämning. Dock kan det vara svårt att få gehör när enheten vill höja nivåer för de äldre som har mycket stora insatser. Avstämning med biståndshandläggarna sker en gång i månaden.

Samverkan med hemsjukvården vid Rosenlunds vårdcentral har fungerat bristfälligt under lång tid och måste förbättras så att de enskilda äldre får den våd och omsorg de har rätt till. I dagsläget utför hemtjänstpersonalen många sjukvårdande insatser som ligger utanför deras ansvarsområde för att den äldre inte ska känna sig obekväma eller ta skada. Cheferna inom respektive verksamhet har inlett diskussioner om att utveckla samverkan mellan verksamheterna.

Magdalenagårdens hemtjänst

Sammanfattande synpunkter

- Enheten arbetar utifrån en gemensam värdegrund som grundar sig på respekt för de äldre. Denna värdegrund är väl förankrad hos personalen och sätter sin prägel på personalens sätt att bemöta de äldre.
- Enheten utmärker sig genom en stabil personalgrupp där flertalet personal har vårdbiträdes- eller undersköterskeutbildning och många har dessutom lång erfarenhet från arbete med äldreomsorg.
- De äldre som äldreomsorgsinspektören träffade var mycket nöjda med personalens bemötande. Man ansåg att personalen hade rätt inställning till sitt arbete, det var aldrig svårt att be om hjälp. De äldre upplevde dessutom att personalen var mycket tjänstvillig och tillmötesgående och man var nöjd med den hjälp som kontaktmannen utför.
- Förvaring av den sociala dokumentationen för hemtjänstgruppen som är placerad i Gamla stan är bristfällig och måste åtgärdas.

Bakgrund

Magdalenagårdens hemtjänstlokal ligger i bottenvåningen på Magdalenagårdens vård- och omsorgsboende. Enheten har även ett lokalkontor i Gamla stan. Upptagningsområdet

kännetecknas av flerbostadshus och närhet till service och allmänna kommunikationer. I Gamla stan har dock utbudet av allmän service successivt minskat. Flera av lägenheterna i området är otillgängliga för äldre och för personer med funktionshinder, eftersom husen bland annat saknar hiss. Framkomligheten utomhus är begränsad eftersom gatorna är belagda med kullersten och gatsten.

Hemtjänstenheten drevs tidigare på entreprenad av Frösunda vårdcenter AB från april 1994 till februari 1999. Nuvarande enhetschef har arbetat som enhetschef på denna enhet sedan april 1994.

Enheten utför insatser till cirka 200 personer inklusive bevakning och uttryckning vid trygghetslarm.

Enhetens åtagande inför 2006

Enheten formulerade följande åtaganden för 2006:

”Vi åtar oss att förbättra livskvaliteten för den äldre genom att:

- Ge möjlighet till regelbunden utevistelse, samverkan med frivillig- och äldreorganisationer, näringsriktig och inbjudande matsituation, tillämpa kontaktmannaskap, utarbeta arbetsplaner
- Vi åtar oss att utveckla verksamheten så att vi kan möta ett ökat behov av vård- och omsorgsinsatser i det ordinära boendet
- Vi åtar oss att öka medarbetarnas utbildningsgrad
- Vi åtar oss att utveckla anhörigstödet”

Pensionärernas omdöme om verksamheten

De äldre som äldreomsorgsinspektören träffade var mycket nöjda med personalens bemötande. Man ansåg att personalen hade rätt inställning till sitt arbete och att det aldrig var svårt att be om hjälp. De äldre upplevde dessutom att personalen var mycket tjänstvillig och tillmötesgående och man var nöjd med den hjälp som kontaktmannen utförde. Man ville dock bli kontaktad vid förändringar.

Organisation och ledarskap

Magdalenagårdens hemtjänst är en stor hemtjänstenhet som är indelad i fem mindre grupper. Fyra grupper utgår från lokaler i bottenvåningen på Magdalenagården och en grupp utgår från lokaler i Gamla stan.

Enhetschefen är tillgänglig för både sin personal och för de äldre. Nyligen inrättades en tjänst som biträdande enhetschef. Därutöver arbetar två samordnare som har ansvar för den dagliga löpande planeringen. Vid granskningen upplevdes oklara gränser mellan samordnarnas ansvar och arbetsuppgifter samt biträdande enhetschef och enhetschef. Enhetschefen var medveten om detta och genomförde en planeringsdag under oktober med nämnda personalgrupper för att reda ut oklarheterna.

Hemtjänstgruppen i Gamla stan har under de senaste åren haft svårt att få organisationen och planeringen att fungera. Personalen har upplevt sig som glömda av ledningen och därför har nuvarande biträdande enhetschef tagit ansvar för hemtjänstgruppen i Gamla stan och vistats på hemtjänstlokalen dagligen för att ge stöd och ledning vid utveckling av arbetssätt och för att förankra enhetens rutiner.

Hemtjänstenhetens har två kvällspatruller en utgår från Magdalenagården och den andra från lokalerna i Gamla stan. Personalen i kvällsgrupperna är stabil och har sina fasta besök så att de äldre alltid vet vem som kommer till dem.

Personal

Enheten utmärker sig genom en stabil personalgrupp. Flertalet har vårdbiträdes- eller undersköterskeutbildning och många har lång erfarenhet från arbete med äldreomsorg.

Enheten satsar mycket på fortbildning och flera av personalen har under 2006 deltagit i någon form av vidareutbildning. Utöver detta har all tillsvidareanställd personal erbjudits att delta i en s.k. friskvårdshelg, som inleddes med föreläsning kring kost och motion sedan fanns det möjlighet att prova på olika aktiviteter, allt i en trevlig miljö, vilket uppskattades av personalen.

Under året har enheten även haft en gemensam planeringsdag där man bl.a. har diskuterat enhetens värdegrund.

Arbetssätt och rutiner

Enheten arbetar utifrån en gemensam värdegrund som grundar sig på respekt för de äldre. Denna värdegrund är väl förankrad hos personalen och sätter sin prägel på personalens sätt att bemöta de äldre.

Samtliga tillsvidareanställda i personalgruppen är kontaktmän för fyra till fem äldre vardera. Kontaktmannaskapet är väl förankrat hos de äldre som hade kännedom om vem som är deras kontaktman och vilken funktion denne har. Målsättningen är att personalen inte skall göra fler än cirka sju besök per dag. Vikarier tas in när det behövs.

Enheten på Magdalenagården är indelad i fyra mindre geografiskt indelade områden och all personal samlas på morgonen i sin grupp för genomgång och planering. Samordnarna planerar in avvikelser i respektive personals grundschema. Hemtjänstgruppen i Gamla stan arbetar på likartat sätt.

Flertalet äldre upplever god kontinuitet både dag- och kvällstid, de vet när och vem som kommer när den ordinarie personalen är i tjänst. Men vid sjukdom eller ledighet får de äldre inte alltid i förväg veta vem som kommer utan plötsligt står någon i dörren som säger att man kommer från hemtjänsten. Dessa personer har inte ens legitimation vilket gör att det känns otryggt för de äldre. Enheten behöver se över rutinerna och återuppta arbetet med att ordna legitimation till personalen.

Dokumentation

Samtliga äldre har en akt upprättad, enligt det dokumentationssystem Maria – Gamla stans stadsdelsförvaltning beslutat om. Enheten har organiserat akterna gruppvis i låsbart dokumentationsskåp, men hemtjänstgruppen i Gamla stan förvarar akten i en olåst bokhylla i samlingslokalen. Detta behöver enheten åtgärda.

En del genomförandeplaner saknade datering med år, månad eller dag. Några var röriga och stämde inte överrens med beställningen. Signeringslistor var sporadiskt signerade och det saknades anteckningar om avvikelser.

I andra akter var genomförandeplanerna tydliga. Här framkom tydligt vad den äldre skulle få hjälp med, signeringslistor var signerade och avvikelser fanns dokumenterade. I några av de

granskade akterna fanns också anteckningar med personalens egna värderingar. Personalen bör därför uppmärksammas på att det inte är tillåtet med egna värderingar i sådana handlingar.

Samverkan

Enheten samverkar med två vårdcentraler. Samarbetet med den ena fungerar alldeles utmärkt, medan samarbetet med den andra i stort sett är bra men kan bli bättre. Enheten planerar kring gemensamma stora omvårdnadsärenden tillsammans med hemsjukvården, vilket fungerar bra. Men de inhämtar inte alltid samtycke från de äldre själva.

Samarbetet med de flesta biståndshandläggarna fungerar bra, enligt enhetschefen. Enheten har regelbundna uppföljningsmöten och personalen upplever att biståndshandläggarna är lyhörda för deras synpunkter.

Mälteriets hemtjänst

Sammanfattande synpunkter

- Det saknas struktur i hur vissa insatser planeras tidsmässigt, vilket kan innebära att de äldre får långa måltidsuppehåll på upp till 14 timmar. Detta behöver ses över och åtgärdas.
- Flertalet anställda har undersköterske- eller vårdbiträdesutbildning, och många har lång erfarenhet från arbetet och stannade kvar när servicehuset omvandlades till seniorboende med hyresrätt.

Bakgrund

Mälteriet är en av de enheter inom Maria Gamla stans stadsdelsnämnd som omvandlades till seniorboende 2004. Nuvarande enhetschef har varit på enheten sedan maj 2006 och kom då från Heleneborgsgatans hemtjänst, f.d. Skinnarvikens servicehus. Personalgruppen delades, och personalen placerades i två befintliga hemtjänstenheter – Tanto och Högalid. Stadsdelens nattpatrull flyttade med till Mälteriet och utgår numera från dessa personallokaler.

De äldre som flyttar in på seniorboendet Mälteriet numera har inte så stora omvårdnadsbehov. Det sker få aktiviteter i själva huset, då flera av de som flyttar in fortsätter med sina tidigare aktiviteter. Under våren 2007 planerar dock boendeföreningen att starta flera aktiviteter för boende i huset. Exempelvis kommer en bistro att öppna som är tillgänglig för alla.

Under granskningsperioden pågick omfattande byggnadsarbeten på seniorboendet, vilket direkt påverkade både personal och boende. Framför allt var det mycket störande för de boende i huset, med extremt hög ljudnivå och fint byggdamm som en tät dimma i korridorer och trapphus. Under en period var trygghetslarmet ur funktion på grund av byggnadsarbetena.

Enhetens åtagande inför 2006

Enheten formulerade följande åtaganden för 2006:

- ”Vi åtar oss att erbjuda varierad utevistelse och kulturella upplevelser utifrån biståndsbeställningen.
- Vi åtar oss att arbeta för att medarbetarens kunskap om äldres kost ökar.
- Vi åtar oss att inom en vecka utse en kontaktman till hemtjänstmottagaren.
- Vi åtar oss att informera om de frivillig- och äldreorganisationer som finns.
- Vi åtar oss att utarbeta arbetsplaner för alla som har beställda hemtjänstinsatser.
- Vi åtar oss att ge våra hemtjänstmottagare en trygg och säker service och omvårdnad.

- Vi åtar oss att öka utbildningsgraden för medarbetarna.
- Vi åtar oss att utveckla anhörigstödet.”

Pensionärernas omdöme om verksamheten

Några äldre tycker att det är rörigt och att det är många olika personer som kommer och hjälper dem. Enligt de äldre själva är det flera som har bytt utförare av hemtjänst och många väljer HSB Omsorg som är etablerade i området. Någon äldre tycker sig bli straffad för att man ställer krav och är besvärlig.

Organisation och ledarskap

Enheten leds av enhetschef som har personal-, budget- och arbetsmiljöansvar för Mälteriets hemtjänst samt för stadsdelens nattpatrull. Cirka 60 personer får hjälp via Mälteriets hemtjänst, samtliga är över 65 år.

Enhetschefen har en samordnare till sin hjälp vilken ansvarar för den dagliga planeringen av beslutade insatser samt för bemanning.

Ordinarie enhetschef är sjukskriven och det finns en vikarierande enhetschef vars fokus är att arbeta med de fortlöpande frågorna.

Personal

Personalstyrkan på enheten är cirka 28 årsarbetare. Dagpersonalen är schemalagd även på kvällar och helger. Nio personer finns i tjänst dagtid på vardagarna, åtta personer dagtid på helgerna, fem personer kvällstid och två personer på natten. Mellan samtliga arbetspass finns 15 minuter överlappningstid med möjlighet till muntlig överrapportering.

Flertalet personal har undersköterske- eller vårdbiträdesutbildning, och många har lång erfarenhet från arbetet och stannade kvar när servicehuset omvandlades till seniorboende med hyresrätt.

Arbetssätt och rutiner

Samordnaren skriver dagligen ut arbetskort till personalen, där aktuella förändringar finns införda. Tidigare saknade enheten fungerande arbetskort, vilket bland annat innebar att olika personer hjälpte den äldre och därmed brast det i personkontinuiteten hos den äldre. Numera planeras arbetet utifrån kontaktmannaskap. Två personer är ansvariga för den äldre varav en är ersättare för den ordinarie kontaktmannen. Det innebär att antalet personer som hjälper den äldre är begränsat.

Personalen har cirka 17 inplanerade besök per dagpass. Flera av besöken är mycket korta och insatsinriktade. På varje arbetskort finns en till två äldre som har behov av dubbelbemanning. Några boende behöver hjälp med maten, men det saknas struktur i hur dessa insatser planeras tidsmässigt, vilket kan innebära att de äldre får långa måltidsuppehåll på upp till 14 timmar. Detta är inte acceptabelt.

Personalens arbetskort behöver dessutom uppdateras och vara samstämmiga med genomförandeplanen, så att all information kring när och hur insatsen ska utföras är aktuell.

När någon äldre läggs in på sjukhus eller är bortrest noteras detta på en whiteboardtavla med namn och lägenhetsnummer samt vilken period vederbörande är bortrest. Detta system bör

inte användas eftersom obehöriga lätt kan ta del av denna information och använda i eget syfte.

Enheten förvarar alla boendes nycklar i s.k. smarta nyckelskåp, där varje personal har egen kod och systemet registrerar vem som tagit sina nycklar och när. Larmnycklar förvaras i ett eget nyckelskåp och blandas inte med övriga nycklar. Dessa nycklar används enbart vid larm.

Dokumentation

Verksamheten förvarar all dokumentation i pärmar med lägenhetsnummer. Personalen har nyligen börjat dokumentera enligt det system som används i stadsdelen.

I en stor del av den granskade dokumentationen finns brister, där hela eller delar av det dokumentationssystem stadsdelen arbetar med saknas. Personalen har inte fört över befintlig dokumentation, och samtycke från de äldre saknas helt. Några av de äldre hade en genomförandeplan medan andra inte har det. Personalen dokumenterar i löpande journalanteckningar. Aktuella beställningar finns för samtliga äldre.

Samverkan

Enheten har ett nära samarbete med hemsjukvården i området. De har regelbundna tider inbokade för delegering och hemsjukvården utbildar hemtjänstens personal i förflyttningsteknik.

Enheten samverkar främst med en biståndshandläggare från stadsdelen, och flera av de anställda önskar ett mer regelbundet samarbete vid uppföljning av beslutade insatser.

Tanto hemtjänst

Sammanfattande synpunkter

- Enheten är stabil med liten personalomsättning både när det gäller ledarskap och omvårdnadspersonal.
- Planering av bemanning på helger behöver ses över och struktureras för att de äldre ska kunna känna trygghet och få kontinuitet bland den personal som hjälper dem.
- Kvällsplaneringen behöver ses över när det gäller struktur och bemanning samt könsfördelning bland personalen.

Bakgrund

Hemtjänstlokalen finns inom Tanto servicehus och hemtjänstområdet kännetecknas av flerbostadshus. Området är lätt tillgängligt när det gäller allmänna kommunikationer och service.

Hemtjänstenheten har vuxit under de senaste åren genom att flera hemtjänstgrupper slagits samman. Hemtjänstenheten är organiserad i tre olika geografiska områden, med var sin samordnare.

- En grupp arbetar i området kring Tanto
- En grupp arbetar i området kring Hornsgatan
- En grupp arbetar på Skinnarvikens seniorboende.

Hemtjänstenheten har två kvällsgrupper och nattinsatser utförs av stadsdelens gemensamma nattpatrull.

Enheten har cirka 160 hemtjänstären den exklusive larmärenden.

Enhetens åtagande inför 2006

Enheten formulerade följande åtaganden för 2006:

- ”Vi upprättar tillsammans med hjälptagaren en arbetsplan inom 14 dagar.
- Att ha en hög tillgänglighet för brukaren och dennes närstående.
- Att dokumentera klagomål och synpunkter i för ändamålet utformad blankett.
- Att ha en säker och trygg nyckelhantering.
- Att öka medarbetarens utbildningsgrad.
- Att uppmärksamma och ge stöd till anhöriga.”

Pensionärernas omdöme om verksamheten

Flera äldre uttrycker att de är nöjda med sitt ordinarie vårdbiträde, men att det kommer många olika personer, framför allt på helger och kvällar. De vet inte heller vem som ska utföra insatsen när det ordinarie vårdbiträdet är ledigt eller sjukt.

Flertalet av de äldre vet vem som är deras kontaktperson och vilket uppdrag denne har, men många är inte medvetna om att kontaktpersonen tillsammans med den äldre ska gå igenom och dokumentera hur insatserna ska utföras i en s.k. genomförandeplan.

Organisation och ledarskap

Enheten leds av enhetschef som har personal-, budget- och arbetsmiljöansvar för sin enhet, denne har tre samordnare till sin hjälp. Enhetschefen har lång erfarenhet från äldreomsorgsverksamhet och har ansvarat för Tanto hemtjänstenhet sedan 1992.

Samordnarna ansvarar för var sitt geografiskt avgränsat område och deras huvudsakliga arbetsuppgifter är samordning och planering av beslutade hemtjänstinsatser. De har även ansvar för bemanning och tillsättning av vikarier. Samordnarna arbetar dessutom med diverse administration och det tredje teamets samordnare som har ansvar för Skinnarvikens seniorboende ansvarar även för enhetens kvällspatrull.

Samordnarfunktionen ser olika ut inom i stort sett samtliga hemtjänstverksamheter för att få struktur på arbetet träffade samordnarna på Tanto hemtjänstenhet stadsdelens interna handledare under försommaren. Detta ledde bl.a. till att samordnarna inom enheten ska få regelbunden handledning under hösten 2006.

Personal

Hemtjänstgrupperna ser olika ut. I två av grupperna finns stabil personal med lång erfarenhet från äldreomsorgen, medan den tredje gruppen inte har lika erfaren personal. I denna grupp är det också större omsättning bland personalen.

Flertalet personal arbetar dagtid måndag till fredag. I två av teamen arbetar 12 respektive 14 personer. Samtliga dagpersonal arbetar heltid. På helgerna arbetar totalt 16 personer varav de flesta är timanställda som enbart arbetar helger.

Utvecklingsarbete

Under de senaste tre åren har enheten arbetat med att förankra och utveckla kontaktmannafunktionen.

Enhetschefen har också arbetat med medarbetarnas inställning till sitt arbete, attityder och synsätt, eftersom inställningen till arbetet är viktigt för att personalen ska ha fokus på verksamhetens utveckling, höja statusen på yrket och stärka personalens självbild.

Detta är ett långsiktigt metodiskt arbete men enhetschefen tycker sig redan se en successiv attitydförändring.

Arbetsätt och rutiner

Personalen är indelad i tre team med var sin samordnare. Teamen är i sin tur indelade i mindre grupper, med tre till fyra personer i varje. Detta innebär att färre personer besöker den äldre. En ur personalen är kontaktman och en personal fungerar som s.k. löpare som besöker den äldre när kontaktmannen är ledig eller sjuk.

Enheten satsar på att erbjuda äldre hjälp med matlagning istället för att leverera matlådor, när biståndsbeslut om hjälp med mat finns.

Cirka 40 procent av de äldre har biståndsbeslut för enbart städning. För dessa personer utförs insatsen av ett städföretag. Den äldre blir alltid tillfrågad och måste lämna sitt godkännande till att städningen utförs av en underentreprenör. Detta innebär att ett stort ansvar för att den äldre får korrekt information ligger på den som lämnar informationen. Den äldre har ingen egen kontaktman utsedd bland omvårdnadspersonalen utan all information sker via städföretaget. De äldre blir informerade om att de vid synpunkter och klagomål ska kontakta enhetschefen vid Tanto hemtjänst.

Samtliga äldre som har någon form av omvårdnadsinsats har en kontaktman utsedd i personalen. Enligt den brukarundersökning som genomfördes i maj 2006 kände cirka 90 procent av de äldre till vem som var deras kontaktman och de flesta kände till kontaktmannens uppgift.

En dag i veckan har respektive grupp återsamlingsmöte tillsammans med enhetschefen. Vid detta möte kan man reflektera över sitt arbete och diskutera eventuella förändringar hos den äldre. Det är dock viktigt att personalen är medveten om att man måste inhämta samtycke från den äldre person som diskussionen berör. Även arbetsmiljöfrågor tas vid behov upp på mötet.

På helger består bemanningen oftast av *en* ordinarie personal och resten timvikarier i varje hemtjänstgrupp. Personalen arbetar inte med någon schemabunden regelbundenhet t.ex. varannan eller var tredje helg utan planeringen sker vecka för vecka. Detta är otillfredsställande både för de äldre och för den timanställda personal som arbetar helger. Personalen känner inte alltid dem man arbetar tillsammans med, och man får heller inte alltid hjälpa de äldre man redan känner. Detta innebär att det brister i personkontinuitet för de äldre.

Planering av bemanning på helger behöver ses över, och struktureras för att de äldre skall känna trygghet och få kontinuitet bland personalen som hjälper dem.

Enheten har en egen kvällspatrullsverksamhet som är uppdelad i tre mindre grupper med två personer i vardera gruppen. Grupperna ansvarar för var sitt geografiskt område:

- Tanto området,
- Området kring Hornsgatan,
- Skinnarvikens seniorboende.

I Skinnarvikens hemtjänstgrupp arbetar alltid en kvinna eftersom några äldre önskar att få hjälpen utförd av kvinnlig personal. I de övriga två kvällsgrupperna arbetar enbart män vilket innebär begränsningar för de äldre som önskar att insatserna ska utföras av kvinnlig personal.

Kvällsplaneringen behöver ses över både när det gäller struktur och bemanning och gruppen behöver bli mer jämt könsfördelad.

Dokumentation

I den befintliga dokumentationen framgår inte var, när och hur insatserna ska utföras. Inte heller framgår den äldres egna önskemål om hur insatserna ska utföras. Genomgående saknas uppgifter om den äldres medgivande om samtycke.

All dokumentation kring den äldre samlad i kontaktmannens pärm, som förvaras i en olåst bokhylla i personallokalen. Detta är inte förenligt med den sekretess som råder kring hantering av handlingar. Enheten har efter granskningen införskaffat särskilda dokumentationsskåp, där den sociala dokumentationen numer förvaras.

Samverkan

Enheten samverkar med fem biståndshandläggare och enhetschefen upplever att samarbetet varierar mellan de olika handläggarna. Man har gemensamma träffar, utöver dessa sker regelbunden telefonkontakt.

Under en period upplevde personalen svårigheter i samarbetet med en av vårdcentralerna, men numera fungerar samarbetet bättre. Samverkan med hemsjukvården fungerar mycket bra, enligt enhetschefen. Personalen får delegering av distriktssköterskan som följer upp och förlänger delegeringar i god tid innan dessa löper ut.

Hemsjukvården på kvällar utförs av hemsjukvården vid Dalens sjukhus, vilket innebär ytterligare en part att samarbeta med. Den äldre måste dessutom lämna ut ytterligare en nyckel till sin bostad för att få sitt behov av hemsjukvård tillgodosett. I stället skulle man kunna samplanera verksamheten och utföra dessa insatser när det finns hemtjänstpersonal i bostaden.

Dagverksamheter inom Maria – Gamla stan stadsdelsnämnd

Grindstugan och Guldäggets dagverksamheter

Sammanfattande synpunkter:

- Grindstugans dagverksamhet är en väl fungerande verksamhet, där dagen är fylld av olika aktiviteter som alla syftar till att stödja och upprätthålla den äldres funktioner.
- Enheten arbetar aktivt med att utveckla anhörigstödet bl.a. genom anhörigrupper.
- Dagverksamheten Guldägget är uppskattad av de äldre. De uttrycker att det är ett bra sätt att bryta isoleringen; att ha ett ställe att gå till och träffa andra ger stor stimulans och tillfredsställelse.

Enhetens åtagande inför 2006:

Enheten formulerade följande åtaganden för 2006:

- ”Vi åtar oss; att erbjuda utevistelse och kulturella aktiviteter.
- Vi åtar oss; att erbjuda näringsriktig kost i trevlig samvaro samt upprätthålla traditioner.
- Vi åtar oss; att alla pensionärer har en kontaktperson när de börjar i verksamheten.
- Vi åtar oss; att samverka med frivillig- och äldreorganisationer.
- Vi åtar oss; att utveckla möjligheterna för äldre att delta i planeringen av en individuell arbetsplan och en vårdplan genom vårt arbetssätt.
- Vi åtar oss; att ge en stimulerande dag genom att bemöta pensionären utifrån deras behov.

- Att ha dagligen återkommande aktiviteter och rutiner för att ge struktur på dagen.
- Att pensionärerna hämtas med bil till och från verksamheten.
- Vi åtar oss; att samarbeta med anhörig, biståndshandläggare, hemtjänst, distriktssköterska/hemsjukvård för att öka den äldres livskvalitet.
- Vi åtar oss; att medarbetarna får kompetensutveckling inom demensvård.
- Vi åtar oss; att erbjuda anhöriga sammanbor med person med demenssjukdom och är inskriven på Grindstugan att vara med i anhörigcirkel. (ca 6 tillfällen på hösten) att samtliga anhöriga bjuds in till anhörigträffar 2ggr/år.”

Grindstugans dagverksamhet har inriktning mot personer med demenssjukdom och som bor i ordinärt boende. Verksamheten har varit igång sedan 1985 och i nuvarande lokaler sedan 1997. Enheten tar emot 25 daggäster dagligen och har cirka 40 personer inskrivna i verksamheten.

Verksamheten har sina lokaler högst upp i samma hus som Guldbrylloppshemmets vård- och omsorgsboende. Den miljö som möter daggästerna är varmt välkomnande. Lokalens utformning innebär dock tyvärr vissa begränsningar för att ta emot rullstolsburna personer. Flera av gästerna använder rullator, vilket bidrar till att det blir trångt i lokalerna och ibland svårt att komma fram.

Enheten leds av enhetschef som har arbetat i verksamheten sedan starten 1985. Övriga medarbetare på enheten är en sjuksköterska, fyra undersköterskor och ett ekonomibiträde som har ansvar för köket. Alla undersköterskor har 5 poäng vidareutbildning i demenskunskap från Sofiahemmet och personalen erbjuds föreläsningar, studiecirkel eller annan fortbildning. Periodvis har personalen haft handledning av extern handledare. Personalomsättning och sjukfrånvaro är mycket låg.

Enheten erbjuder anhöriga som sammanbor med personen som går på dagvården att delta i anhörigcirkel, där gruppen träffas vid sex tillfällen per termin. Övriga anhöriga erbjuds anhörigstödsamtal. Enheten ordnar dessutom anhörigträffar två gånger per år.

På morgonen kontakter kontaktmannen de äldre som ska komma under dagen. Gästerna anländer vid 9-tiden och hämtas för hemfärd vid 15-tiden, alla gäster hämtas och lämnas vid sin bostad av väl kända chaufförer. Alla chaufförer har sina turer och skjutsar alltid samma personer till och från verksamheten.

Dagen är fylld av olika aktiviteter som syftar till att stödja och upprätthålla den äldres funktioner. Exempel på aktiviteter är tidningsläsning, musikstunder, sittgymnastik, filmvisning, frågesport/ordlekar och högtidsbundna festligheter. När vädret tillåter vistas man ute på gården där det spelas boule, och där man ibland dricker eftermiddagskaffe. Måltiderna är de viktigaste aktiviteterna, både frukost och lunch serveras i trevlig miljö och samvaro personalen dukar trevligt med dukar, blommor och ljus på borden. Personalen äter tillsammans med gästerna.

Guldägget – en social dagverksamhet

Guldäggets lokaler inryms på bottenplanet i Guldbrylloppshemmet. Det är en projektverksamhet som startade sommaren 2006 och som skulle pågå i 6 månader, i december 2006 förlängdes projekttiden till juni 2007.

Verksamheten riktar sig till personer i ordinärt boende. På Guldägget kan äldre träffas för aktiviteter och samvaro. Verksamheten är öppen två dagar i veckan tisdag och torsdag kl. 10.00 - 15.00. Vistelsen på verksamheten är biståndsbedömd och de äldre ska själva ta sig till

och från verksamheten. När man kommer på morgonen serveras kaffe med något till och lunchen serveras cirka kl. 12.30. Under de första 6 månaderna har 8-10 personer varit inskrivna i verksamheten.

De dagar Guldägget har öppet har en särskild personal ansvar för verksamheten. Denna arbetar 50 procent på Guldägget, en dag i veckan arbetar hon på Grindstugan och två dagar i veckan med hemtjänst i stadsdelen.

Träffpunkten är mycket uppskattad av de äldre. Man anser att det är ett bra sätt att bryta isolering. Tidigare satt man hemma och gjorde ingenting, men nu har man ett ställe att gå till och träffa andra, vilket ger stor stimulans.

Kofotens dagverksamhet

Sammanfattande synpunkter

- Kofotens dagverksamhet är en väl fungerade dagverksamhet. Personalen har alla adekvat utbildning och två har demensutbildning, 5 poäng från Sofiahemmet.
- Lokalerna är trånga och det finns inget separat vilrum för de äldre, utan de får dela vilrum med personalens kontor där också den sociala dokumentationen förvaras.

Dagverksamhetens åtagande inför 2006:

Dagverksamheten formulerade följande åtaganden för 2006:

”Förbättra livskvaliteten genom att:

- ge äldre möjlighet till regelbunden utevistelse och erbjuda kulturella upplevelser
- tillse att maten är näringsriktig samt att matsituationen är inbjudande utse en kontaktman till alla som har insatser från äldreomsorgen
- samverka med frivillig – och äldreorganisationer
- utbildningsgraden för medarbetarna ska öka
- utveckla anhörigstödet
- arbeta för att bevara våra gästers känsla av livskvalitet
- arbeta för att tillmötesgå våra gästers behov.”

Kofotens dagverksamhet har inriktning mot personer med demensdiagnos. Verksamheten flyttade från lokaler i Skinnarvikens servicehus till Tanto servicehus 2005. Enheten tar emot 10 gäster dagligen och har 17 personer inskrivna i verksamheten. Verksamheten är öppen på vardagar mellan kl. 9.30 och kl. 14.30.

Verksamheten är inrymd i nyrenoverade lokaler en trappa ner i Tanto servicehus, lokalerna är små och består av ett matlagningskök samt ett kombinerat mat- och allrum där gästerna vistas under dagen. Det är trångt och det finns inget separat vilrum för de äldre, utan de använder personalens kontor till vilrum, här förvaras också den sociala dokumentationen.

Tre personer arbetar dagligen i verksamheten, och vid sjukdom tas vikarie in. De vikarier som finns har tidigare arbetat i verksamheten. Samtliga anställda har vårdbiträdesutbildning och två har demensutbildning, 5 poäng, från Sofiahemmet.

De äldre kommer till Kofoten kl. 9.30, då man äter frukost bestående av gröt, filmjolk, smörgåsar och kaffe eller te. Det är trevligt dukat och var och en tar det den vill ha. Personalen sitter tillsammans med gästerna, nära dem som behöver ha stöd vid servering.

Efter frukost läser man dagens tidning, spelar spel, har frågesport och dessutom sittgymnastik som alla deltar i. Under sommaren vistas man ofta på gården där det finns en utemöbel.

Personalen har pedagogiska måltider och äter tillsammans med gästerna. Bordet dukas trevligt med duk och ljusstakar, kryddor, smör och bröd ställs fram. Om någon av gästerna vill duka eller delta vid matlagning så gör man det. Eftermiddagskaffet med hembakad kaka avslutar dagen och gästerna blir hämtade av sina chaufförer.

Villa Magdalena – dagverksamhet

Sammanfattande synpunkter

- Villa Magdalena är en väl fungerande verksamhet som stödjer äldre med demenssjukdom och som bor kvar i sitt ordinära boende.
- Verksamheten bygger på aktivitet och engagemang och det kommer de äldre till del.

Enhetens åtagande inför 2006

- Enheten formulerade följande åtaganden inför 2006:
- ”Vi åtar oss upprätta individuella och kollektiva veckoscheman för aktiviteter där regelbunden utevistelse och kulturella upplevelser är viktiga inslag
- Vi åtar oss att tillse att maten är näringsriktig och göra matsituationen inbjudande samt att den får en social betydelse
- Vi åtar oss att tillse att varje gäst vid start får en kontaktperson
- Vi åtar oss att etablera kontakter med frivillig- och äldreorganisationer
- Vi åtar oss att se till att varje gäst har en individuell arbetsplan enligt socialtjänstlagen
- Vi åtar oss att se till att varje gäst och/eller dennes närstående är delaktiga i den individuella planeringen
- Vi åtar oss att höja medarbetarnas kompetens
- Vi åtar oss att utveckla anhörigstödet”

Villa Magdalenas dagverksamhet för personer med demenssjukdom startade 1998 och verksamheten finns i bottenplanet på Magdalenagårdens vård- och omsorgsboende. Enheten har varit med och tävlat om Stockholms stads utmärkelse för god kvalitet vid tre tillfällen.

Enheten diskuterar ständigt verksamhetens värderingar och visioner, så att dessa ska vara väl kända för samtliga inom arbetsgruppen.

Lokalerna är något trånga men funktionsdugliga. De består av ett kök som också fungerar som matrum, där det bland annat pågår gruppaktivitet som gruppgymnastik, samt två mindre samlingsrum och en korridor sammanlänkar rummen. Personalen har därutöver ett mindre kontorsrum till sitt förfogande, bl. a. för dokumentation och samtal.

Enheten leds av enhetschef som har personal-, arbetsmiljö- och budgetansvar. Denne har en samordnare till sin hjälp och som sköter det löpande i dagverksamheten. Enhetschefen har även ansvar för Magdalenagårdens vård- och omsorgsboende. Enhetschefen är arbetsterapeut med lång erfarenhet från arbete i ledande ställning inom äldreomsorgen. Samordnaren har lång erfarenhet från arbete med demenssjuka personer och arbete i dagverksamhet.

Villa Magdalena tar emot cirka 18 daggäster, i genomsnitt är det 25 personer inskrivna. Verksamheten är öppen mellan kl. 09.00 och 15.00 måndag – fredag. De äldre kommer kl. 09.00 och åker hem vid kl. 14.45. De skjutsas till och från verksamheten av väl kända chaufförer eller blir ledsagade av hemtjänstens personal.

Daggästerna äter frukost när de kommer och underförmiddagen pågår aktiviteter i mindre grupper. Till lunch dukar personalen trevligt och maten serveras från serveringsfat så att var och en tar det den vill ha. Personalen sitter tillsammans med gästerna, nära dem som behöver ha stöd vid måltiden.

På Villa Magdalena arbetar ett vårdbiträde och tre undersköterskor, varav en undersköterska är samordnare. Fram till 2004 fick personalen handledning av en handledare utifrån, men man har gjort uppehåll med detta under några år. Personalen anser att det är dags att återuppta handledningen.

Enheten arbetar aktivt med att upprätta korrekt socialdokumentation för samtliga daggäster.

Särskilda boendeformer inom Maria – Gamla stan stadsdelsnämnd

Bergsunds vård- och omsorgsboende

Sammanfattande synpunkter

- Bemanningen är snäv tilltagen, främst kvällstid när personalen ska hjälpa många äldre med middag och personlig omvårdnad. Därför läggs många äldre före eller strax efter middagen.
- På boendet finns en utvecklingsgrupp som leds av en enhetschef. Gruppen träffas två gånger i månaden och vid dessa tillfällen diskuteras den fortsatta utvecklingen på enheten. Två gånger i månaden träffas dessutom sjuksköterskor och rehabiliteringspersonal för att följa upp hur enhetens ideologi följs. Vid dessa möten diskuteras och följer upp hur enhetens riktlinjer används på våningarna.
- Enheten har inriktning mot äldre personer med stora somatiska omvårdnadsbehov, men trots detta har flera äldre konstaterat demenssjukdom redan vid inflyttning.

Bakgrund

Bergsunds vård- och omsorgsboende ligger vid Hornstull och Bergsund, nära till service och allmänna kommunikationer. Boendet är renoverat och stod klart för inflyttning hösten 2002. Hit flyttade boende och personal från Rosenlunds sjukhem som avvecklades vid denna tidpunkt.

Boendet har 123 lägenheter, fördelat på åtta våningsplan i två huskroppar som byggts samman med en glasgång. Inriktningen på boendet är äldre personer med stora somatiska omvårdnadsbehov. På varje våningsplan finns 15 eller 16 lägenheter samtliga med eget hygienutrymme och trinett, flera av lägenheterna har balkong. De gemensamma utrymmena är rymliga och består av kök och två vardagsrum som är trevligt möblerade och ger ett välkomnande intryck. Mellan huskropparna en finns en gård som används flitigt under sommarmånaderna.

Enhetens åtagande inför 2006

Enheten formulerade följande åtaganden inför 2006:

- ”Att erbjuda kulturella upplevelser och regelbundna aktiviteter som utevistelse
- Att möjliggöra för boende att regelbundet träffa matleverantör samt skapa en optimal matsituation där den boendes egna resurser tas tillvara.

- Att varje boende vid ankomsten får en kontaktperson samt boendeansvarig sjuksköterska och att sjukgymnast/arbetsterapeut gör en primär bedömning av hjälpmedelsbehovet samt förflyttningsförmågan.
- Att utöka insatser från frivilligorganisationer
- Att inom två veckor från ankomst iordningställa en arbetsplan samt inom tre veckor en vårdplan
- Att utöka medarbetarnas kompetens
- Fortsätta utbilda närståendeombud och följa förvaltningens riktlinjer rörande klagomålshantering samt skapa förutsättningar för närstående att vara delaktiga i verksamheten.”

Hälso- och sjukvård

På varje våningsplan finns en omvårdnadsansvarig sjuksköterska som dessutom är arbetsledare för personalen i omvårdnadsarbetet. Sjuksköterskegruppen är stabil och flertalet flyttade med verksamheten från Rosenlunds sjukhem.

Dalens geriatriska klinik ansvarar för läkarinsatserna, läkare kommer till huset två dagar i veckan samt vid behov.

Enheten har egen sjukgymnast och arbetsterapeut anställd, vilka är väl etablerade i verksamheten. De träffar alltid den äldre vid inflyttning och deltar när genomförandeplan upprättas. De handleder personalen vid bland annat förflyttning av den äldre. De har utarbetat ett utbildningskoncept för omvårdnadspersonalen.

Organisation och ledarskap

Enheten leds av en enhetschef som har en biträdande enhetschef till sin hjälp. Enhetschefen har budget-, arbetsmiljö- och personal ansvar på enheten. Personalen uppfattar enhetschefen som tydlig, engagerad och tillgänglig.

Det finns två husvärdar på Bergsund som ansvarar för alla gemensamma beställningar, utifrån behov. Dessa tar också emot varuleveranser och fördelar varorna till våningsplanen när varorna kommer.

På boendet finns en utvecklingsgrupp som leds av enhetschefen. Gruppen träffas två gånger i månaden och varje våningsplan representeras av två personer. Vid dessa tillfällen diskuteras den fortsatta utvecklingen på enheten.

Två gånger i månaden träffas sjuksköterskor och rehabiliteringspersonal för att följa upp hur enhetens ideologi följs. Vid dessa möten diskuteras och följer upp hur enhetens riktlinjer används på våningarna.

De boende

Verksamheten vid Bergsunds vård- och omsorgsboende är inriktad mot äldre personer med stora somatiska omvårdnadsbehov, men trots detta uppskattar enhetschefen att cirka 18 av de äldre hade demensdiagnos redan vid inflyttning.

Flertalet av de boende som jag talat med uttrycker att de blev väl bemötta och att personalen är kunnig och intresserad. De äldre känner sig respekterade och anser att personalen försöker tillgodose deras önskemål men inte alltid har tid för detta. På något våningsplan uttrycker de

boende att de har tråkigt och att personalen kanske skulle kunna hjälpa de boende med lite mer individuella aktiviteter.

Personal

Enheten har samma bemanning veckans alla dagar, vilket är bra för verksamheten. Dagtid finns fyra eller fem personer i tjänst, kvällstid två och på natten finns det en personal per våningsplan.

Bemanningen är snävt tilltagen både dag- och kvällstid, främst kvällstid då personalen ska hjälpa många äldre med middag och personlig omvårdnad samt hjälpa de äldre som inte klarar att lägga sig själva. Flera äldre är i behov av dubbelbemanning vid förflyttning. För att underlätta för personalen är det därför många äldre som läggs före eller strax efter middagen.

Verksamheten har hög andel utbildad personal 86 av 99 har någon form av grundutbildning som vårdbiträde eller undersköterska. Flera av personalen har deltagit i någon föreläsning eller vidareutbildning. Enheten har låg sjukfrånvaro, korttidssjukfrånvaron var 1,4 procent i oktober 2005.

Rutiner och arbetssätt

Miljön på våningarna ger ett inbjudande intryck. På flertalet av våningarna är personalen både intresserad och engagerad för sin uppgift.

Personalen arbetar utifrån kontaktmannaskap, vilket innebär att kontaktmannen hjälper den äldre med omvårdnad, kontakt med anhöriga och annat som är angeläget för den äldre. På några våningsplan finns en vice kontaktmann utsedd som ansvarar för omvårdnaden när den ordinarie kontaktmannen inte är i tjänst.

Personalen arbetar lugnt och metodiskt trots att det på något våningsplan inte finns vikarier att ta in vid sjukdom. Vanligtvis tar man alltid in vikarier så att minimibemanningen på fyra personal dagtid vidhålls, vilket är en låg bemanning. På någon våning var den timanställda personalen vid besöket dock mer engagerad i varandra än i de boende och diskuterade dataspel och något tv-program som nyligen visats.

Enheten har särskild städpersonal som dagligen städar de gemensamma utrymmena.

Flera ur personalgruppen har gått på anhörigstödsutbildning och en anställd som är särskilt engagerad har genomfört en utbildning för anhöriga, vilken var mycket uppskattad.

Dokumentation

Enheten använder det dokumentationssystem som stadsdelen beslutat och som följer Stockholms stads riktlinjer. Våningarna har arbetat med systemet under drygt ett år och en av sjuksköterskorna har tillsammans med rehabiliteringspersonalen stöttat personalen när de upprättat genomförandeplaner.

Flertalet av genomförandeplanerna var tydliga och de äldres önskemål om hur insatserna skulle genomföras framkom. Planerna var dock endast undantagsvis undertecknade av den äldre eller dennes närstående. På några av våningsplanen behöver personalen arbeta mer med att utveckla dokumentationen.

Kost och måltider

Frukost dukas upp i de gemensamma köken på respektive våningsplan. De boende som vill och kan kommer dit och äter frukost, andra får frukost serverad i respektive lägenhet. Personalen försöker lyssna in och tillmötesgå de äldres önskemål.

På samtliga våningsplan finns ett stort bord centralt placerat i köket, vilket är trevligt. Det kan dock medföra vissa svårigheter vid bordsplacering eftersom alla vill sitta vid just det bordet. Personalen försöker att göra genomtänkta bordsplaceringar och placera personer som kan ha behållning av varandra tillsammans.

På några våningar uppfattas måltiderna som väl genomtänkta och som en trevlig stund med gemenskap, medan det på några våningsplan inte fungerar så bra. Där finns utrymme för mer arbete med måltiderna och social samvaro kring denna.

På flera av våningarna behöver fler än hälften av de boende matas och några behöver ”påputtning” vid måltiderna.

Innehåll i dagen

En dag i veckan ordnar enheten någon gemensam aktivitet för de boende. Det är alltid ett våningsplan som har ansvar för att en aktivitet genomförs, t.ex. kan det vara filmvisning. Enheten har köpt in en hemmabioutrustning och alla våningarna har egen filmduk så att de kan visa film.

På något våningsplan har man högläsning ur någon bok efter lunch, och andra ordnar gemensamt eftermiddagsfika, vilket är mycket uppskattat av de äldre. På något våningsplan bakar personalen fikabröd och det sprids en hemtrevlig doft av nybakat i lokalerna.

Under några år har boende och personal på två våningsplan åkt på några dagars semester för att få ett avbrott i vardagen. Resan har gått till Aspviks Gästhem där personal och äldre bott tillsammans. På Aspvik vistas de utomhus i stort sett hela dagarna och personalen lagar all mat. Detta är mycket uppskattat av både boende och anhöriga och också av personalen.

Guldrölloshemmet

Sammanfattande synpunkter:

- Enheten kännetecknas av engagerad och kunnig personal.
- Någon gemensam aktivitet bör kunna erbjudas de boende utöver de individuella framförallt på plan 1.
- Endast sjuksköterskan har överrapporteringstid inlagt i schemat kvälls- och morgon tid. Detta är en brist och enheten behöver se över och lägga in tid för rapportering, då även omvårdnadspersonalen behöver rapportera aktuella händelser till arbetskamraterna.

Bakgrund

Guldrölloshemmet ligger inom Rosenlundssjukhus område. Guldrölloshemmet byggdes för att hedra kung Oscar II och drottning Sofia till deras guldröllopp 1907 och byggnaden stod klar för inflyttning 1913. Boendet riktades till ”åldriga makar.”

Byggnaden totalrenoverades och nyinvigdes 1996. Numera är det ett modernt gruppboende med inriktning mot personer med demenssjukdom på ett av våningsplanen bor personer som har en psykiatrisk diagnos.

Boendet har totalt 44 lägenheter fördelat på fyra våningsplan, vilket innebär 10 till 11 permanentplatser per plan. På två av våningarna finns ett gästrum, där kan äldre personer bo en kortare tid i avvaktan på en permanent lösning eller som växelboende för att avlösa anhöriga.

Varje våningsplan har en stor balkong i anslutning till de väl tilltagna gemensamma köksdelarna. Alla lägenheter har hygienutrymme och en pentrydel. Guldbrollshemmet har en stor gemensam gård där det finns möjlighet att vistas under sommarmånaderna.

Hälso- och sjukvård

På varje våningsplan finns en omvårdnadsansvarig sjuksköterska som också är arbetsledare i omvårdnadsarbetet. Dagtid ansvarar sjuksköterskorna oftast för två våningsplan, vilket medför att de inte deltar direkt i omvårdnadsarbetet. På något av våningsplanen delar de även ut mediciner till de boende, då personalen inte vill ha någon delegation.

Läkarinsatserna sköts via Dalens geriatriska klinik och de finns på boendet en gång i veckan.

Arbetsterapeut och sjukgymnast fördelar sina tjänster med Katarinagårdens vård- och omsorgsboende som har somatisk inriktning. Den paramedicinska personalen träffar alltid den äldre och dennes anhöriga/närstående i samband med inflyttning. Då genomförs hjälpmedels- och förflyttningsbedömning och efter några veckor sker en mer omfattande bedömning av den äldres ADL. Många gånger avstår den paramedicinska personalen från att delegera vissa uppgifter till personalen eftersom de inte vill belasta personalen med ytterligare arbetsuppgifter.

Personalen på plan 1 önskar att få möjlighet att utveckla aktivitetsgrupper tillsammans med rehabiliteringspersonalen.

Enhetens åtagande inför 2007

Enheten formulerade följande åtaganden inför 2007:

- ”Vi åtar oss att säkerställa de boende inflytande och säkerhet genom att varje boende har en individuell genomförandeplan.
- Vi åtar oss att öka livskvaliteten inom boendet genom att erbjuda de boende utevistelse minst en gång per månad.
- Vi åtar oss att erbjuda de äldre en inbjudande matsituation.”

Organisation och ledarskap

Guldbrollshemmet leds av enhetschef som har personal- budget- och arbetsmiljöansvar för enheten. Enhetschefen är sjuksköterska med lång erfarenhet från arbete med äldre med somatiska sjukdomstillstånd och äldre personer med demenssjukdom.

Enhetschefen bemannar och ringer in vikarier vid behov. Vid hennes frånvaro gör sjuksköterskan eller tjänstgörande personal det.

På varje våningsplan finns en omvårdnadsansvarig sjuksköterska som även ska fungera som personalens arbetsledare i omvårdnadsarbetet.

Arbetsplatsträffar (APT) sker cirka en gång i månaden för samtlig personal, det finns inga särskilda möten för nattpersonalen vilket efterfrågades av dem.

De boende

Samtliga boende på plan 2 till 4 är minnesutredda och har en konstaterad demenssjukdom, boende på plan 1 har en psykiatrisk diagnos.

Personal

All personal har undersköterske/mentalskötar- eller vårdbiträdesutbildning, många har dessutom lång erfarenhet från arbetet. Flertalet personal har gått 5 poäng demensutbildning på Sofiahemmet eller Ersta. Tio av omvårdnadspersonalen har gått anhörigstödsutbildning och enhetens målsättning är att samtlig personal ska genomgå denna. På två av våningsplanen har personalen genomgått s.k. teambildning på Silviahemmet.

Bemanning är dagligen tre personer dagtid, två på kvällen och en person på natten, det är samman bemanning på varje våningsplan. Personalen på enheten saknar överrapporteringstid morgon- och kvällstid. Det är endast sjuksköterskan som har överrapporteringstid i schemat. Detta är en brist och enheten behöver se över och lägga in tid för rapportering i omvårdnadspersonalens schema. Idag har personalen löst frågan genom att nattpersonalen kommer tidigare på kvällen och den som arbetar på morgonen kommer tidigare enbart för att få rapport.

Rutiner och arbetsätt

Miljön på våningarna ger ett inbjudande och välkomnande intryck, personalen arbetar lugnt och det finns ingen stress.

Personalen arbetar utifrån kontaktmannaskap och varje personal är kontaktman för två boende och vicekontaktman för två. På morgonen fördelas arbetsuppgifter och ansvarsområden delas upp mellan personalen. Dessutom går personalen igenom vilken personal som hjälper vilken boende allt utifrån kontaktmannaskap.

Personalen hjälper de boende i deras lägenheter och några äter sin frukost där medan andra äter i det gemensamma köket.

En personal har ansvar för köket och en personal för tvättstugan. Personalen blandar de boendes kläder i samma tvättmaskin, vilket inte styrker de äldres rätt till självbestämmande och integritet. Enheten har särskild städpersonal som dagligen städar de gemensamma utrymmena.

Dokumentation

Enheten har arbetat mycket med den sociala dokumentationen och den följer det dokumentationssystem stadsdelen beslutat om. Genomförandeplanerna är mycket välformulerade och det framgår tydligt var när och hur den äldre ska få insatserna utförda.

Avvikelser från genomförandeplanen finns i stort sett alltid dokumenterade. Om signeringslistan inte är signerad har kontaktmannen i uppdrag att skriva avvikelse och rapportera detta till enhetschefen.

Dokumentationen fungerar bra. Den utgör ett viktigt arbetsredskap för personalen och är inte bara en pappersprodukt.

Kost och måltider

Måltiderna fördelas jämt under dagen, frukost serveras kl. 7.00–10.00, lunchen serveras cirka kl. 12.00 och middagen kl. 17.00. Däremellan serveras eftermiddagskaffe, kvällsmål serveras cirka kl. 20.00 och består ofta av smörgås, någon dryck och frukt.

Personalen på Guldbryllopshemmet dukar fram frukosten som buffé eller så ställer man fram smör, bröd och pålägg på matborden så att de boende kan välja sin egen frukost. För övriga måltider beställer personalen huvudingrediensen från restaurang Filen (Medirest) och för att höja kvaliteten på maten som serveras, kokar våningarna egen potatis och ris. De gör ”riktigt” potatismos till de som behöver och för de som behöver anpassad kost passerar personalen även huvudrätten. Dessutom gör de egen dessert utifrån det som står på matsedeln. Detta bidrar till aktivitet, trevnad och smakupplevelse.

Borden är trevligt dukade och på några våningsplan läggs maten upp i uppläggningsfat som ställs fram på borden medan personalen på andra våningar serverar de boende vid borden.

Enheten har arbetat mycket med samvaro kring måltiderna. Personalen på samtliga våningsplan äter s.k. pedagogiska måltider och sitter ner tillsammans med de boende. Det innebär att måltiden och allt runt om denna blir trevlig stund för samvaro.

Innehåll i dagen

På Guldbryllopshemmet arbetar man utifrån att måltiden är den centrala aktiviteten och utöver detta sker aktiviteterna individuellt. Det finns inga gemensamma aktiviteter, vilket efterfrågades framför allt på plan 1, där de boende hade en psykiatrisk diagnos. Det som efterfrågas där är musik, poesi, kultur i vården eller någon bollgrupp. Nuvarande arbetsterapeut hade mycket tankar och idéer när hon började men det har inte blivit av på grund av tidsbrist.

Hornskrokens vård- och omsorgsboende

Sammanfattande synpunkter

- Flera våningsplan lämnas obemannade under längre eller kortare perioder nattetid. Dessutom låses de äldres lägenhetsdörrar nattetid på flera våningsplan för att förhindra störningar av oroliga medboende. Detta är inte förenligt med säker samt god vård och omsorg för de äldre. Nattbemanningen måste ses över och öka för att säkerställa vård och omsorg.
- Personalen på våningarna arbetar olika och verkar ha olika resurser till sitt förfogande detta är en ledningsfråga som ansvarig behöver arbeta vidare med.
- I bottenplanet finns en gemensam lokal ”Träffen” med dagliga aktiviteter för de boende. Denna verksamhet är väl genomtänkt och erbjuder ett bra utbud av aktiviteter.

Bakgrund

Hornskrokens vård- och omsorgsboende ligger vid Hornsgatan, nära Zinkensdamm. Huvudentrén är belägen mot Hornskroken som är en återvändsgata, vilket bidrar till lugn och lite biltrafik.

Huset byggdes som ett vård- och omsorgsboende och består av två delar, en äldre ombyggd del och en nybyggd del. Hornskroken har en vacker och trivsamt atmosfär. Som besökare möts man av en ljus och öppen entré. Boendet har 53 lägenheter fördelade på sex våningsplan. Alla lägenheter har fullgod bostadsstandard och några av lägenheterna har balkong. På våningarna finns mellan 6 och 11 lägenheter. Boendet har inriktning mot äldre personer med demenssjukdom. De olika planens storlek påverkar innehållet i verksamheten.

De gemensamma utrymmena består av en köksdel och en allrumsdel, där de boende vistas under större delen av dagen. I bottenplanet finns en gemensam lokal, ”Träffen”, med i stort sett dagliga aktiviteter för boende i huset.

Enhetens åtagande inför 2007

Enheten formulerade följande åtaganden inför 2007:

- ”Vi åtar oss att upprätta en genomförandeplan inom två veckor efter inflyttningen.
- Vi åtar oss att erbjuda våra boende utevistelse minst en gång per månad
- Vi åtar oss att arbeta fram en rutin för att säkra en inbjudande matsituation för våra boende
- Vi åtar oss att erbjuda kulturella aktiviteter minst en gång per vecka.
- Vi åtar oss att verka för att 90 % av medarbetarna har adekvat utbildning”

Hälso- och sjukvård

Varje våningsplan har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska som också fungerar som arbetsledare för personalen i omvårdnadsarbetet. Inom sjuksköterskegruppen har en sjuksköterska samordnande funktion. Sjuksköterskorna samlas dagligen och utgår från sjuksköterskeexpeditionen, vilken är gemensam för hela huset.

Den paramedicinska personalen består av en sjukgymnast och en arbetsterapeut. Dessa delar sin arbetstid mellan Hornskrokens- och Kulltorps vård- och omsorgsboenden, vilket innebär att de är cirka 2,5 dagar i veckan på respektive enhet. De arbetar nära det arbetsterapibiträde som finns på Hornskroken, och som ansvarar för gemensamma aktiviteter i huset.

Rehabiliteringspersonalen arbetar jagstödande genom att instruera och handleda personalen i arbetet. Därutöver provar man ut och anpassar hjälpmedel till de boende.

Organisation och ledarskap

Enheten leds av en enhetschef som har personal-, budget- och arbetsmiljöansvar för Hornskrokens vård- och omsorgsboende samt för Pensionat Hornskroken som är ett gemensamt anhörigstödscentrum för Stockholms stad.

Enhetschefen är sjuksköterska och har varit enhetschef på enheten sedan 2003. För cirka 1,5 år sedan inrättades en tjänst som biträdande enhetschef, som bl.a. ansvarar för bemanning vid semestrar och sjukdom.

En dag i veckan finns en vaktmästare i huset som hjälper till med diverse göromål, bl.a. uppackning av varuleveranser.

De boende och anhöriga

På samtliga våningsplan bor personer med demenssjukdom. Flertalet är utredda och har fått en demensdiagnos. Många av de äldre har dessutom någon form av rörelsehandikapp och använder rollator eller rullstol.

Några av de närstående som jag har talat med uttrycker att de i stort är nöjda. De känner till vem som är kontaktman för deras anhöriga, men man tycker att bemanningen är låg, ofta ser våningen tom ut när de kommer på besök. Flera närstående saknar dessutom individuella aktiviteter och utevistelse för sina anhöriga.

Någon uttrycker att personalen är kunnig, välkomnande och lätt att be om hjälp. Ofta är det dock dammigt och smutsigt i de äldres lägenheter och man tycker också att maten kunde vara mer anpassad och välsmakande.

Personal

På de våningsplan som har 6 – 7 lägenheter finns två personer dagtid och på de större våningsplanen, med 11 boende finns tre personer i tjänst. Kvällstid arbetar två personer på respektive våningsplan, personalen på de större våningsplanen får hjälp från personalen på de mindre våningarna vid behov.

Nattetid är tre omvårdnadspersonal och en sjuksköterska i tjänst på hela Hornskrokens vård- och omsorgsboende. Sjuksköterskan har, förutom sitt hälso- och sjukvårdsansvar, även i uppdrag att arbeta med omvårdnad.

När nattpersonalen börjar för natten samlas de på plan 3 för rapport och fördelning av arbetet på våningsplanen. Två personer är ansvariga för plan 2, 3 och 4, och sjuksköterskan och den tredje omvårdnadspersonalen har ansvar för plan 5, 6 och plan 7. Detta innebär att flera av våningsplanen lämnas obemannade större delen av natten, inte enbart korta stunder. Detta är inte förenligt med säker vård. Boende med olika sjukdomstillstånd och som har behov av personalens närhet för sin trygghet till t.ex. demenssjuka ska inte lämnas ensamma vid någon tidpunkt.

Flera av de boende har fått s.k. rörelselarm ordinerat för att personalen ska ha möjlighet att reagera om någon stiger upp. Det blir dock en viss fördröjning mellan själva händelsen och att larmet hörs i sökaren, och under den tidsperioden kan det hända mycket. Dessutom kan personalen just då vara upptagen med att hjälpa någon annan boende som inte kan lämnas direkt.

Personalen låser en del lägenhetsdörrar för att förhindra att de äldre blir störda av oroliga medboende. Detta är inte förenligt med god vård och omsorg och strider mot gällande lagstiftning.

Vid flera tillfällen har obehöriga vistats i lokalerna, vilket bidrar till otrygghet för de boende och för personalen. Därför ”låser” man huvudentrén med en sopkvast, för att förhindra att obehöriga kommer in. Detta är inte heller acceptabelt ur säkerhetssynpunkt.

Rutiner och arbetssätt

Vid den förra granskningen hade våningarna ett likartat arbetssätt, men nu har man i viss utsträckning förlorat detta. Personalen på våningarna arbetar olika och verkar ha olika resurser till sitt förfogande.

På några av våningarna har de äldre en kontaktman och en vice kontaktman utsedd bland personalen. På flertalet av våningarna, men inte alla, utgår personalen från kontaktmannaskap vid planering av dagen. I övrigt planerar personalen arbetet utifrån de insatser som ska utföras under dagen.

På de mindre våningsplanen arbetar personalen i stort sett genomgående för att stärka de äldres självständighet och för bibehållen integritet, medan personalen på de större våningarna delvis har tappat sitt engagemang och strukturerade arbetssätt.

Upplevelsen är att enheten generellt sett saknar en gemensam värdegrund att arbeta utifrån och att personalen saknar tydligt ledarskap kring verksamhetsutveckling.

Dokumentation

Enheten använder det system för dokumentation som stadsdelen har beslutat om. Den sociala dokumentationen varierar mellan våningsplanen. Något våningsplan har upprättat genomförandeplaner där det tydligt framgår vad, när, hur och vem som ska utföra insatserna, medan dokumentationen på andra våningsplan är knapphändig. Vid granskningstillfället hade en person i uppdrag att gå igenom all social dokumentation på hela boendet för att åtgärda bristerna. Riskanalyser kring den enskilde boende förvaras i separat pärm.

Alla boende har en tandstatus från Oralcare i sin dokumentationspärm, men det framgår endast i ett fåtal genomförandeplaner hur munhygien ska skötas.

Kost och måltider

Frukost serveras kl. 7.00 - 9.00, lunch serveras runt kl. 12.00 middagen serveras kl. 17.00. Däremellan serveras kaffe. Kvällsmål serveras till dem som fortfarande är uppe. Frukost och kvällsfika lagas på respektive våning, medan övriga måltider levereras från Medirest (restaurang Filen).

Personalen arbetar olika på de olika våningarna. De boende behöver varierande insatser, på några våningar behöver flera boende matas, medan andra våningar har få som behöver matas, där behöver de äldre istället mer stöd och handledning vid måltiderna.

På någon våning utgör måltiden en trevlig stund på dagen. Personalen sitter tillsammans med de äldre och deltar i måltiden samtidigt som de hjälper de äldre när så behövs, det är också trevligt dukat. På ett annat våningsplan ryckte personalen undan tallriken så snart den äldre ätit upp, desserten serverades direkt, disken sattes in i diskmaskinen som startades medan måltiden fortfarande pågick. Personal som arbetar på det sättet behöver mycket stöd och handledning från ansvarig.

På några våningsplan mosar personalen kosten till de äldre, vilket är bra för då serveras alla samma mat och de äldre kan själva se vad de äter. På ett plan passerade man dock allt i en enda sörja, genom att alla ingredienser lades ner i en mixer och blandades.

Innehåll i dagen

I bottenplanet finns en lokal ”*Träffen*” som har gemensamma aktiviteter för boende i huset tre dagar i veckan. På förmiddagarna ordnas sittgymnastik, och på eftermiddagarna dricker man gemensamt kaffe med något hembakat till. På eftermiddagsträffarna har man ofta samtal eller frågesport om aktuella ämnen, läser korta berättelser av någon välkänd författare eller sjunger.

Katarinagårdens vård- och omsorgsboende

Sammanfattande synpunkter

- Dokumentationen var i stort sett genomgående bristfällig och enheten behöver särskilt arbeta med den sociala dokumentationen.
- För att verksamheten ska fortsätta att utvecklas är det viktigt att ledningen och arbetsledaren i omvårdnadsarbetet arbetar aktivt med en gemensam grundsyn inom omvårdnadsarbetet.
- Några anhöriga uttrycker att de är ”jättenöjda” med personalen som har ett gott bemötande, de känner sig alltid välkomna som anhöriga.
- Personalens utbildningsnivå är hög, flertalet har undersköterskeutbildning och har arbetat länge inom äldreomsorgen och på Katarinagården.

Bakgrund

Katarinagården är belägen nära Rosenlunds närsjukhus och Rosenlundsparken. Utemiljön är backig och det är långt till närmaste köpcentrum. Huset byggdes och stod klart för inflyttning hösten 1998, då boende och personal från Rosenlunds sjukhem flyttade in.

Katarinagården har 55 lägenheter fördelat på 5 våningsplan vilket innebär 11 boende per våningsplan. Inriktningen på boendet är äldre personer som har stora omvårdnadsbehov.

Samliga lägenheter har fullgod bostadsstandard. De gemensamma utrymmena består av en köksdel och ett vardagsrum i anslutning till kök och matrum finns en utgång till en stor balkong som sträcker sig utmed hela matrummet. Dörrarna till våningsplanen är låsta med s.k. kodlås, koderna ska finnas uppsatta i närheten av utgången för att boende och anhöriga själva ska kunna ta sig ut.

Katarinagården har en gemensam gård där det finns möjlighet att vistas under sommarmånaderna. Enhetschef och biträdande enhetschef har sina kontor i suterrängplanet, där även Katarina/Eriksdals hemtjänst har sina lokaler.

Enhetens åtagande inför 2007

Enheten formulerade följande åtaganden inför 2007:

- ”Vi åtar oss att alla som bor på Katarinagården inom 3 veckor efter ankomst har en individuell genomförandeplan. Denna upprättas tillsammans med boende och närstående. Som underlag finns en ADL/funktionsbedömning.
- Vi åtar oss att alla brukare som kan och vill ska ges möjlighet till utevistelse minst en gång per månad.
- Vi åtar oss att vidareutveckla framtiden runt brukarens måltidssituation.
- Vi åtar oss att 92 % av medarbetarna ska ha adekvat utbildning för att arbeta på Katarinagården.”

Hälso- och sjukvård

Varje våningsplan har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska som förutom sitt hälso- och sjukvårdsansvar även ska fungera som arbetsledare för personalen i omvårdnadsarbetet. Sjuksköterskorna delegerar medicingivning till omvårdnadspersonalen men det händer att

personal vägrar ta emot delegering. Några av sjuksköterskorna uttrycker att det är svårt att fungera som arbetsledare i omvårdnadsarbetet eftersom sjuksköterskorna arbetar på personliga scheman.

Läkarna kommer från ”Trygg hälsa” och är geriatriker, kommer till boendet en dag i veckan då de har rond samt vid behov. Kvällar, nätter och helger kan personalen kontakta Curera för läkarinsatser. Sjuksköterskorna anser att det fungerar bra med samarbetat.

På enheten finns en sjukgymnast och en arbetsterapeut som enheten delar med Guldbroölloshemmet. Den paramedicinska personalen träffar den äldre och dennes anhöriga eller närstående i samband med inflyttning, samtidigt sker en hjälpmedel- och förflyttningsbedömning. Efter några veckor sker en mer omfattande bedömning av den äldres ADL-nivå. På några av våningarna har den paramedicinska personalen rehabiliteringsmöten två gånger per år.

Många gånger avstår den paramedicinska personalen från att delegera vissa uppgifter till personalen eftersom man inte vill belasta personalen med ytterligare arbetsuppgifter.

Organisation och ledarskap

Enhetschefen leds av enhetschef som har personal-, budget- och arbetsmiljöansvar för sin verksamhet. Enhetschefen är sjuksköterska med lång erfarenhet från arbete i ledande ställning. Biträdande enhetschef började hösten 2006 och kom då närmast från det intilliggande Guldbroölloshemmet där hon arbetat som sjuksköterska. Hon ansvarar bl.a. för bemanning och rapportering samt registrering i paraplysystemet.

Enhetschef och biträdande enhetschef är tillgängliga och har som målsättning att gå runt på samtliga våningsplan två gånger dagligen för att möta boende, anhöriga och personal.

Enhetschefen har arbetsplatsträffar varje månad och separata nattmöten två gånger per termin. Dessa möten är förlagda kvällstid för att underlätta för nattpersonalen att delta.

De boende

Flertalet boende är multisjuka och har stora omvårdnadsbehov. Cirka 10 personer har demensdiagnos och ytterligare några beskrivs ha demensliknande symptom.

Flera av de anhöriga som jag talade med uttrycker att de är mycket nöjda med personalen som har ett gott bemötande och som anhörig känner man sig alltid välkommen. Någon uttrycker att de känner sig nöjda och trygga med omvårdnaden men att de saknar dels kontakt med andra anhöriga och dels anhörigträffar.

Någon boende uttrycker ”att det är många olika personer som hjälper henne på morgonen, det skulle vara bra om det var samma person”.

Personal

Tre personer arbetar dagtid och två personer arbetar kvällstid. Överrapporteringstid finns inlagt i schemat morgon och kväll mellan samtliga arbetspass. Nattetid arbetar två omvårdnadspersonal och en sjuksköterska i hela huset, vilket innebär att flera av våningarna är obemannade. Flera boende har rörelselarm eller larmmatta som komplement till trygghetslarmet.

Enheten har en hög andel utbildad personal enbart två personer saknade någon form av grundutbildning. Flera har arbetat länge inom äldreomsorgen och på Katarinagården. Jag fick känslan av att delar av personalen är kunnig men ”trött” och att de behöver fylla på med ytterligare kunskaper för att möta nya utmaningar och vidareutveckla verksamheten.

Enheten har låg korttidsfrånvaro, i november 2006 var den 1,7 procent.

Rutiner och arbetssätt

All tillsvidareanställd personal är kontaktman för 1 – 2 boende vardera och vice kontaktman för 1 boende. Kontaktmannaskapet har utvecklats åt olika håll på enheten. På någon våning planerar man dagen utifrån kontaktmannaskap, medan några andra våningar planerar utifrån omvårdnadsstyngden d.v.s. utifrån något slags rättvisetänkande hos personalen att alla ska ha det likadant. Detta sistnämnda arbetssätt främjar inte den äldres rätt till integritet och självbestämmande. Dessutom har personalen olika arbetssätt mellan de olika arbetspassen.

Personalen arbetar lugnt och utan synbar stress, och flera äldre känner sig väl omhändertagna och trygga.

Sjuksköterskans roll som arbetsledare och handledare i omvårdnadsarbete kräver att denna, är aktiv i omvårdnaden av de äldre. Det är också viktigt att den som är arbetsledare i omvårdnadsarbetet arbetar aktivt med en gemensam grundsyn inom omvårdnadsarbetet så att alla har ett likartat förhållningssätt i sitt arbete.

Nattpersonalen samlas på plan 3 i början av sitt arbetspass och får rapport från samliga våningar i huset. Därefter går de vidare till ”sina” respektive våningsplan. En person ansvarar för plan 1 – 2, en person ansvarar för plan 4 – 5 och sjuksköterskan finns på plan 3. Nattsjuksköterskan har förutom sitt hälso- och sjukvårdsansvar även ansvar för omvårdnaden på plan 3, och stöttar på de övriga våningsplanen.

Dokumentation

Dokumentationen var i stort sett genomgående bristfällig. All dokumentation förvaras i en gemensam pärm för alla boende, pärmen förvaras i köket i ett olåst skåp. Alla signeringslistor förvaras i en separat pärm, tillsammans med befintlig dokumentation.

Enheten behöver ta ett krafttag när det gäller den sociala dokumentationen. Dokumenten ska samlas i en akt per boende och ska innehålla uppgifter enligt stadens riktlinjer gällande dokumentation för utförare av äldreomsorg i Stockholms stad. Dokumentationen ska innehålla uppgifter om hur insatserna ska utföras under dygnets alla timmar och ska förvaras inlåst.

På ett av våningsplanen hade omvårdnadsansvarig sjuksköterska tagit bort samtliga beställningar från den sociala dokumentationen. Skälet till detta var att personalen inte skickar tillbaka beställningen till ansvarig biståndshandläggare när den äldres insatser upphör. Beställning av insatser är dock en del av den sociala akten och ska förvaras tillsammans med övrig social dokumentation.

Kost och måltider

Frukost serveras mellan kl. 8.00 och 10.30, lunchen serveras kl. 11.30 och middagen kl. 16.30. Endast ett fåtal boende äter något kvällsmål eftersom de flesta lägger sig vid kl. 19.00. De

som äter kvällsmål får något lättare som smörgås, filmjolk, te eller kaffe. Detta innebär att flera äldre har upp till 13 timmar mellan sena måltiden och den första dagen därpå.

Personalen säger att de har s.k. pedagogiska måltider, men det verkar oklart vad det innebär eftersom enbart ett fåtal personal sitter ner tillsammans med de äldre och äter vid måltiden.

Måltidsmiljön ser olika ut på de olika våningsplanen. På några våningsplan är det en lugn måltidsmiljö, med trevligt dukade bord och där personalen blandar en sallad som komplement till måltiden.

På något våningsplan läggs maten upp i karotter som skickas runt bordet, så att var och en som klarar det själv får lägga upp maten. Övriga får den hjälp och stöd de behöver. På detta våningsplan dukas även frukostbuffé så att de äldre själva kan välja sin frukost.

Innehåll i dagen

På något våningsplan har man egna aktiviteter t.ex. att läsa dagstidningen eller lyssna på musik. Enheten erbjuder dessutom de äldre gemensamma aktiviteter tre dagar i veckan. För dessa aktiviteter ansvarar ett våningsplan vardera, t. ex plan 5 för sittgymnastik och plan 3 för högläsning, en dag i veckan kommer tre personer från Röda Korset som besöker några boende och går ut tillsammans med dem eller sitter och samtalar kring något gemensamt ämne. Kyrkan kommer en gång i månaden för sång och musik, dessutom har enheten ett samarbete med biblioteket.

Kulltorp vård och omsorgsboende

Sammanfattande synpunkter

- Sedan föregående granskning har stadsdelen ökat grundbemanningen till fyra personer dagtid och tre personer kvällstid. Natttid är samtliga våningsplan bemannade med minst en person.
- Våningsplanet som är avsett för personer med konstaterad demenssjukdom har en alltför stor boendegrupp. Enligt Länsstyrelsens regler bör boende för demenssjuka inte överskrida nio lägenheter.
- På plan nio arbetar personalen för att stärka de äldres möjlighet till självbestämmande och stödja den boendes möjlighet att själv klara att genomföra olika moment i det dagliga livet.
- Vid granskningen som genomfördes 1999 hade enheten stor personalomsättning och enheten har arbetat intensivt med att vända trenden.

Bakgrund

Stadsdelsnämnden återtog driften av Kulltorps vård- och omsorgsboende år 2000, efter att enheten hade varit utlagd på entreprenad sedan 1997. Enheten består av 84 lägenheter fördelade på sex våningsplan, varav ett våningsplan (med 14 lägenheter) är avsett för personer med konstaterad demenssjukdom. Detta är en alltför stor boendegrupp, enligt Länsstyrelsens regler bör boende för demenssjuka inte överskrida nio lägenheter. Övriga våningsplan har inriktning mot äldre personer med stora omvårdnadsbehov.

Kulltorp ligger nära Tantolunden, närområdet är backigt och det är relativt nära till allmänna kommunikationer. I området finns en jourbutik med ett begränsat utbud av varor.

I bottenplanet finns gemensamma träfflokaler, där det dagligen pågår aktiviteter för de boende. I anslutning till träfflokalen finns en gemensam uteplats. På bottenplanet finns också personalens friskvårdslokaler.

Varje våningsplan består av 14 lägenheter som ligger runt ett trapphus. Samtliga lägenheter har fullgod bostadsstandard. De gemensamma lokalerna är samlade i ena delen av våningsplanet och består av kök, matrum och vardagsrum. De gemensamma lokalerna är trevligt möblerade och ger ett ombonat intryck. På varje våningsplan finns anslagstavlor med allmän information om boendet.

Enhetens åtaganden inför 2006

Enheten formulerade följande åtagande inför 2006:

- ”Vi åtar oss att de boende som önskar ska få möjlighet att komma ut på t.ex. promenad
- Vi åtar oss att de boende erbjuds ett utbud av aktiviteter, traditioner upprätthålls och att högtider uppmärksammas
- Vi åtar oss att de boende ska få en lugn måltidsmiljö
- Vi åtar oss att tillse att varje boende vid ankomsten får en kontaktperson
- Vi åtar oss att använda frivilliga organisationer t.ex. kyrkan och Röda Korset
- Vi åtar oss att inom 3 veckor från ankomsten göra en individuell vårdplan och arbetsplan med den boende/närstående
- Vi åtar oss att arbeta för att höja medarbetarnas kompetens
- Vi åtar oss att bjuda in de anhöriga på aktiviteter
- Vi åtar oss att följa riktlinjer som finns i förvaltningen rörande klagomålshantering”

Hälso- och sjukvård

Varje våningsplan har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska som också är personalens arbetsledare. Innebörden i uppgiften att vara arbetsledare för omvårdnadspersonalen uppfattas dock olika inom sjuksköterskegruppen. Sjuksköterskorna är omvårdnadsansvarig för var sitt våningsplan med 14 boende.

Den paramedicinska personalen på Kulltorps vård- och omsorgsboende består av sjukgymnast och arbetsterapeut. Dessa båda delar sin tid mellan Kulltorps vård- och omsorgsboende och Hornskrokens vård- och omsorgsboende, vilket innebär att de är 2,5 dagar per vecka på respektive enhet.

Rehabiliteringspersonalen instruerar och handleder personalen samt provar ut hjälpmedel till de boende som har behov av detta.

Organisation och ledarskap

Enhetschefen har budget-, personal- och arbetsmiljö- ansvar inom sin verksamhet. Till sin hjälp har hon en byråassistent/vaktmästare som ansvarar för inköp, fakturor, förråd och fastighetsfrågor samt bemanning nattetid. Sjuksköterskorna har ansvar för bemanning vid sjukfrånvaro och kortare semestrar.

Utöver omvårdande arbetsuppgifter har flera i personalen ett särskilt ansvarsområde, t.ex. att boka personal eller ansvara för matbeställning eller för förråd.

De boende

Fem av våningsplanen har inriktning mot personer som inte klarar eget boende på grund av sjukdom eller funktionshinder. På våning 6 finns 14 demensplatser. Här är samtliga boende

utredda och har fått en demensdiagnos, vilket är en förutsättning för att få bo på våningsplanet. På övriga våningsplan har flertalet boende något funktionshinder, flera går med rullator eller sitter i rullstol, och många har också där konstaterad demenssjukdom.

Endast ett fåtal boende har egen nyckel till sin lägenhet. Enligt de äldre som tillfrågades hade ingen ens frågat om de önskade en lägenhetsnyckel vid inflyttning. Några av de äldre uttrycker att det nästan alltid är samma personer som hjälper dem och att de blir både trevligt och respektfullt bemötta. Kontaktmannaskapet fungerar och de boende som jag samtalade med var väl medvetna om vem som var deras kontaktman.

Personal

Vid den förra granskningen 1999 var personalomsättningen på enheten stor både vad gäller omvårdnadspersonal och enhetschef. Nuvarande chef har arbetat på Kulltorp sedan 1998 och har under åren arbetat med att vända trenden kring personalomsättningen.

Under 2006 var sjukfrånvaron 9,3 procent och man har satsat mycket på friskvård det senaste året. Personalen har tillgång till utrustning för styrketräning och två dagar i veckan kommer en personlig tränare till enheten. Denne erbjuder personalen ett personligt träningschema och hälsosamtal. Flera av personalen använder sig av denna möjlighet för att förbättra hälsan.

Flera av personalen saknar adekvat omvårdnadsutbildning och enhetschefen upplever att det är svårt att få med de anställda på stadens omvårdnadsutbildning eftersom de saknar betyg i svenska motsvarande grundskola, den personal som uppnår detta har redan genomgått omvårdnadsutbildning.

Totalt 18 personer har under 2006 fått möjlighet att gå utbildning i yrkessvenska via Lernia. Enheten har skapat denna möjlighet tillsammans med Katarinagården, för att försöka komma tillrätta med personalens bristfälliga kunskaper i svenska språket. Utbildningen kommer att utvärderas.

Rutiner och arbetssätt

Varje anställd är kontaktman för en till två boende samt vice kontaktman för en boende. Som vice kontaktman ska man ersätta vid ordinarie kontaktmans frånvaro, om den vice kontaktmannen inte är i tjänst ska tjänstgörande boendeansvarig sjuksköterska ersätta kontaktmannen. Planering av dagen utgår alltid från den äldre och kontaktmannen ansvarar för att planerade insatser blir utförda.

På samtliga våningsplan, utom på plan nio som har inriktning mot äldre personer med demenssjukdom, arbetar tre personer dagtid, måndag – fredag och kvälltid det är tre personer i tjänst. På plan nio arbetar det fyra personer dagtid och tre personer kvälltid. Lördag - söndag arbetar endast tre personer dagtid och tre på kvälltid, det gäller samtliga våningsplan.

Personalen tycker inte att man behöver stressa för att klara sina arbetsuppgifter dagtid på vardagarna, men att det är svårt när något kvällspass saknas.

Natttid är samtliga våningsplan bemannande. Utöver detta finns en sjuksköterska i tjänst på enheten. Någon anställd ansåg att man borde rotera mellan våningsplanen för att inte ledsna på jobbet, men detta sätt att arbeta är inte förenligt med god personalkontinuitet för de äldre och är inte att rekommendera som arbetssätt.

All personal bär sökare för trygghetslarmet under arbetspasset, vilket medför att larmet går ut till alla sökare på våningsplanet när de äldre larmar. Detta minskar tiden mellan larm och hjälp. Personalen tycker att larmet fungerar bra.

På flera av våningarna står dörrarna till de äldres lägenhet vidöppna ut till korridoren även när de äldre inte vistas i sin lägenhet. Personalen knackar inte alltid på när de ska gå in i den äldres bostad. För att stärka de äldres integritet och respekten för de äldre behöver enheten se över sitt arbetssätt genom att alltid tillfråga de boende och om de vill ha lägenhetsdörren öppen eller stängd. Dessutom, bör de äldre alltid få välja om de vill ha en lägenhetsnyckel.

Dokumentation

Enhetsen använder det standardsystem för dokumentation som stadsdelsförvaltningen beslutat. I flertalet akter finns en beställning och på något våningsplan var genomförandeplanerna extra tydliga och där framgår vad, när, hur och vem som ska utföra insatserna. I flertalet granskade genomförandeplaner står ofta hela arbetslaget som ansvarig för insatserna. De insatser som utförs nattetid finns också beskrivna i en egen genomförandeplan. Alltför ofta saknas underskrifter och genomförandeplanerna saknar datum.

Signeringslistorna är inte alltid signerade och det saknas anteckningar om avvikelser i den löpande dokumentationen.

Kost och måltider

Frukosten serveras kl. 7.00 – 9.00, lunchen serveras kl. 13.00 och middagen kl. 18.00. Lunch och middag levereras från restaurang Filen (Medirest) som ligger i Hornstulls servicehus, medan personalen lagar frukosten utifrån de boendes önskemål. För de äldre som så önskar finns möjlighet att få nattmål, men det är inget personalen frågar de äldre om. All personal erbjuder pedagogiska måltider.

Enhetsen har arbetat mycket med att göra måltiden till en trevlig stund på dagen. På något av våningsplanen dukas det trevligt med smör, bröd och kryddor som ställs fram på matborden, medan det på andra våningar fungerade mindre bra. På en del våningar behöver personalen arbeta med att förbättra måltidsrutinerna. För att måltiden ska bli en trevlig aktivitet på dagen är det bl.a. viktigt att tänka igenom bordsplacering och atmosfären kring måltiden.

På någon våning finns färsk frukt framställd till de äldre, och på något våningsplan serverar personalen frukt under förmiddagen eftersom många äldre inte har förmågan att själva hämta. På några av våningarna serveras eftermiddagskaffe och kvällsmål, detta ser dock olika ut mellan våningarna. Enhetsen planerar att starta ett projekt om kost för att förbättra rutiner och organisation kring måltiderna på våningarna.

Innehåll i dagen

I träfflokalen på bottenvåningen erbjuds gemensamma aktiviteter för de boende fem dagar i veckan. Aktiviteter ska finnas anslagna på anslagstavlan, men gör inte alltid det. Detta är något som enhetsen behöver förbättra.

På ett av våningsplanen sitter någon av personalen tillsammans med några boende och läser dagens tidning, medan någon annan sitter tillsammans med boende och dricker förmiddagskaffe. På något plan ordnar personalen lite extra på fredagskvällar, t.ex. varma smörgåsar, räkor eller liknande, vilket är uppskattat.

Varje våningsplan ska månadsvis redovisa vilka individuella och gemensamma aktiviteter som genomförts och vilka boende som deltagit i dessa. Detta är ett bra exempel på hur enheter kan utveckla engagemangen kring de vardagliga aktiviteterna.

Magdalenagårdens vård- och omsorgsboende

Sammanfattande synpunkter

- Enheten behöver arbeta mer aktivt med att införa social dokumentation och upprätta genomförandeplaner för varje boende. Dokumentationen ska förvaras inlåst så att obehöriga inte kan ta del av den men dessa skåp stod dock ofta olåsta. Enheten måste åtgärda detta så att inte obehöriga kan ta del av dokumenten.
- Under de senaste åren har Magdalenagården granskats av både Länsstyrelsen i Stockholms län, Socialstyrelsen och Arbetsmiljöverket. Enheten har fått stark kritik från samtliga dessa. Enheten har därför arbetat aktivt det senaste året med att komma tillrätta med de brister som myndigheterna påpekat. Enheten har kommit en bit på väg med sitt förbättrings- och kvalitetsarbete, men det finns fortfarande en del kvar att arbeta med.
- På samtliga våningsplan har man försökt att bordsplacera de boende som därmed kan ha utbyte av varandra vid måltiderna, vilket till viss del bidrar till ökad trivsel. Det finns dock mer att göra. Några av våningarna behöver utveckla rutinerna runt måltiderna så att dessa blir en trevlig social aktivitet och inte enbart ett tillfälle att äta.
- På någon våning dukar personalen trevligt med duk, kryddor, smör och bröd, medan andra ställde fram maten på tallrikarna och hällde upp dryck i glas utan att fråga vad de äldre önskade dricka till måltiden.

Bakgrund

Magdalenagårdens vård- och omsorgsboende är centralt beläget nära service och allmänna kommunikationer. Boendet har 66 lägenheter som är fördelade på åtta våningsplan. På varje våningsplan bor 12 äldre personer utom plan 8 som har sex lägenheter. På plan 3 och 4 bor personer med stora somatiska omvårdnadsbehov. På övriga våningsplan bor personer med konstaterad demenssjukdom.

Samtliga bostäder har fullgod standard. Varje våningsplan har ett gemensamt kök och allrum, där de boende vistas mestadels hela dagarna. På bottenplanet ligger Magdalenagårdens dagverksamhet. Även hemtjänsten i området har sina lokaler där, liksom Magdalenagårdens enhetschef och biträdande enhetschef.

Magdalenagården har byggts om och stod klar för inflyttning 1998. Mellan perioden 1998 och 2004 hade enheten nio olika chefer, vilket av naturliga skäl inte bidrog till kontinuitet i ledarskap eller till kvalitetsutveckling av verksamheten. Nuvarande enhetschef tillträdde 2004.

Under de senaste åren har Magdalenagården granskats av både Länsstyrelsen i Stockholms län, Socialstyrelsen och Arbetsmiljöverket. Verksamheten har fått stark kritik från samtliga. Under det senaste året har enheten arbetat aktivt med att komma tillrätta med de brister som myndigheterna påpekade.

Hälso- och sjukvård

Varje våningsplan har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska och enhetschefen hade vid granskningstillfället nyanställt några sjuksköterskor. Det finns sjuksköterskor i tjänst dygnet

runt, alla veckans dagar. Under en period har det varit relativt stor omsättning av sjuksköterskor, men nu börjar situationen stabiliseras och ansvarig enhetschef förväntar sig att sjuksköterskegruppen ska utarbeta en gemensam grundsyn.

Sjuksköterskorna har omvårdnadsansvar för en våning vardera och är arbetsledare för personalen i omvårdnadsarbetet. Sjuksköterskorna har dessutom i uppdrag att följa upp den sociala dokumentationen. Ett arbete med att delegera vissa hälso- och sjukvårdsuppgifter har nyligen påbörjats, på initiativ från en av sjuksköterskorna.

Tre dagar i veckan kommer en konsultläkare från Dalens geriatriska klinik, kvällar och helger sker läkarkontakterna via Curera Jourbil.

På enheten finns en sjukgymnast och en arbetsterapeut. Dessa delar sin tid mellan Magdalenagården samt Tanto servicehus och demensboende. Båda tjänsterna är nyligen tillsatta och personerna har inte arbetat länge med detta uppdrag. De upplever att det är svårt att hinna med alla arbetsuppgifter, men de prioriterar hjälpmedelsutprovning till de äldre och förskrivning av hjälpmedel. Dessutom arbetar de som handledare och instruerar personalen. I övrigt blir det mycket akuta punktinsatser.

Enhetens åtagande inför 2006

Enheten formulerade följande åtagande inför 2006:

- ”Vi åtar oss att upprätta individuella och kollektiva veckoscheman för aktiviteter där regelbunden utevistelse och kulturella upplevelser är viktiga inslag.
- Vi åtar oss att tillse att maten är näringsriktig och göra matsituationen inbjudande samt att den för en social betydelse
- Vi åtar oss att etablera kontakter med frivillig- och äldreorganisationer
- Vi åtar oss att se till att varje boende har en individuell arbetsplan för omvårdnad och service enligt socialtjänstlagen
- Vi åtar oss att de till att varje boende och/eller dennes närstående är delaktiga i den individuella planeringen
- Vi åtar oss att utveckla anhörigstödet
- Vi åtar oss att höja medarbetarnas kompetens”

Organisation och ledarskap

Enheten leds av enhetschef som har personal-, arbetsmiljö- och budgetansvar. Enhetschefen har en biträdande enhetschef till sin hjälp. Det finns också en bemanningsassistent som ansvarar för bemanning vid sjukdom och kortare semestrar. Enhetschefen ansvarar dessutom för Villa Magdalenas dagverksamhet, där en samordnare sköter det löpande arbetet.

Enhetschefen är utbildad arbetsterapeut med lång erfarenhet från arbete i ledande ställning inom äldreomsorgen. Den biträdande enhetschefen är utbildad förskollärare och har tidigare arbetat som administratör på boendet. Enhetschefen är inte särskilt ofta på våningarna, utan det vanliga är att biträdande enhetschef är den som personalen har mest kontakt med.

De boende och anhöriga

Några boende uttryckte att de blev väl bemötta av personalen och att de visste vem som var deras kontaktman och vilket uppdrag denne hade, medan andra var mer osäkra. Någon anhörig kände sig obekvämt när denne hade synpunkter och frågor som rörde den anhörige och upplevde sig få undvikande svar på sina frågor.

Under 2006 bjöd enhetschefen in till två träffar för att informera om verksamheten. Enheten har även våningsvisa anhörigträffar, dock fungerar det olika mellan våningsplanen. Några har regelbundna träffar medan andra har träffar mer sporadiskt.

Personal

På plan 3 – 7 arbetar tre personer dagtid. Kvällstid från kl. 16.00 finns två personer i tjänst. Lördagar och söndagar har en person s.k. långpass och arbetar då 9.00–21.00 med 1,5 timmes rast. På plan 8, som har sex boende arbetar det två personer på dagen och två på kvällen.

Nattetid finns en person per våningsplan. Sjuksköterskan utgår från plan 8, där hon även utför omvårdnadsinsatser utöver sina specifika sjuksköterskeuppgifter i huset. Detta innebär att våningsplanet står tomt emellanåt.

Några av de som arbetar på demensvåningarna har poängutbildning från högskola i demenskunskap. Det är dock alltför få som har någon form av demensutbildning och de som arbetar på dessa våningar behöver få kontinuerlig fortbildning i demenskunskap. All personal behöver handledning.

Under 2006 har ett antal personer deltagit i olika former av grund- och fortbildning. Sju personer av 55 saknar någon form av grundutbildning. Flera har deltagit i utbildning och föreläsningar som handlar om aktiviteter för äldre.

Rutiner och arbetssätt

Enheten arbetar med kontaktmannaskap och all tillsvidareanställd personal är kontaktman för en eller två boende var. Enheten arbetar för att stärka kontaktmannens funktion och för att minimera antalet personal kring den äldres omvårdnad.

Ett av våningsplanen har haft många obesatta tjänster under en period och många olika personer har arbetat på vikariat. Detta märks tydligt genom att ingen känner och tar ansvar för helheten på våningsplanet. Ett av våningsplanen behöver arbeta med att strukturera och utveckla arbetssättet för att förstärka kontinuiteten och med respekt möta de äldres önskemål. För att stärka de anhörigas roll och utveckla arbetet med de anhöriga har elva personer gått en anhörigombudsutbildning, och nu har man två anhörigombud per våningsplan. Vid granskningstillfället hade dock inte arbetet kommit igång.

Flera av personalen har ansvar för något speciellt område t.ex. kostansvarig, ansvarig för beställning av engångsartiklar osv.

Dokumentation

Den sociala dokumentationen förvaras i pärmar som ska finnas inlåsta i ett av köksskåpen. Dessa skåp stod dock ofta olåsta. Enheten måste åtgärda detta, så att dokumentationen förvaras inlåst och obehöriga inte kan ta del av den.

Våningsplanen arbetar olika med att upprätta och föra social dokumentation. På några av våningarna har man endast fyllt i blanketterna med personuppgifter. Enheten behöver se över och behöver arbeta aktivt med införandet av social dokumentation och upprätta genomförandeplaner för varje boende.

Kost och måltider

Frukost dukas upp på ett serveringsbord i köket och de boende äter frukost i sin egen takt allteftersom de stiger upp. På plan 3 – 4 äter flera äldre frukost i sin lägenhet, för att man så önskar.

Flera av våningarna behöver utveckla rutinerna runt måltiderna, så att dessa blir en trevlig social aktivitet och inte enbart ett tillfälle att äta. På några av våningsplanen har personalen arbetat aktivt med detta. Där gjorde personalen i ordning matbordet trevligt, med duk, kryddor, smör och bröd. På några andra våningsplan ställde personalen bara fram maten på tallrikarna och hällde upp dryck i glas, utan att fråga vad de äldre önskade att dricka.

Samtliga våningsplan bör utveckla måltidssituationen ytterligare bland annat genom att införa s.k. pedagogiska måltider för att stödja de äldre att klara sina måltider på ett bra sätt. På samtliga våningsplan har man försökt att bordsplacera de boende som kan ha utbyte av varandra. Detta bidrar till ökad trivsel, men det finns mer att göra. På något våningsplan mosade personalen själv maten till de äldre som behövde ha finfördelad mat. Detta är ett gott exempel på hur man kan påverka välbefinnande för de äldre i positiv riktning, eftersom alla får se den mat som serveras. Rutinen bör införas på alla våningsplan.

Innehåll i dagen

Aktiviteterna på dagarna kan utvecklas ytterligare, både vad gäller individuella aktiviteter och gruppaktiviteter. I kontaktmannens uppdrag ingår att underlätta för den äldre att syssla med det den tycker om att göra. På några av våningarna arbetar personalen mer genomtänkt med vardagsaktiviteterna. Exempelvis dricker man eftermiddagskaffe tillsammans, läser dagens tidning tillsammans eller bara sitter och samtalar.

Sommartid ordnas större festligheter på den gemensamma innergården t.ex. midsommarfest, grillning eller eftermiddagskaffe.

Tanto vård- och omsorgsboende

Sammanfattande synpunkter

- Distriktssköterskornas uppdrag behöver ses över då personalen på gruppboende har större behov av hälso- och sjukvårdskompetens än en konsultativ insats.
- Enheten har arbetat med att förbättra kvaliteten i verksamheten, bl.a. genom att utarbeta nya tydliga rutiner och strukturera arbetet. Det finns dock flera delar att arbeta vidare med till exempel bör rutinerna vid inflyttning förbättras och förtydligas.
- Vilket mandat samordnaren har på gruppboendet är otydligt för berörda, vilket skapar onödig irritation inom personalgruppen.
- På gruppboendet är den sociala dokumentationen bristfällig. Flertalet pärmar saknar beställning och genomförandeplan. Den löpande dokumentationen är bristfällig, bl.a. har anteckningar gjorts med blyerts. Enheten behöver prioritera och åtgärda detta.

Bakgrund

Tanto servicehus ligger centralt, nära till kommunikationer och allmänservice samt till grönområdena kring Södra station. Entrén till servicehuset ger ett anonymt intryck och är inte särskilt välkomnande. Dock påbörjade Micasa fastigheter som äger och förvaltar bostäder för äldre inom Stockholms stad en renovering 2006. Lägenheterna i servicehuset och på gruppboendet är väl planerade.

I nära anslutning till entrén ligger restaurang Svärdet som är öppen dagligen kl. 11.00 – 14.00, restaurangen drivs av Medirect och gruppboendet får sin mat levererad därifrån. Något längre in på entréplanet finns en reception och där det finns personal tillgänglig vardagar mellan kl. 8.00 och 16.00. Även servicehuspersonalens lokaler ligger i nära anslutning till entrén.

På entréplanet finns en öppen social dagverksamhet, Bikupan, som är öppen dagligen. Där erbjuds olika slags verksamhet, bl.a. lättgympa, högläsning av någon bok utifrån önskemål, och bingo. En gång i veckan finns bibliotekarie på plats. Utöver detta anordnas aktiviteter kring högtider. Frivilligarbetare från Röda Korset kommer till Bikupan två gånger per vecka och varje eftermiddag serveras gemensamt kaffe med bröd till självkostnadspris i Bikupans lokaler.

Flera av de boende i servicehuset sitter kvar en lång stund efter det gemensamma kaffet och samtalar i mindre grupper. En personal ansvarar för verksamheten på halvtid och utöver detta ingår hon i den ordinarie arbetsgruppen på servicehuset.

Inom Tanto inryms, förutom servicehus med 79 lägenheter, även ett gruppboende med 13 lägenheter för personer med demenssjukdom, Bikupan samt Kofotens dagverksamhet för personer med demenssjukdom. Fram till 2005 fanns två sjukhemsavdelningar inom verksamheten, men dessa lades ner och under sommaren 2006. Då påbörjades en ombyggnation av sjukhemsavdelningarna till kontor. Ombyggnadsarbetena påverkade de boende, som blev störda.

Verksamheten har haft stor omsättning på chefer de senaste åren, fram till dess att nuvarande enhetschef tillträdde sin befattning 2004. Denne var dock föräldraledig under granskningen och ersatt av en vikarie.

Organisation och ledarskap

Enheten leds av en enhetschef som har budget-, arbetsmiljö- och personalansvar för verksamheten. Dessutom finns en samordnare som har ansvar för den dagliga planeringen på servicehuset samt registrering i paraplysystemet. Det finns också en administratör som ansvarar för det löpande administrativa arbetet.

Hälso- och sjukvård

Två distriktssköterskor ansvarar för hälso- och sjukvården på servicehuset, gruppboendet och dagverksamheten, under dagtid vardagar. Distriktssköterskorna har 52 personer inskrivna i hemsjukvården från servicehuset och gruppboendet, med vilka de har regelbunden kontakt med.

Kvällar, nätter och helger ansvarar Vårdpilen, vilket är ett vårdföretag som enheten har avtal med för Tantos hälso- och sjukvårds verksamhet. Enligt omvårdnadspersonalen funderar samverkan med Vårdpilen bra. Man anser att stödet är tillräckligt och att jourpatrullverksamheten kommer till boendet när behov finns.

Distriktssköterskorna ser sin roll på gruppboendet som medicinska konsulter. Deras uppdrag behöver dock ses över, bl.a. eftersom personalen på gruppboende har större behov av hälso- och sjukvårdskompetens än de kan få via konsultativa insatser. Det är också oklart för distriktssköterskan på Tanto, att de även har hälso- och sjukvårdsansvar för gästerna på Kofotens dagvård.

Delegeringen till omvårdnadspersonalen fungerar bra, anser distriktssköterskorna, men de anser samtidigt att omvårdnadspersonalen är osäker i sin yrkesroll.

Rehabiliteringsverksamhet

Tanto servicehus och gruppboende delar den paramedicinska personalen med Magdalenagårdens vård- och omsorgsboende. Eftersom det under några år var stor omsättning bland den paramedicinska personalen på enheten och arbetet är mycket eftersatt. Paramedicinarna upplever att det är svårt att komma ikapp med arbetet, och det mesta av deras tid går åt till att åtgärda akuta insatser.

Hemtjänst i servicehuset

Servicehusets åtagande inför 2006

Servicehuset formulerade följande åtagande för 2006:

- ”Vi åtar oss att erbjuda varierad utevistelse utifrån biståndsbeslut och att erbjuda enkla aktiviteter
- Vi åtar oss att arbeta för att de boendes matsituation förbättras
- Vi åtar oss att utse en kontaktperson till de boende som har biståndsbeslut
- Vi åtar oss att samverka med frivillig och äldreorganisationer
- Vi åtar oss att ta reda på våra boendes behov, förväntningar och önskemål och utifrån dessa och biståndsbeslut upprätta en arbetsplan för insatsernas genomförande
- Vi åtar oss att öka utbildningsgraden på enheten
- Vi åtar oss att utveckla anhörigstödet”

Tanto servicehus inrymmer 79 lägenheter, totalt har 66 boende någon form av biståndsbedömd insats. För biståndsbedömningen svarar i huvudsak två biståndshandläggare från stadsdelen, vilket underlättar samarbetet.

Verksamheten leds av en enhetschef som har budget-, personal- och arbetsmiljöansvar för verksamheten. Denne ansvarar också för Tanto gruppboende, Kofotens dagverksamhet och Bikupan. Enhetschefen har en samordnare som ansvarar för daglig planering, vikarieansaffning, registrering i Paraplysystemet samt diverse administrativa göromål. Dessutom finns en administrativ assistent som förutom administrativa uppgifter sköter receptionen.

Dagtid vardagar arbetar tolv personer och på helger dagtid finns sju personer i tjänst. Kvällstid arbetar fyra personer och nattetid finns två personer i tjänst på servicehuset.

Tidigare trygghetslarm saknade mottagning i hela servicehuset vilket ledde till att detta byttes ut i januari 2006. Ett nytt system installerades vilket lett till smärre inkörningsproblem under året men dessa är nu åtgärdade.

De äldre med insatser har en kontaktman utsedd. Både uppdrag och vem som är den enskildes kontaktman är känt. Kontaktmannen ansvarar för den äldres omvårdnad och att det upprättas en genomförandeplan.

Alla boende har en individuell pärm för socialdokumentation. Dokumentationen förvaras inlåst i särskilda dokumentaskåp. All granskad dokumentation innehåller genomförandeplan, löpande socialdokumentation, signeringslista för utförda insatser och en levnadsberättelse. I några av de granskade akterna var dock uppgifterna gamla och inaktuella och i flera fall var

varken genomförandeplanen eller de löpande anteckningarna daterade. Dessutom var signeringslistorna sporadiskt ifyllda och avvikelser från genomförandeplanen fanns inte dokumenterade i den löpande dokumentationen.

Under året har enhetschefen arbetat tillsammans med servicehusets personal med att förbättra kvaliteten i verksamheten, bl.a. genom att utarbeta nya tydliga rutiner och strukturera arbetet. Det finns dock mer att arbeta vidare med t.ex. saknas tydliga rutiner vid inflyttning.

Enheten har en tydlig och säker rutin för nyckelhantering och för hur de äldres egna medel ska hanteras. De äldres nycklar förvaras inlåsta i s.k. TT-system skåp, vilket innebär att varje personal har en egen kod för att låsa upp nyckelskåpet. Det registreras vem, när och vilken nyckel som tas ut ur nyckelskåpet.

Vid samtal med de äldre framkommer att de är nöjda med personalens bemötande, att personalen är tillmötesgående och lyhörd för deras önskemål och att man kan påverka insatsernas innehåll.

Tanto gruppboende

Gruppboendets åtagande under 2006

Gruppboendet formulerade följande åtagande för 2006:

- Vi åtar oss att erbjuda våra boende individuellt anpassade utvistelser och aktiviteter
- Vi åtar oss att tillse att maten är näringsriktig och matsituationen är inbjudande
- Vi åtar oss att utse en kontaktperson
- Vi åtar oss att samarbeta med frivillig- och äldreorganisationer
- Vi åtar oss att ta reda på våra boendes behov, förväntningar och önskemål och utifrån dessa och biståndsbeslutet upprätta en arbetsplan för insatsernas genomförande
- Vi åtar oss att öka utbildningsgraden på enheten
- Vi åtar oss att utveckla anhörigstödet

Organisation och ledarskap

Gruppboendet leds av enhetschefen på Tanto som har budget, - personal och arbetsmiljöansvar för boendet. Arbetsgruppen har ingen egen samordnare utan samordnaren för Tanto servicehus ansvarar för vissa frågor även här. Vilka dessa är och vilket mandat samordnaren har är dock otydligt för berörda, vilket skapar onödig irritation hos personalen.

Även sjuksköterskans uppdrag för de boende och vilket stöd denne ska bistå personalen med är otydligt för personalen och för sjuksköterskan, som anser att hon enbart har en konsultativ funktion.

De boende

Gruppboendet har 13 platser. Samtliga boende är utredda och har en konstaterad demenssjukdom eller konjunktiv svikt. Det bor fyra män och nio kvinnor på gruppboendet. Flertalet äldre kommer från stadsdelen och har bott i närområdet. Alla boende har egen lägenhet med fullgod bostadsstandard.

Personal

Personalen är schemalagd och arbetar varannan helg. Dagtid, kvällar och helger finns tre personer i tjänst, nattetid arbetar en person. All tillsvidareanställd personal har undersköterske- eller vårdbiträdesutbildning och erfarenhet av att arbeta med äldre personer.

Personalen önskar få vidareutbildning om demenssjukdom, flera personer upplever att de inte har tillräckliga kunskaper kring detta för att kunna bemöta de äldre på ett bra sätt. Flera har önskemål att få delta i Silviahemmets utbildningar. Personalen önskar även handledning, gärna från utomstående handledare för att vidareutvecklas i arbetet och bättre förstå de demenssjukas behov och svårigheter. Personalen önskar dessutom att enhetschefen vore mer närvarande i verksamheten.

Rutiner och arbetssätt

All tillsvidareanställd personal är kontaktman för en till två boende var. Kontaktmannens uppdrag är tydligt för personalen men något otydligt för de anhöriga. Fler anhöriga önskar få mer information.

I nuläget gör de saker åt de äldre istället för att tillvarata de äldres egna och individuella förmågor. Personalen behöver utveckla sitt arbetssätt för att tillgodose de äldres rätt till självbestämmande och integritet.

De äldre som önskar och som klarar det har egen nyckel till sin lägenhet. För övriga förvaras lägenhetsnycklarna i ett låst skåp i köket.

Det saknas information om vilken personal som arbetar, liksom uppgift om vilken mat som serveras under dagen samt vilka aktiviteter som finns på Bikupan. På kylskåpen fanns diverse information uppsatt som rörde personalen. Detta behöver ses över och åtgärdas.

Dokumentation

De boendes dokumentation förvaras i pärmar som är inlåsta i skåp i köket. Dokumentationen finns att söka i två olika pärmar, då enheten inte fört över dokumentationen till det nya dokumentationssystemet. Flertalet pärmar saknar beställning och genomförandeplan. Den löpande dokumentationen är bristfällig, bl.a. har anteckningar gjorts med blyerts. Enheten behöver prioritera och åtgärda detta.

Kost och måltider

Frukost serveras mellan kl. 8.00 och 10.30, de som vaknar tidigare får något att äta av nattpersonalen. Frukosten serveras i köket. Frukosten dukas fram på ett serveringsbord och personalen serverar de äldre allt eftersom de kommer upp. Ingen av personalen har ansvar för köket utan de äldre blir lämnade vid frukostbordet och personalen tittar in och hjälper till mellan sina morgonbestyr.

Vid huvudmålet som serveras kl. 12.00–13.30, sitter alla äldre tillsammans vid långbord i allrummet. Bordet är spartanskt dukat och personalen serverar maten från en vagn där kantiner och uppläggningsfat finns. Att flera av de äldre kan ta för sig av mat som är upplagd på uppläggningsfat framgår tydligt då de vid ett tillfälle serverades mat från uppläggningsfat som var framställda på matbordet. Detta sker dock undantagsvis och de boende får i stort sett alltid maten upplagd direkt från kantiner av personalen.

Flera boende frågar om kaffe efter maten, men får veta att ”det får de senare”. De äldre får inget kvällskaffe utan man får soppa och smörgås, men detta serveras i nära anslutning till middagen då flera av de äldre var av naturliga skäl inte hungriga.

Personalen har inga pedagogiska måltider utan sitter ner när de hjälper till att mata någon vid matbordet. Övrig personal cirkulerar runt för att hjälpa de äldre som behöver. Detta ger ett

rörigt intryck och kan vara störande för äldre demenssjuka som lätt påverkas och blir distraherade och därmed tappar fokus på måltiden.

Enheten behöver se över och ändra sina rutiner kring måltiderna för att dels underlätta för de äldre att klara sig mer självständigt, dels verka för att måltiden blir en trevlig stund med socialt innehåll.

Innehåll i dagen

Enheten behöver strukturera och verka för att införa ett bättre innehåll i dagen. Flera äldre satt bara passiva och väntade på nästa måltid.

Varannan vecka kommer en musikterapeut till enheten. Denna vecka är det underhållning vid två tillfällen, den andra veckan är det inte någon underhållning alls. Det finns inget eller mycket litet utrymme för individuella aktiviteter eller utevistelse. Enheten behöver arbeta mer med innehållet i dagen samt planera individuella aktiviteter för de äldre.

Vindragarens vård- och omsorgsboende

Sammanfattande synpunkter

- Vindragaren har en verksamhet med individuellt anpassade aktiviteter.
- Enheten har en hög andel utbildade undersköterskor och vårdbiträden.
- De gemensamma utrymmena är slitna och behöver renoveras.
- Nattetid är inte alla våningsplan bemannade vilket innebär att de boende lämnas ensamma på våningsplanen under längre eller kortare stunder. Nattetid låser personalen lägenhetsdörrarna till några boende för att dessa inte ska störas av oroliga medboende. Detta måste upphöra och nattbemanningen behöver också ses över och åtgärdas.
- Enheten behöver utveckla och strukturera arbetet med den sociala dokumentationen och även förvara dokumentationen på ett säkert sätt.

Bakgrund

Sedan föregående granskning 1999 har enheten ändrat inriktning och är numera ett vård- och omsorgsboende för personer med demenssjukdom.

Vindragarens vård- och omsorgsboende har 34 lägenheter fördelat på fyra våningsplan i två huskroppar inom Mälteriets seniorboende. Boendegrupperna är föredömligt små och varje våningsplan har åtta eller nio lägenheter, ett gemensamt kök och ett allrum. Lokalerna är slitna och i behov av renovering. På plan nio i vardera huskroppen finns en stor altan, där man kan vistas under den varma årstiden.

Två våningsplan har gjort mindre förändringar i lokalerna och har tagit bort serveringsbänken som tidigare delade av kök och allrum, vilket ger ett luftigare intryck.

Hälso- och sjukvård

Enheten har två sjuksköterskor som är dels omvårdnadsansvariga för de boende, dels arbetsledare för personalen i omvårdnadsarbetet i A- huset respektive C- huset.

Sjuksköterskorna deltar aktivt i omvårdnaden av de boende och handleder omvårdnadspersonalen. De har vidareutbildning inom geriatrik och har flera högskolepoäng i demensomvårdnad.

Sjuksköterskorna arbetar dagtid måndag – fredag. Kvällar, nätter och helger ansvarar jourpatrullen från Vårdpilen för akuta insatser samt ger instruktion via telefon. Detta fungerar bra, enligt ansvarig enhetschef.

Läkarinsatserna sköts från Curera Söder, där tre av läkarna arbetar med hemsjukvård. Samverkan fungerar mycket bra, enligt sjuksköterskorna. En till två gånger per år går ansvariga läkare igenom samtliga boendes mediciner och sjuksköterskorna har alltid aktuella medicinlistor.

Enheten har en sjukgymnast och en arbetsterapeut som arbetar cirka 25 procent vardera, vilket motsvarar cirka 1,5 dagar per vecka. Sjukgymnasten arbetar övrig tid inom Katarina – Sofia stadsdelsområde.

Enhetens åtagande inför 2006

Enhetens formulerade följande åtagande för 2006:

- ”Vi åtar oss att utse en kontaktman till alla vid inflyttning
- Vi åtar oss att erbjuda varje pensionär att delta i musikstunden med musikterapeuten en gång/vecka
- Vi åtar oss att utarbeta arbetsplaner för varje pensionär, där även utevistelsen skall planeras in
- Vi åtar oss att söka möjligheter och initiera till utbildning av personalen
- Vi åtar oss att tillse att maten är näringsriktig samt att matsituationen är inbjudande
- Vi åtar oss att ge stöd till anhöriga
- Vi åtar oss att samverka med frivillig- och äldre organisationer.”

Organisation och ledarskap

Enheten leds av en enhetschef som har en samordnare till sin hjälp. Enhetschefen har budget-, personal- och arbetsmiljöansvar på enheten. Enhetschefen har en kvalificerad yrkesutbildning i demensvårdsutveckling motsvarande 80 KY-poäng. Samordnarens huvudsakliga arbetsuppgifter är att planera, bemanna vid sjukdom och kortsemestrar, att godkänna fakturor och göra sjuk- och friskanmälan.

De boende

Boendet har inriktning mot personer med demenssjukdom, trots detta framkommer inte alltid i beställningen att personerna har en demensdiagnos. Enligt sjuksköterskan framgår det inte i beställningen, utan i hälso- och sjukvårdsdokumentationen. Flera äldre har något rörelsehandikapp och använder rullstol eller rollator vid förflyttning.

Personal

Personalens utbildningsnivå är hög, flertalet har undersköterske- eller vårdbiträdesutbildning och flera har dessutom fått möjlighet att vidareutbilda sig inom demensområdet.

Två s.k. plus-jobbare finns i verksamheten för att ytterligare stärka de boendes möjligheter till individuella aktiviteter.

Personalen är schemalagd och arbetar varannan helg. Vardagar dagtid arbetar två personer per våningsplan och en tredje går mellan våningsplanen på A- respektive C-sidan.

Redan vid föregående granskning uppmärksammades att samtliga våningsplan inte var bemannade nattetid, denna brist kvarstår och behöver åtgärdas. Två personer arbetar kl. 21.15 – 07.15 och ett så kallat mellanpass arbetar kl.22.30 – 06.45 alternativt kl. 22.30 – 07.00.

Nattetid är inte alla våningsplan bemannade vilket innebär att de boende lämnas ensamma på våningsplanen under längre och kortare stunder. Nattetid låser personalen lägenhetsdörrarna till några boende för att dessa inte ska störas av oroliga medboende. Detta är inte tillfredsställande och kan inte anses som god och trygg omvårdnad.

Några boende, men inte alla har dörrlarm eller rörelselarm i lägenheterna vilket kan uppfattas som ersättning för personal, inte som ett komplement för att öka den äldres säkerhet och trygghet.

Rutiner och arbetssätt

Enheten har anpassat de stadsdelsövergripande riktlinjerna till enhetens verksamhet. Dessa riktlinjer finns tillgängliga för all personal.

Personalen fungerar som kontaktman för en till tre boende vardera, beroende på vilka insatser den äldre behöver. Vid inflyttning lämnas information till anhöriga/närstående om verksamheten och om kontaktmannens uppdrag. Uppdraget är väl förankrat hos personalen och arbetet med de äldre planeras utifrån detta.

För att öka möjligheterna för de boende att få individuellt anpassade aktiviteter har enheten nyligen infört beteckningen *egen tid* (ET) på schemat. Denna beteckning återkommer en gång i månaden och innebär att personalen ska göra något särskilt tillsammans med någon man är kontaktman för t.ex. gå en promenad tillsammans, gå på restaurang eller ägna sig åt att dokumentera. Personalen får tillsammans med den boende välja lämplig tidpunkt för aktiviteten, dag- eller kvällstid. Vid granskningstillfället åkte en anställd med två boende till en restaurang på Djurgården.

Dokumentation

Enheten dokumenterar enligt stadsdelförvaltningens system för dokumentation. Några dokumentationspärmar var röriga och svåra att hitta i och flera av pärmarna saknar biståndsbeslut och beställning. Flera av arbetsplanerna saknade underskrift av den enskilde eller dennas företrädare. Signaturlistorna var inte ifyllda och det saknades dokumentation om avvikelser i den löpande dokumentationen.

Personalen uttrycker önskemål om att få mer utbildning i dokumentation och stadsdelens dokumentationssystem, eftersom de ansåg att de hade för lite kunskaper för att klara denna uppgift.

De boendes dokumentationspärmar förvaras i köket i ett olåst skåp, vilket innebär att dokumentationen inte förvaras på ett säkert sätt. Detta behöver åtgärdas.

Kost och måltider

På samtliga våningar äter personalen s.k. pedagogiska måltider och sitter ner tillsammans med de boende och äter. På ett våningsplan dukar personalen till ett gemensamt förmiddagsfika för alla boende och personal, vilket är en uppskattad och trivsamt stund för alla.

På några våningsplan arbetar personalen tydligt med måltiden som aktivitet. Man strukturerar och planerar måltiden så att de boende som behöver mycket hjälp och stöd av personalen medan de som inte behöver lika mycket stöd serveras för sig. På något annat våningsplan behöver personalen arbeta mer strukturerat kring måltiden så att den ska bli en trivsamt stund på dagen.

Innehåll i dagen

Under första halvåret 2006 ansvarade en anställd särskilt för aktiviteter utöver de vardagliga på samtliga fyra våningsplan. Vid granskningstillfället var den funktionen indragen men man önskade att verksamheten skulle återinföras eftersom den innebar ytterligare aktiviteter för de boende.

Mycket av aktiviteterna kretsar kring årstiderna. Personalen ”tar in naturen” till våningen. På våren tar man in vårblommor, på sommaren sommarblommor och på hösten löv och rönnbär o.s.v.

Personalen är aktiv och försöker fånga upp den äldre när tillfälle ges. Utöver de dagliga aktiviteterna besöker en musikterapeut enheten en gång i veckan, vilket är mycket uppskattat av de boende.

Hornstulls vård- och omsorgsboende

Sammanfattande synpunkter

- På servicehuset behöver man tydliggöra organisationen mellan verksamhetschef på servicehuset och verksamhetschef för hälso- och sjukvård samt mellan verksamhetschef och samordnare.
- För att öka kontinuiteten och förbättra omsorgen för de som har insatser har servicehuset förändrat sitt planeringssystem.
- På korttidsboendet, sjukhemmet och gruppboendet har i stort sett all personal adekvat omvårdnadsutbildning.
- Gruppboende Lunden är ett exempel på verksamhet med bra innehåll och där de värnar om integriteten och självbestämmande.

Bakgrund

Hornstulls vård- och omsorgsboende ligger centralt nära till kommunikationer, allmänt serviceutbud och grönområden. I servicehuset finns 148 lägenheter och samtliga lägenheter har trygghetslarm, både aktivt och passivt larm. De gemensamma utrymmena är luftiga. Receptionen är bemannad måndag – fredag kl. 10.00 – 17.00 (lunch kl. 12.00 – 13.00), helgdagar kl. 10.00 – 11.30 och kl. 13.00 – 15.00. Verksamheten har varit entreprenaddriven av ett flertal olika entreprenörer sedan den senaste granskningen, för närvarande drivs den av HSB Omsorg sedan februari 2006. Fastigheten förvaltas av Micasa fastigheter.

I anslutning till entrén ligger Tellus fritidscenter som har sina lokaler i servicehuset, Tellus bidrar med aktiviteter i huset.

Restaurang Filen är öppen kl. 11.00 - 15.00 alla dagar och den drivs av Medirest som levererar mat till flera äldreboenden inom stadsdelen. I bottenplanet finns även *Lusthuset*, en öppen social verksamhet för äldre är öppen veckans alla dagar mellan kl. 08.00 och kl. 16.00.

Inom Hornstulls vård- och omsorgsboende finns också servicehus, korttidsboende, sjukhemsboende och gruppboende för personer med demenssjukdom.

I servicehuset finns ett aktivt förtroenderåd med representanter från dels de boende i äldreboende, dels från närområdet. Dessutom ingår representanter från ledning och personal från hela Hornstulls vård- och omsorgsboende samt från Tellus fritidscenter och restaurang Filen.

Huvudentrén är öppen dagtid och låses kl.16.30, övriga entréer har kodlås. Trots detta vistas ofta obehöriga i lokalerna, både i servicehusdelen och i övriga verksamheter. Ett vaktbolag gör oregelbundna turer inom boendet. Stadsdelens representanter och HSB Omsorg har vid flera tillfällen påtalat vikten av att regelbundet byta entrékoder för fastighetsägaren, för att på så sätt försvåra att obehöriga kommer in i lokalerna.

Organisation och ledarskap

Enheten drivs av två verksamhetschefer, en med ansvar för servicehuset och *Lusthuset*, den andra ansvarar för sjukhem, korttidsboende och gruppboende. Verksamhetscheferna har budget-, personal- och arbetsmiljöansvar för respektive verksamhet. De har en bemanningsassistent som ansvarar för bemanning på samtliga enheten inom Hornstulls vård- och omsorgsboende.

Hemtjänsten i servicehuset har en samordnare som bl.a. ansvarar för den dagliga planeringen samt för rapportering och registrering i paraplysystemet.

På sjukhemmet och korttidsboendet finns en tjänst som koordinator som ansvarar för beläggning på boendet samt för fakturering via paraplysystemet.

Hälso- och sjukvård

Tre distriktssköterskor ansvarar för hälso- och sjukvården på servicehuset, dessutom finns en undersköterska som resurs för hemsjukvården. Cirka 130 personer är inskrivna i hemsjukvården. Kvälls- och natttid ansvarar sjukhemmets sjuksköterska för hälso- och sjukvårdsinsatserna i servicehuset. Sjuksköterskorna är arbetsledare i den medicinska omvårdnaden.

En sjukgymnast och en arbetsterapeut finns servicehuset. Sjukhemmet, korttidsboendet och gruppboendet har egen sjukgymnast och arbetsterapeut. Sjukgymnasten har arbetat ensam under en längre tid då arbetsterapeuten varit sjukskriven. Under granskningen pågick rekrytering av vikarie.

Både sjuksköterskor och paramedicinsk personal uttrycker att det finns en otydlighet i organisationen eftersom verksamhetschefen för servicehuset inte har hälso- och sjukvårdsansvar för enheten utan detta ansvar ligger på verksamhetschefen för det övriga boendet.

Hemtjänst i servicehuset

Hornstulls servicehus har 148 lägenheter, cirka 135 personer har någon form av biståndsprovad insats. I huvudsak arbetar två biståndshandläggare från stadsdelen med handläggning av biståndsärenden, vilket underlättar samarbetet mellan biståndshandläggare och personal.

Dagtid på vardagar finns 23 – 27 personer i tjänst, dagtid på helgerna finns 12 personer i tjänst, kvällstid finns 6 personer och nattetid finns 2 personer i tjänst.

Enheten arbetar med kontaktmannskap som grund för planering. Alla boende med insatser har en kontaktman och ansvaret är känt bland de boende. Kontaktmannen ansvarar bl.a. för omvårdnaden kring de boende och för att en genomförandeplan upprättas och för att social dokumentationen förs.

Enheten har ändrat sitt planeringssystem under våren och numera är personalen indelade i mindre grupper om fyra personer i varje grupp. Tre av dessa är kontaktmän till några boende medan den fjärde går in som vikarie vid frånvaro. I några grupper fungerar indelningen väl, medan den behöver förbättras i vissa grupper, för att nå önskat resultat. Därutöver finns en särskild städgrupp som utför alla städningar till de boende.

Innan detta arbetssätt infördes mötte de äldre flera personer och städningen var eftersatt. Flera äldre uttrycker dock att de inte alltid vet i förväg vem som kommer när kontaktmannen är sjuk eller ledig. Personalen behöver bli bättre på att informera de äldre vid förändringar i planeringen.

Den sociala dokumentationen är bristfällig och behöver utvecklas. Dokumenten för flera personer förvaras i gemensam pärm, det finns dokumentationsblanketter från tidigare entreprenörer. De genomförandeplaner som finns är bristfälliga och den löpande dokumentationen förvaras i en så kallad rapportpärm.

Enheten har tydliga och kända rutiner för hantering av de boendes nycklar. Nycklarna förvaras inlåsta i så kallade TT-system skåp, vilket innebär att det registreras vem som tar vilken nyckel från nyckelskåpet, när detta sker och när nyckeln lämnas tillbaka.

Enheten hade under 2006 två Lex Sarah, vilka ansvariga utredde och åtgärdade.

De personer jag talade med var nöjda med personalens bemötande och man menade att personalen var både tillmötesgående och lyhörd. Flera uttrycker dock att det fungerade dåligt med städningen tidigare, men att det fungerar bättre nu.

Lusthuset är en öppen social dagverksamhet som erbjuder aktiviteter till de som vistas på Hornstull. Regelbundna aktiviteter, som sittgymnastik, eftermiddagskaffe och på fredagar har de kaffe med tillbehör, en aktivitet som är mycket välbesökt.

Flera av de boende som har beslut om hjälp med frukost, äter sin frukost i *Lusthuset*, där frukost serveras dagligen från kl. 09.30. Flera boende tillbringar hela dagen här, äter lunch i restaurang Filen och dricker sitt eftermiddagskaffe vid 15-tiden för att sedan få hjälp till sin lägenhet av personalen på servicehuset.

Sjukhem- och korttidsboende

Hornstulls sjukhem och korttidsboende utgör en del av Hornstulls vård- och omsorgsboende, sjukhemmet och korttidsboendet har plats för 27 respektive 24 boende. Enheterna är placerade våningarna över varandra och består av två delar Solsidan och Sjösidan vilka är sammanbundna genom en gemensam hisshall och expeditioner. Utöver detta har respektive sida ett stort gemensamt matrum. Sjösidan har en stor inglasad balkong och Solsidan har en vinterträdgård.

Lokalerna ger ett skamfilat och tråkigt intryck med udda ihop plockade möbler. De boende har eget rum men delar hygienutrymme med någon annan. På våningarna finns även dubbelrum. Länsstyrelsen lämnade kritik på bland annat bostadsstandarden vid sin granskning 2006-11-24, vilket stadsdelsnämnden⁶ yttrat sig över.

Dagtid arbetar sju personer i omvårdnadsarbetet, kvällstid fyra personer och nattetid arbetar två personer på respektive våningsplan. Utöver detta arbetar två servicepersonal på sjukhemmet och en på korttidsboendet. Två av servicepersonalen arbetar vardagar och har ansvar för köket på respektive våning, på sjukhemmet ansvarar den andra personen för de boendes tvätt.

På korttidsboendet har all tillsvidareanställd personal undersköterske- eller vårdbiträdesutbildning. På sjukhemmet saknar två anställda adekvat omvårdnadsutbildning.

Dagtid vardagar arbetar två sjuksköterskor på korttidsboendet respektive sjukhemmet. Dessa är omvårdnadsansvariga för 14 - 15 boende vardera. Sjuksköterskorna är dock inte särskilt involverade i det dagliga omvårdnadsarbetet. Personalen har delegering för läkemedel och några har delegering för insulin.

Curera ansvarar för läkarinsatserna och ansvarig läkare kommer till boendet en dag i veckan. En sjukgymnast och en arbetsterapeut är knutna till sjukhemmet, korttidsboendet och gruppboende. De senaste månaderna har dock arbetsterapeuten varit sjukskriven utan ersättare vilket har inneburit att sjukgymnasten fått en stor arbetsbelastning trots att hon fått hjälp av servicehusets paramedicinska personal.

Personalen är kontaktman till 1-2 boende vardera. Personalen på sjukhemmet planerar inte det dagliga arbetet utifrån kontaktmannaskap utan man planerar utifrån ett traditionellt arbetssätt som inte främjar kontinuitet för de boende. På korttidsboendet planerar däremot personalen omsorgen utifrån kontaktmannaskap och utifrån de äldres behov.

Några av de boendes rum är dåligt städade, det är dammigt och golven är kladdiga.

Vissa tider saknas personal på våningsplanet på grund av rapporttid. Rutinerna kring detta bör ses över och förändras.

Flera av de boende främst på korttidsboendet deltar i det gemensamma utbudet av aktiviteter som *Lusthuset* erbjuder. På sjukhemmet uttrycker dock de äldre att de har tråkigt och att det inte händer särskilt mycket under dagen.

Måltiderna serveras i den gemensamma matsalen. På sjukhemmet får i stort sett alla frukost i sitt rum före kl. 9.00. På korttidsboendet serveras frukost från kl. 8.00, frukosten dukas upp i matsalen och de äldre äter sin frukost där allteftersom de stiger upp.

Lunchen serveras kl. 12.00 och middag kl. 16.30 i respektive matsal. Maten läggs upp direkt på tallrikar från kantiner och borden är torftigt dukade, utan större känsla. Kaffet serveras direkt efter måltiden och personalen dukar fram koppar utan fat. Sjukhemmet och korttidsboendet har tillsammans med stadsdelsnämnden ansökt om och fått stimulansbidrag för att förbättra matmiljön på boendet.

⁶ DNR 504-000687/2006

Den sociala dokumentationen på boendet behöver utvecklas. Dokumentationen för varje boende förvaras i separata pärmar på personalens expedition. Genomförandeplaner finns men inte för alla boende. Signeringslistorna är sporadiskt signerade och inga avvikelser finns dokumenterade i den löpande dokumentationen. Av beställningarna framgår att flera av de äldre har någon form av demenssjukdom.

HSB Omsorg och beställarenheten arbetar med att omvandla sjukhemmet till boende för korttidsvård. Omvandlingen kommer att ske successivt och kommer att innebära stora förändringar i arbetssätt för personalen på sjukhemmet.

Gruppboende Lunden

Gruppboendet ligger på plan 3 i samma hus som sjukhemmet och korttidsboendet. Boendet har 8 lägenheter alla med fullgod boendestandard. Vid granskningstillfället bodde nio personer på boendet, eftersom det bor makar i en av lägenheterna. Miljön i de gemensamma utrymmena är ombonad och hemliknande. Den gemensamma tvättstugan där personalen tvättar de boendes tvätt är trång och för att öka torkmöjligheterna har de installerat en torktumlare i en av boendets gemensamma toalett. Enheten har även små och få förvaringsutrymmen.

Den sociala dokumentationen på gruppboendet behöver utvecklas. Den sociala dokumentation som fanns förvarades i separata pärmar för varje boende men det fanns också en så kallad rapportbok där personalen dokumenterade om det hänt något särskilt under dagen. Några genomförandeplaner finns men inte för alla boende. Signeringslistorna är sporadiskt signerade och inga avvikelser finns dokumenterade i den löpande dokumentationen. Alla boende är utredda och har konstaterad demenssjukdom.

Dagtid är det två personer i tjänst enligt schema, utöver detta finns en resurs med lönebidrag som arbetar måndag – fredag kl. 9.00 - 15.00. En person arbetar måndag – fredag kl. 10.00 – 14.00 och ansvarar för att laga maten på boendet. Kvällstid finns två personer i tjänst och nattetid är en person i tjänst på boendet. Personalen är schemalagd och arbetar två helger av fem.

Sjuksköterskan på sjukhemmet har även omvårdnadsansvar för de boende på Lunden.

Personalen arbetar utifrån kontaktmannaskap och är kontaktman för 1 – 2 boende vardera och vice kontaktman till 1 – 2 boende. Detta arbetssätt garanterar kontinuitet för de boende. Personalen har ett lugnt arbetssätt utan synbar stress och de äldre ger intryck av lugn och harmoni. Personalen ordnar aktiviteter för de boende både individuellt och i grupp till exempel, tidningsläsning, promenader, utflykter och *Lusthusets* olika aktiviteter.

Måltiderna är centrala för verksamheten. Frukost dukas fram och serveras mellan kl. 7.00 – 10.00. Lunchen serveras kl. 13.00 och läggs upp i uppläggningsfat som ställs fram på matborden. Middagen serveras kl. 17.00 och kvällsmål mellan kl. 19.00 – 20.00. Kvällsmålet består av te, kaffe, smörgås, soppa, filmjolk eller mjölk.

En person är ansvarig för att laga maten till de äldre dagtid. Denna person har dock inga särskilda kunskaper om kost och kan behöva tillgång till kostkompetens för att komponera väl sammansatta matsedlar till de boende. Kvällstid lagar den ordinarie personalen maten. Personalen har s.k. pedagogiska måltider och sitter ner tillsammans med de äldre och äter.

Kommunövergripande verksamheter

Pensionat Hornskroken, 24-timmarscenter

Sammanfattande synpunkter

- Enheten försöker att arbeta utifrån mottot ”Fånga stunden”, d.v.s. fånga varje människa där de befinner sig just nu i sin demenssjukdom. Verksamheten kännetecknas av god kontinuitet och bra innehåll.
- Personalen är välutbildad och engagerad med stor kompetens.
- Hornskroken är en anhörigstödsverksamhet med fokus på anhörigas situation. Flera av gästerna har stora och omfattande behov av stöd och hjälp i sin dagliga livsföring.
- Ansvarig bör utreda de otydligheter som finns rörande hälso- och sjukvårdsansvar och förtydliga rutinerna så att en god och säker omsorg om pensionatets gäster kan vidhållas.

Enhetens åtagande inför 2006

Enheten formulerade följande åtaganden inför 2006:

- Vi åtar oss att ha stödsamtal med anhöriga
- Vi åtar oss att erbjuda en trygg avlösning för anhörigvårdare och gäster.
- Vi åtar oss att planera avlösningsperioden i samråd med anhöriga efter deras anvisningar och utifrån gästens behov och resurser.
- Vi åtar oss att visa respekt för gästernas integritet och självbestämmande under tiden de är hos oss.
- Vi åtar oss att erbjuda en meningsfull dag och stimulera till sociala kontakter utifrån gästernas förutsättningar och intresse.

Pensionat Hornskroken är en kommunövergripande verksamhet med uppgift att stödja närstående till demenshandikappade. Verksamheten startade som ett projekt under ”Anhörig 300” som senare permanentades. Den erbjuder avlösning utan biståndsbeslut till närstående som vårdar demenshandikappade över 65 år, den som vårdas kommer som gäst till Pensionat Hornskroken.

Pensionat Hornskroken erbjuder äldre personer med demenssjukdom och som vårdas av anhörig att vistas längre eller kortare tid där inget beslut enligt socialtjänstlagen behövs. Pensionatet har inget hälso- och sjukvårdsansvar för gästerna som vistas där, ansvaret för detta finns kvar hos primärvården och ordinarie distriktssköterska. I de fall distriktssköterskan är ansvarig för delning av dosetter måste personalen få delegering från denne för överlämnande av läkemedel. När anhöriga delar medicin i dosett och överlämnar denna till personalen som ger gästen medicinen är anhöriga ansvariga för innehållet i dosetten.

Det finns personal anställda vid enheten som är legitimerade sjuksköterskor, de är dock inte anställda som sjuksköterskor och det är viktigt att tydliggöra att de inte har något hälso- och sjukvårdsansvar. Det är viktigt att ansvarig upprättar tydliga riktlinjer för läkemedelshantering och att de anpassas lokalt.

Verksamheten ligger inrymt i suterrängplanet på Hornskrokens vård- och omsorgsboende. Lokalerna består av fyra övernattningsrum samt gemensamt kök och vardagsrum och en stor altan. De gemensamma lokalerna är något trånga men har en hemlik atmosfär.

Enheten är anslagsfinansierad och enhetschefen har personal-, budget- och arbetsmiljöansvar. Enhetschefen har även ansvar för Hornskrokens vård- och omsorgsboende. På Pensionatet arbetar totalt åtta personal. Dagtid tjänstgör två personer, kvällstid två och nattetid en person.

Flertalet av personalen har grundutbildning och två personer är sjuksköterskor. Dessutom har samtlig personal lång erfarenhet från arbete inom äldreomsorgen.

Personalen arbetar för att stärka de närstående i deras roll genom att ge möjlighet till stöd och avlastning när behov uppstår.

Verksamheten arbetar mycket med att sprida information över staden bl.a. genom att besöka stadsdelsförvaltningarnas biståndshandläggare, vårdcentraler och andra centrala funktioner.

Under 2006 var verksamheten öppen 242 dygn, och gäster har vistats dygnet runt vid 872 tillfällen. I genomsnitt var beläggningen av gäster som stannar dygnet runt 3,6 gäster 2006.

Tellus Fritidscenter

Tellus fritidscenter är en kommunövergripande fritidsverksamhet vars mål är att förhindra och bryta isolering, samt skapa en meningsfull vardag för i Stockholm boende pensionärer och funktionshindrade. Verksamheten är anslagsfinansierad och budget för 2007 är, 4 700 Tkr kronor. Vid senaste enkätundersökningen om besöksfrekvens kom cirka 50 procent av besökarna från stadsdelar utanför Södermalm – Gamla stan.

Tellusfritidscenter är numera inrymt inom Hornstull vård- och omsorgsboende. I anslutning till servicehusets huvudentré finns Tellus reception som är bemannad dagtid vardagar, fritidscentrat har även en separat ingång från Lignagatan.

Enhetens åtagande för 2007

Enhetens formulerade följande åtagande inför 2007 är:

- Vi åtar oss att göra ett vår och ett Höst program
- Vi åtar oss att ge våra besökare möjlighet till minst två aktiviteter varje vardag under terminerna.
- Vi åtar oss att ge ett brett utbud av aktiviteter, upprätthålla traditioner genom att bl a fira midsommar, påsk, lucia och nyårsunderhållning.
- Vi åtar oss att vara lyhörda för våra besökares önskemål och synpunkter på verksamheten, genom två enkätundersökningar per år.
- Att samverka med frivillig- och äldreorganisationer och minst 8 protokollförda möten med förtroenderådet.
- Vi åtar oss att personalen får minst ett erbjudande om att gå på kurs eller föreläsning som ger kompetensutveckling.

Verksamheten leds av enhetschef som har personal-, arbetsmiljö och budgetansvar för sin verksamhet. Flertalet personer som arbetar på fritidscentret har arbetat länge inom verksamheten. Totalt finns sju personer anställda, förutom enhetschef och receptionist finns ytterligare fem personer anställda med olika ansvarsområden. Utöver dessa finns tillfälligt anställd personal när lokalerna är uthyrda kvällar och helger.

Stadsdelsförvaltningen köper 0,5 tjänst från Tellus fritidscenter för färdtjänstutredningar.

Det finns tre entreprenader som är verksamma inom lokalerna, det är restaurang Filen, fotvård och hårvård. Tellus fritidscenter har avtal med stadsbiblioteket som ansvarar för datacaféet och för biblioteket.

Förutom detta erbjuder Tellus fritidscenter ett brett utbud av aktiviteter bland annat

- Renlighetsbad för funktionshindrade som behöver hjälp med bad
- Möjlighet att väva, vävstolar för mattväv och bordslöpare finns uppsatta.
- Gymnastikgrupper
- Filmvisning
- Musik underhållning
- Boule
- Stavgång
- M.m.

Under sommar perioden har fritidscentret verksamhet på Stora Sköndals friluft och handikappbad, då de bland annat erbjuder traditionsenligt midsommarfirande, vattengymnastik, kubb, stavgång m.m.

Under 2006 var den genomsnittliga besöksfrekvensen cirka 300- 350 besökare per vardag. Verksamheten är mycket uppskattad av besökarna.

Bilaga 1. Tabeller

Enheten för biståndshandläggning och beställning

Tabell 1 – befattningar och funktion

Enhetschef	1,0
Biståndshandläggare	16
Boendesamordnare	0,5
Anhörigkonsulent	0,5
Färdtjänsthandläggare*	1,5
Administrativ assistent	1,0
Antal helårsbefattningar	20,5
Antal helårsanställningar	20,5

* tjänst köps av Tellus fritidscenter

Tabell 2 – biståndsärenden september 2006

Hemtjänst **	1523
Servicehus	198
Heldygnsomsorg *** egen sdf	434
Heldygnsomsorg, övriga sdf	28
Heldygnsomsorg, övriga landet	65
Totalt	2248
Korttidsplatser ***	24
Dagverksamhet ***	98

** Exkl färdtjänst. Inkl hemvårdsbidrag, dagverksamhet och trygghetslarm

*** Avser helårsplatser

Hemtjänsten Högalid

Tabell 3 - Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten

Omsorgsnivå	Antal Ärenden över 65 år	Antal ärenden under 65 år	Ersättning till enheterna
0	38		1862
1	0		0
2	2		994
3	0		0
4	11		10945
5	24		47736
6	12		38844
7	17		76242
8	15		104280
9	3		25359
10	19		215441
11	13	1	209398
12	15		200365
13	10		217130
14	5		134160
15	7		222971
16	4		148356
17	2		93406
18			Timersättning
Antal			18 374 92

Tabell 4- Faktauppgift utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	1
Samordnare/ Gruppledare	2
Undersköterska	11
Vårdbitråde	29
Saknar utbildning	25
Övrig personal	-
Antal personer	69
Antal årsarbetare	50,4

Tabell 5 - bemanning under dygnet

	Vardagar dagtid	Vardagar kväll	Helg dagtid	Helg kväll	Natt
Omv.personal	32	8	19	8	*

*Stadsdelens nattpatrull tar över verksamheten.

Katarina Eriksdals hemtjänst

Tabell 6 - Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten

Omsor gsnivå	Antal Ärenden över 65 år	Antal ärenden under 65 år	Ersättning till enheterna
0	66		11300
1	65		3250
2	24		12240
3	4		3000
4	12		12 240
5	25		51 000
6	26		86320
7	27	2	133400
8	16		114080
9	9		78030
10	19		220970
11	15		230100
12	8		153360
13	6		133620
14	6		165120
15	4		130680
16	3		114120
17	2		95800
18	1		Timersättning
Antal	272	2	

Tabell 7- Faktauppgift utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Bitr.enhetschef/adm	1
Samordnare/ Gruppledare	3
Undersköterska	17
Vårdbitråde	13
Saknar utbildning	14
Övrig personal	
Antal personer	49
Antal årsarbetare	38,1

Tabell 8 - bemanning under dygnet

	Vardagar dagtid	Vardagar kväll	Helg dagtid	Helg kväll	Natt
Omv.personal	34	8	16	8	*

*Stadsdelens nattpatrull tar över verksamheten.

Magdalenagårdens hemtjänst

Tabell 9 - Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten

Omsorgsnivå	Antal Ärenden över 65 år	Antal ärenden under 65 år	Ersättning till enheterna
0	25		14000
1	0		-
2	6		37000
3	1		9000
4	12		148000
5	14		344000
6	28		1040000
7	9		4990000
8	12		1031000
9	5		522000
10	21		2943000
11	13		2403000
12	18		4159000
13	14		3758000
14	7		2322000
15	9		3543000
16	2		916000
17	5		2886000
18	1		1129000
Antal	202		27 703 000

Tabell 10- Faktauppgift utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	1
Samordnare/ Gruppledare	2
Undersköterska	17
Vårdbitråde	25
Saknar utbildning	23
Övrig personal	1
Antal personer	70
Antal årsarbetare	63,81

Tabell 11 - bemanning under dygnet

	Vardagar dagtid	Vardagar kväll	Helg dagtid	Helg kväll	Natt
Omv.personal	50	8	30	8	*

*Stadsdelens nattpatrull tar över verksamheten.

Mälteriet hemtjänst

Tabell 12 - Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten

Omsorgsnivå	Antal Ärenden över 65 år	Antal ärenden under 65 år	Ersättning till Enheterna***
0	3		
1	1		
2			
3			
4	3		
5	3		
6	3		
7	7		
8	1		
9	4		
10	6		
11	3		
12	5		
13	3		
14	3		
15	7		
16	3		
17	6		
18			
Antal	61		

***Uppgift saknas

Tabell 13- Faktauppgift utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef**	0,5
Bitr. enhetschef	
Samordnare/ Gruppledare	0,5
Undersköterska	***
Vårdbiträde	***
Saknar utbildning	***
Övrig personal	***
Antal personer	***
Antal årsarbetare	28

** 50 % enhetschef nattpatrull och 50 % enhetschef hemtjänst

*** uppgift saknas

Tabell 14 - bemanning under dygnet

	Vardagar dagtid	Vardagar kväll	Helg dagtid	Helg kväll	Natt
Omv.personal	9	5	8	5	*

*Stadsdelens nattpatrull tar över verksamheten.

Tanto hemtjänst

Tabell 15 - Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten

Omsorgsnivå	Antal Ärenden över 65 år	Antal ärenden under 65 år	Ersättning till enheterna
0	***		
1	28		1400
2	8		3776
3	2		1394
4	6		5676
5	14		26488
6	13		40053
7	10		42710
8	9		72486
9	7		75551
10	14		199290
11	12		213528
12	11		227370
13	7		178815
14	8		204360
15	3		90969
16	9		317745
17	1		44460
18	1		145615
Antal	163		1891686

*** uppgift saknas

Tabell 16- Faktauppgift utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	-
Samordnare/ Gruppledare	3
Undersköterska	16
Vårdbiträde	25
Saknar utbildning	10
Övrig personal tim	20
Antal personer	78
Antal årsarbetare	50

Tabell 17 - bemanning under dygnet

	Vardagar dagtid	Vardagar kväll	Helg dagtid	Helg kväll	Natt
Omv.personal	36-38	7	20	7	*

*Stadsdelens nattpatrull tar över verksamheten.

Vård- och omsorgsboenden

Bergsund vård- och omsorgsboende

Tabell 18 - faktauppgifter om utbildning och yrkesgrupp

Befattning	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	1
Samordnare	-
Sjuksköterska	14
Arbetsterapeut	1
Sjukgymnast	1
Undersköterska	74
Vårdbiträde	12
Saknar utbildning	13
Övrig personal	2
Antal personer	117
Antal årsarbetare	107

Tabell 19- bemanning per 60- 63 boende

	Vardag Morgon	Helg Morgon	Kväll	Natt
Sjuksköterska	2-4	2	1	0,5
Usk/ vårdbiträde	16-20	16	8	4

Guldbröllophemmet

Tabell 20 - faktauppgifter om utbildning och yrkesgrupp

Befattning	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	-
Samordnare	-
Sjuksköterska	6
Arbetsterapeut	0,5
Sjukgymnast	0,5
Undersköterska	24
Vårdbiträde	3
Saknar utbildning	3
Övrig personal	0,25
Antal personer	***
Antal årsarbetare	38,25

***Uppgift saknas

Tabell 21 - bemanning per 44 boende

	Vardag Morgon	Helg Morgon	Kväll	Natt
Sjuksköterska	2	1	1	1
Usk/ vårdbiträde	12	12	8	3

Hornskroken vård- och omsorgsboende

Tabell 22 - faktauppgifter om utbildning och yrkesgrupp

Befattning	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	1
Samordnare	-
Sjuksköterska	7
Arbetsterapeut	0,5
Sjukgymnast	0,5
Undersköterska	26
Vårdbiträde	18
Saknar utbildning	1
Övrig personal	-
Antal personer	63
Antal årsarbetare	50

Tabell 23 - bemanning per 53 boende

	Vardag Morgon	Helg Morgon	Kväll	Natt
Sjuksköterska	2-3	1	1	1
Usk/ vårdbiträde	15	15	12	3

Kulltorp vård- och omsorgsboende

Tabell 24 Faktauppgifter om utbildning och yrkesgrupp

Befattning	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	-
Samordnare/vaktm.	1
Sjuksköterska	9,3
Arbetsterapeut	0,5
Sjukgymnast	0,5
Arbetsterapi bitr.	0,75
Undersköterska	22
Vårdbiträde	32
Saknar utbildning	20
Övrig personal	-
Antal personer	91
Antal årsarbetare	78,21

Tabell 25 - bemanning per 84 boende

	Vardag Morgon	Helg Morgon	Kväll	Natt
Sjuksköterska	3-4	2	2	1
Usk/ vårdbiträde	30	18	18	6

Katarinagården vård- och omsorgsboende

Tabell 26 - faktauppgifter om utbildning och yrkesgrupp

Befattning	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	1
Samordnare	-
Sjuksköterska	7
Arbetsterapeut	0,5
Sjukgymnast	0,5
Undersköterska	28
Vårdbitråde	9
Saknar utbildning	2
Övrig personal	-
Antal personer	49
Antal årsarbetare	46,55

Tabell 27 - bemanning per 55 boende

	Vardag Morgon	Helg Morgon	Kväll	Natt
Sjuksköterska	2-3	1	1	1
Usk/ vårdbitråde	3	2	2	2

Magdalenagården vård- omsorgsboende

Tabell 28 - faktauppgifter om utbildning och yrkesgrupp

Befattning	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	1
Samordnare/ bemanningssass	1
Sjuksköterska	8
Arbetsterapeut	0,5
Sjukgymnast	0,5
Undersköterska	32
Vårdbitråde	8
Saknar utbildning	7
Övrig personal	
Antal personer	69
Antal årsarbetare	58,36

Tabell 29 - bemanning per 66 boende

	Vardag Morgon	Helg Morgon	Kväll	Natt
Sjuksköterska	2-3	1	1	1
Usk/ vårdbitråde	17	17	12	5

Tanto vård- och omsorgsboende

Tanto gruppboende

Tabell 30 - faktauppgifter om utbildning och yrkesgrupp

Befattning	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	-
Samordnare	1
Sjuksköterska	1
Arbetssterapeut	1
Sjukgymnast	1
Undersköterska	5
Vårdbiträde	9
Saknar utbildning	-
Övrig personal	1
Antal personer	20
Antal årsarbetare	12,18

Tabell 31 bemanning per 13 boende

	Vardag Morgon	Helg Morgon	Kväll	Natt
Sjuksköterska	1	****	****	****
Usk/ vårdbiträde	3	3	3	1

**** Sjuksköterskeinsatser från Vårdpilen

Tanto servicehus

Tabell 32 - Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten

Omsorgsnivå	Antal Ärenden över 65 år	Antal ärenden under 65 år	Ersättning till enheterna***
0			
1			
2	5		
3	1		
4	3		
5	3		
6	5		
7	4		
8	7		
9	3		
10	3		
11	7		
12	4		
13	7		
14	4		
15	4		
16	3		
17			
18			
Antal	66		

*** Uppgift saknas

Tabell 33 - faktauppgift utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	-
Samordnare/ Gruppledare	1
Sjuksköterska	2
Arbetsterapeut	1
Sjukgymnast	1
Undersköterska	18
Vårdbiträde	12
Saknar utbildning	-
Övrig personal	2
Antal personer	38
Antal årsarbetare	29,69

Tabell 34 - bemanning under dygnet

	Vardagar dagtid	Vardagar kväll	Helg dagtid	Helg kväll	Natt
Sjuksköterska	2	****	****	****	****
Omv.personal	12	4	7	4	2

**** Sjuksköterskeinsatser från Vårdpilen

Vindragaren vård- och omsorgsboende

Tabell 35 - faktauppgifter om utbildning och yrkesgrupp

Befattning	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	-
Samordnare/ bemanningsass	1
Sjuksköterska	2
Arbetsterapeut	1
Sjukgymnast	1
Undersköterska	18
Vårdbiträde	14
Saknar utbildning	7
Övrig personal	-
Antal personer	38
Antal årsarbetare	33,6

Tabell 36 - bemanning per 8-9 boende

	Vardag Morgon	Helg Morgon	Kväll	Natt
Sjuksköterska	0,5	****	****	****
Usk/ vårdbiträde	2-3	2	2	3*****

**** Sjuksköterskeinsatser från Vårdpilen

*****34 boende

Hornstull vård- och omsorgsboende

Hornstull servicehus

Tabell 37 - Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten

Omsorgsnivå	Antal Ärenden över 65 år	Antal ärenden under 65 år	Ersättning till enheterna***
0			
1			
2	9		
3	3		
4	2	2	
5	12	2	
6	7		
7	8	1	
8	17		
9	1		
10	10		
11	11		
12	8		
13	11	1	
14	10		
15	15		
16	4		
17	1		
18			
Antal	129	6	

***Uppgift saknas

Tabell 38 - faktauppgift utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	-
Samordnare/ Gruppledare	2
Sjuksköterska	5
Arbetsterapeut	1
Sjukgymnast	1
Undersköterska	15
Vårdbiträde	31
Saknar utbildning	23
Övrig personal	10
Antal personer	68
Antal årsarbetare	60,34

Tabell 39 - bemanning under dygnet

	Vardagar dagtid	Vardagar kväll	Helg dagtid	Helg kväll	Natt
Sjuksköterska	2-3	1*****	1	1*****	1*****
Omv.personal	23-27	6	17	6	2

***** Gemensam sjuksköterska med korttidsboende, sjukhem och gruppböende

Hornstull sjukhem

Tabell 40 - faktauppgifter om utbildning och yrkesgrupp

Befattning	Antal
Enhetschef	1
Koordinator	0,46
Samordnare	1
Sjuksköterska	2,65
Arbetssterapeut	0,75
Sjukgymnast	1,0
Undersköterska	13
Vårdbitråde	7
Saknar utbildning	2
Övrig personal	2
Antal personer	25
Antal årsarbetare	24,44

Tabell 41- bemanning per 27 boende

	Vardag Morgon	Helg Morgon	Kväll	Natt
Sjuksköterska	2	1	1	*****
Usk/ vårdbitråde	7	7	4	2

***** Gemensam sjuksköterska med korttidsboende, gruppboende och servicehus

Hornstull korttidsboende

Tabell 42 - faktauppgifter om utbildning och yrkesgrupp

Befattning	Antal
Enhetschef	1
Koordinator	0,46
Samordnare	1
Sjuksköterska	3,42
Arbetssterapeut	0,75
Sjukgymnast	1,0
Undersköterska	12
Vårdbitråde	6
Saknar utbildning	-
Övrig personal	1
Antal personer	24
Antal årsarbetare	25,9

Tabell 43 bemanning per 24 boende

	Vardag Morgon	Helg Morgon	Kväll	Natt
Sjuksköterska	2	1	1	*****
Usk/ vårdbitråde	6	6	4	2

***** Gemensam sjuksköterska med sjukhem, gruppboende och servicehus

Hornstull gruppboende Lunden

Tabell 44 - faktauppgifter om utbildning och yrkesgrupp

Befattning	Antal
Enhetschef	1
Koordinator	0,46
Samordnare	1
Sjuksköterska	0,46
Arbetsterapeut	0,75
Sjukgymnast	1,0
Undersköterska	3
Vårdbiträde	4
Saknar utbildning	1
Övrig personal	1
Antal personer	10
Antal årsarbetare	10,12

Tabell 45 bemanning per 9 boende

	Vardag Morgon	Helg Morgon	Kväll	Natt
Sjuksköterska	0,46	1	1	*****
Usk/ vårdbiträde	3	3	2	1

***** Gemensam sjuksköterska med sjukhem, korttidsboende och servicehus

Bilaga 2. Kvalitetskriterier som underlag vid granskning



Äldreomsorgsinspektörerna i Stockholms stad

Kvalitetskriterier som underlag vid granskning

Under granskningens gång har vi arbetat med att utveckla och tydligöra de kriterier och begrepp vi använder vid uppföljningen. Dessa presenteras i denna bilaga i tre olika avsnitt. Det första avsnittet innehåller stadens kvalitetsmål för hur pensionärerna skall uppleva den hjälp de får. Det andra avsnittet beskriver kvalitetskriterier eller indikatorer som bör gälla för enheter som utför äldreomsorg. I det tredje avsnittet förtydligar vi begrepp utmärkta med en asterisk och definierar betydelsen.

Tanken är även att kriterierna ska kunna användas som checklista i enheternas eget kvalitets- och utvecklingsarbete.

Äldreomsorgsinspektörerna i Stockholms stad

1. Kriterier ur Stockholms stads kvalitetsmål

Tillräcklig hjälp

Biståndsbeslut/beställning ska tydligt beskriva vad den äldre har rätt till. Insatserna ska följas upp regelbundet av företrädare för äldreomsorgen tillsammans med den äldre.

Känna trygghet

Den äldre ska kunna utveckla trygga och fungerande relationer med personalen. Den äldre ska kunna lita på att dennes behov av omsorg och vård blir tillgodosedda. Den äldre ska kunna delta i utformningen av en arbetsplan för beviljade insatser. Den äldre ska veta när hjälpen kommer och vem som utför den. En personal ska utses att vara den äldres kontaktperson och den som utför huvuddelen av omvårdnadsinsatserna.

Integritet

Den äldre ska ges möjlighet att ta ansvar för sin egen situation och använda sina egna resurser. Hjälpen ska så långt som möjligt utföras enligt den äldres önskemål. Den äldre ska känna att personalen är lyhörd för dennes behov, vanor och önskemål. Reglerna om sekretess och tystnadsplikt ska noga följas, så att så få personer som möjligt har tillgång till arbetsplan, dokumentation och information.

Valfrihet

Den äldre ska ha möjlighet att välja utförare av äldreomsorg. Den äldre ska kunna påverka valet av kontaktperson.

Få sitt behov av stimulans och rehabilitering tillgodosett

Den äldre ska ha möjlighet att ha ett meningsfullt dagsinnehåll efter önskemål, förmåga och behov. Den äldre ska ha möjlighet till daglig träning och rehabilitering för att behålla sin funktionsnivå

Kunna behålla och utveckla sitt sociala nätverk

Den äldre ska få hjälp att behålla olika kontakter med närstående. Isolerade personer ska ges möjlighet till samvaro med andra.

2. Gemensamma kriterier för all äldreomsorg

Organisation och ledning

Enheten ska ha utformat åtaganden, gemensamma mål och grundläggande värderingar. Enheten ska ha rimliga ledningsresurser anpassade efter verksamhetens omfattning och arbetsledning*, som är tillgänglig dygnet runt.

Enhetens arbete ska bygga på en kontinuerlig planering och uppföljning av genomförda insatser.

Enheten ska kontinuerligt följa upp och utveckla sin kvalitet och ha ett kvalitetssystem.*

Enheten ska ha mötesformer som är regelbundna, meningsfulla, målstyrda och reflekterande.

Personal

Enhetens personal ska bestå av representanter från olika yrkeskompetenser och deras arbete ska vara samordnat.

Enheten ska ha utbildad personal och rutiner för introduktion av nyanställda.

Enheten ska ha möjlighet till stödfunktioner i form av kompetensutveckling och extern handledning för personal.

Arbetsätt

Enheten ska ge introduktion/information till nya personer som blivit beviljade äldreomsorg.

Enheterna ska arbeta med kontaktmannaskap.*

Enheten ska arbeta med regelbunden vårdplanering* på olika nivåer.

Enheten ska ha en god dokumentation.*

Enheten ska ha en kontinuerlig dialog med pensionärer och anhöriga angående insatsernas resultat.

Enheten ska ha ett fortlöpande samarbete med:

anhöriga och närstående

biståndshandläggare

*landstingets hälso- och sjukvård**

Enheten ska ha en policy för:

*måltider**

inköp

tvätt

städning

Enheten ska ha rutiner för säker:

nyckelhantering

hantering av egna medel

Enheten ska ha rutiner för säkerhet angående medicintekniska produkter.

3. Särskilda kriterier för respektive område

Särskilda kriterier för dagverksamheter

Dagverksamheten ska ha program för ett meningsfullt innehåll i vardagen.*

Dagverksamheten ska erbjuda trygga transporter:

Kända chaufförer

Bestämda tider

Pensionärer blir hämtade/lämnade i sin bostad

Särskilda kriterier för hemtjänst

Enheten ska utföra tjänster under så stor del av dygnet som möjligt (mellan 7.00 och 22.00).

Enheten ska ansvara för att åtgärda larm under dag- och kvällstid.

Enheten ska ha samarbete med dagverksamheter.

Enheten ska samarbeta med primärvården.*

Särskilda kriterier för servicehus

Servicehusen ska kunna erbjuda service och en social miljö.
Servicehuset ska ha program för ett meningsfullt innehåll i vardagen.*
Servicehuset ska kunna erbjuda rehabilitering.*
Servicehuset ska ha larmbevakning och hantering av larmsamtal.
Servicehuset ska ha tillgänglig hälso- och sjukvård* dygnet runt.

Särskilda kriterier för särskilt boenden med heldygnsoomsorg

Enheten ska ha program för ett meningsfullt innehåll i vardagen.*
Enheten ska ha hälso- och sjukvård* dygnet runt.
Enheter för äldre med demenshandikapp eller psykiskt handikappade ska aldrig lämnas obemannade.
Enheten ska ha rehabilitering.*

4. Definitioner, vad vi menar med:

Kvalitetssystem

Ett kvalitetssystem bör enligt SOSFS 1998:8 säkerställa;

- 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 dess 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.
- att de som vårdar närstående äldre och långvarigt sjuka ges stöd och avlösning.
- att den fysiska miljön i lokaler och bostäder utformas efter den enskildes behov och förutsättningar.

Arbetsledning

Enhetschefen/arbetsledaren ska ansvara för enhetens processer. Från beställningen av tjänsten till planering, utförande och uppföljning.

Enhetschefen/arbetsledaren ska ansvara för att pensionärernas behov och önskemål styr arbetets organisation.

Enhetschefen/arbetsledaren ska ha personlig och tidsmässig tillgänglighet för medarbetarna och vara nära den dagliga driften.

Enhetschefen/arbetsledaren ska leda och styra utvecklingsarbetet.

Enhetschefen/arbetsledaren ska ansvara för att se till att personalen erhåller ändamålsenlig kompetensutveckling.

Enhetschefen/arbetsledaren ska ansvara för introduktionen av nyanställd.

Kontaktmannaskap

Enheten ska ha regler för kontaktmannens ansvarsområde.
Omvårdnadspersonal ska vara kontaktman för en eller ett par pensionärer.
Det ska finnas en vice kontaktman som ansvarar vid den ordinaries ledigheter.
Kontaktmannen ska upprätta en arbetsplan för bl.a. hur och när det beviljade biståndet ska utföras.
Kontaktmannen ska i stor utsträckning utföra den beviljade hjälpen.
Kontaktmannen ska ansvara för att vid behov kontakta anhöriga och andra närstående.
Kontaktmannen ska ha tillgång till regelbunden handledning.
Kontaktmannen ska ha regelbunden kontakt med biståndshandläggaren.

Vårdplanering

Den äldres vård- och omsorgsbehov ska bedömas och utvärderas regelbundet, så att insatserna kan anpassas därefter.
Det som bedöms och utvärderas ska dokumenteras.
Den vård och omsorg som utförs ska dokumenteras regelbundet för att ligga till grund för uppföljning och för att säkra kontinuitet och trygghet i utförandet.
Vårdplaneringen ska ses som ett tillfälle att samordna alla inblandade yrkesgruppers insatser. Läkarna inkluderade.
Närstående ska vid behov göras delaktiga i vårdplaneringen.
Information, som beskriver vården och omsorgen av den äldre, ska finnas tillgänglig under dygnets alla timmar.
Det ska finnas riktlinjer för informationsöverföring mellan interna arbetslag såväl som med externa samarbetspartners.
Det ska finnas en överenskommelse mellan kommunens socialtjänst och den slutna respektive öppna hälso- och sjukvården som beskriver hur en samordnad vårdplanering ska gå till vid överföring från en vårdform till en annan.

Dokumentation

Dokumentationen ska innehålla;

- biståndsbeslut som består av
 - beslut/beställning*
 - utredning*
 - mål*
- personliga data/levnadsberättelse
- arbetsplan/vård och omvårdnadsplan
- löpande anteckningar
- uppföljning/ utvärderingar
- regelbunden skattning av fysisk, psykisk och social funktionsförmåga

Dokumentationen ska förvaras säkert.
Dokumentationen ska vara tillgänglig dygnet runt.
Dokumentationen ska användas för informationsöverföring mellan olika arbetslag.
Sekretesslagens regler ska noga följas vid hanteringen av dokumentation.

Samverkan mellan primärvården och hemtjänsten

Det ska finnas ett tydligt gemensamt ansvar mellan primärvården och hemtjänsten för den enskildes samordnade insatser.
Primärvården och hemtjänsten ska ha gemensamma rutiner för samverkan.
Primärvården och hemtjänsten ska ha en helhetssyn på pensionärens behov.
Primärvården och hemtjänsten ska ha gemensamma vårdplaneringar och uppföljningar.

Läkare ska aktivt medverka vid behov.
Primärvården ska kunna delegera överlämnande av läkemedel och andra hälso- och sjukvårdsuppgifter.
Det ska finnas en ömsesidig tillgänglighet (fax, mobil, telefonsvarare, särskild jourlinje etc.).
Vid behov ska det finnas gemensam dokumentation hemma hos den enskilde pensionären.

Måltider

Maträtterna ska vara anpassade utifrån den äldres smak och vanor.
Måltiderna ska vara jämt fördelade över dygnet.
Matsedeln ska vara näringsberäknad.
Enheten ska kunna erbjuda specialkost, och dietistmedverkan.
All mat ska hanteras på ett hygieniskt och näringsriktigt sätt.
Enheten ska ha utrustning för att klara transport av färdiglagad mat med bibehållen temperatur.
Måltiderna ska ses som viktiga händelser i vardagen. Enheten ska lägga vikt vid

<i>miljö</i>	<i>dukning</i>
<i>servering</i>	<i>bordplacering</i>
<i>flera rätter att välja emellan</i>	<i>fester och högtider uppmärksammas</i>

Meningsfullhet

Den äldres önskemål och personliga intressen ska vara dokumenterade i den individuella vårdplanen, och personalen ska systematiskt bistå den äldre med att upprätthålla sina intressen.
Den äldre ska ha möjlighet att upprätthålla kontakten med släkt och vänner.
Enheten ska ha program för olika aktiviteter.
Enheten ska uppmärksamma högtider, andra festdagar och kulturella evenemang.

Hälso- och sjukvård

Det ska finnas sjuksköterskor tillgängliga dygnet runt inom de särskilda boendeformerna. Dessa ska ha god kännedom om den enskilde pensionärens behov av medicinska insatser, såväl som behovet av omvårdnad
Läkaren ska medverka vid planeringen, samordning och uppföljningen av hälso- och sjukvårdsinsatserna. Läkaren ska vara den som leder de mer komplicerade insatserna, ex. vård i livets slut.

Läkemedelshanteringen innebär;

- att den äldre ska ha rätt att få regelbunden information om sin läkemedelsbehandling.
- att den äldre ska få rätt läkemedel och dos på rätt tid.
- att den äldres läkemedelsbehandling ska följas upp regelbundet.
- att de riktlinjer för läkemedelshantering som upprättats av den medicinskt ansvariga sjuksköterskan ska följas.

Den medicinsktekniska utrustningen och läkemedelstillgången ska anpassas efter de behov och de åtgärder som kan tänkas behöva vidtas.

Det ska finnas ett system för avvikelshantering.

Det ska finnas rutiner/riktlinjer för;

Vården den sista tiden i livet

Vård av demenssjuka

Behandling och förebyggande av trycksår

Förebyggande av fall och fallskador

Mun- och tandvård

Att vid behov följa upp nutritionstillståndet hos den enskilde
Att vid behov följa tarmfunktionen

Rehabilitering

Den äldre ska stimuleras till att använda sin förmåga att klara sig själv.

Personalen ska ha ett rehabiliterande arbetssätt.

De äldre ska erhålla regelbundna funktionsbedömningar t.ex. ADL-status.

De äldre ska ha möjlighet att få förebyggande och upprätthållande behandlingar t.ex. kontrakturprofylax.

Sjukgymnast och arbetsterapeut ska delta vid vårdplanering.

Sjukgymnast och arbetsterapeut ska ha möjlighet att delegera arbetsuppgifter till vårdpersonal.

Sjukgymnast och arbetsterapeut ska ha möjlighet att handleda och instruera vårdpersonal.

Bilaga 3. Mall som underlag för aktgranskning

Formulär för aktgranskning inom äldreomsorgen Ansökan, utredning, beslut och beställning

Granskning utförd av	
Datum	
Stadsdelsförvaltning	

Ansökan

	Ja	Nej	Ej aktuell t
1. Finns personuppgifter om den äldre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Finns uppgifter om närmast anhörig/ god man/ förvaltare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Framgår det vem som ansökt om biståndet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Finns skriftlig ansökan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Finns det datum på ansökan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Finns uppgifter på vem har undertecknat ansökan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Framgår det klart vad ansökan avser?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Finns uppgifter om handläggarens namn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Utredningen

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

19. Framgår boendesituation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Finns närmiljön beskriven?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Utredningen (forts.)

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

Beslut

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

Beställningen

	Ja	Nej	Ej aktuellt
34. Framgår det tydligt i beställningen vilka insatser som ska utföras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35. Framgår målet för insatserna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36. Framgår det när beställningen har mottagits?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
37. Finns det en upprättad arbetsplan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
38. Framkommer det när utföraren har lämnat den?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Övrigt

	Ja	Nej	Ej aktuell t
39. Är utredningen skriven så att den enskilde kan läsa och förstå den?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Formuläret för aktgranskning är framtagen av äldreomsorgsinspektörerna vid äldreomsorgsberedningens kansli, stadsledningskontoret Dnr: 327-3656/ 2004.