

Inledning.....	2
Sammanfattning.....	2
Bakgrund.....	5
Äldreomsorgen inom Norrmalms stadsdelsnämnd	6
Enheten för biståndshandläggning och beställning.....	9
Hemtjänsten.....	12
Drottninggatans hemtjänst	12
Birkastans hemtjänst.....	16
Dagverksamhet	19
Klockhusets dagverksamhet.....	19
Mimer.....	20
Vasaträffen	21
Vård- och omsorgsboende.....	22
Riddargårdens vård- och omsorgsboende	22
Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende	25
Vasens äldreboende	30
Väderkvarnens vård- och omsorgsboende	34
Bilagor	44
Tabell	
Kvalitetskriterier	
Mall för aktgranskning	

Inledning

Äldreomsorgen inom Norrmalms stadsdelsnämnd granskades av samtliga tre inspektörer mellan april och september 2009 (med uppehåll för sommarsemester). Granskningen har omfattat biståndshandläggning och beställning, utförande i stadsdelens egen regi samt verksamhet som är utlagd på entreprenad. Föregående granskning av äldreomsorgen i Norrmalms stadsdelsnämnd genomfördes 2002.

Rapporten inleds med en kort beskrivning av bakgrunden till äldreomsorgsinspektörernas arbete samt de mål, lagar och regelverk som ligger till grund för granskningen. Därefter följer en sammanfattning där goda exempel särskilt lyfts fram. Huvuddelen av granskningsresultatet presenteras i de avsnitt som handlar om biståndshandläggning och beställning samt om de olika utförarenheterna. I bilaga 1 presenteras fakta om verksamheterna i tabellform.

För att konkretisera granskningens fokus har äldreomsorgsinspektörerna arbetat fram kvalitetskriterier för de olika verksamhetsområdena inom äldreomsorgen (bilaga 2). För granskningen av handläggningsprocessen inom beställarenheten har inspektörerna utarbetat en särskild mall för aktgranskningen (bilaga 3). Dessa finns med som bilagor till rapporten och kan användas som checklistor i det egna utvecklings- och kvalitetsarbetet.

Vi vill passa på att tacka alla som på olika sätt bistått med sin tid och kunskap under granskningsperioden!

Sammanfattning

I september 2009 hade 1708 personer över 65 år någon form av biståndsbedömd insats från äldreomsorgen inom Norrmalms stadsdelsnämnd. Vid samma tid hade 392 personer beviljats vård- och omsorgsboende (exklusive servicehus) och cirka 1300 personer fick insatser från hemtjänsten varav 125 bodde på servicehus. Cirka 73 procent av hemtjänsten utfördes av privata utförare. I augusti 2009 var 24 olika privata hemtjänstutförare verksamma i stadsdelen. Det finns två kommunala enheter i stadsdelen.

Totalt finns det cirka 330 heldygnsoomsorgsplatser i fyra vård- och omsorgsboenden, inklusive korttidsvård, och cirka 90 platser på servicehus i området. Stadsdelen sålde 28 platser till annan stadsdel eller kommun under juli 2009. Två av vård- och omsorgsboendena drevs vid tiden för granskningen i egen regi, Väderkvarnens och Riddargårdens vård- och omsorgsboende. Två boenden drevs i entreprenadform, Vasens äldreboende och Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende.

Det finns också ett vård- och omsorgsboende i privat drift samt ett antal seniorboenden inom stadsdelen. Dessutom finns korttidsvård, dagverksamheter, träffpunkter och verksamhet riktad till anhöriga och närstående.

Vid tidpunkten för granskningen pågick avveckling och omvandling av Vädurens servicehus till vård- och omsorgsboende och trygghetsboende.

I Stockholms stads brukarundersökning gällande hemtjänst hösten 2008 var 81 procent av de svarande på Norrmalm nöjda med sin hemtjänst. När det gäller Drottninggatans hemtjänst var hela 88 procent nöjda. Staden gjorde en motsvarande undersökning bland de som beviljats vård- och omsorgsboende och 84 procent av de svarande på Norrmalm var nöjda med sitt boende, vilket var den näst högsta siffran i staden.

Resultaten stämmer väl överens med den bild som framkommit under granskningen. Det är överlag en välorganiserad verksamhet av god kvalitet och de äldre är i huvudsak nöjda. Vissa brister finns dock, vilka redovisas nedan under respektive verksamhet.

Ett område som generellt sett behöver utvecklas inom stadsdelen är den sociala dokumentationen. Därtill behöver informationen på hemsidan om vad stadsdelen kan erbjuda för äldreomsorg aktualiseras och förtydligas, exempelvis när det gäller vissa boenden och dagverksamheter.

Enheten för biståndshandläggning och beställning

Beställarenheten består av en enhetschef, en biträdande enhetschef, 16 biståndshandläggare, varav fyra arbetar som vårdplanerare, en boendesamordnare, en anhörigkonsulent och fyra personer med specialuppgifter. Samtliga biståndshandläggare har högskoleutbildning.

Enheten har sedan några år tillbaka regelbunden extern handledning samt regelbunden konsultation tillsammans med socialpsykiatri och vuxenenheten.

Under 2009 arbetar stadsdelen med att utveckla de rutiner som finns för hur man ska kunna erbjuda förebyggande hembesök till alla över 75 år.

De akter som granskats håller överlag en god kvalitet och flera handläggares utredningar är så väl skrivna att de kan tjäna som goda exempel även för andra stadsdelar. Flera av handläggarna uppgav vid intervjuerna att de genomförde flertalet av nyprövningarna per telefon, vilket också bekräftades vid aktgranskningen.

Utförare av hemtjänst och dagverksamhet

De båda kommunala hemtjänstenheterna täcker in varsitt geografiskt område av stadsdelen. De utför regelbundna insatser till cirka 360 personer samt akuta insatser till cirka 70 personer med trygghetslarm.

Båda enheterna har låg personalomsättning och så gott som all personal har någon form av omvårdnadsutbildning eller har arbetat många år inom yrket.

Ett viktigt led i ett systematiskt förbättringsarbete är att ta tillvara den kunskap som synpunkter och klagomål från de äldre och deras närstående kan ge. I enheternas rutinpärm finns stadsdelens rutin för hur synpunkter och klagomål ska hanteras. Rutinen är dock inte känd och följs inte. Klagomålen åtgärdas dock omgående.

På en av enheterna har man bestämt sig för att inte använda Parasol för den löpande dokumentationen, men genomförandeplanen skrivs däremot i Parasol. På den andra enheten skrivs all dokumentation för hand i pärmar som förvaras i respektive grupp. Båda enheterna behöver komma igång med att upprätta den sociala dokumentationen i Parasol enligt stadens riktlinjer.

Inom stadsdelen finns *Klockhuset* – en biståndsbedömd dagverksamhet för personer med demenssjukdom. Verksamheten är organisatoriskt placerad under Riddargårdens vård- och omsorgsboende. Klockhuset har god personalkontinuitet men på grund av ett vikande underlag har man minskat personalstyrkan. Dagverksamheten har stor utvecklingspotential både personal- och lokalmässigt.

Mimer är en äldrepsykiatrisk behovsprövad dagverksamhet som vänder sig till personer över 65 år med psykisk funktionsnedsättning. Aktiviteterna i verksamheten är anpassade till besökarna och alla kan delta utifrån sina förutsättningar. De som kommer till Mimer bor inom

Norrmalms-, Kungsholmens-, Östermalms-, Södermalms-, och Älvsjö stadsdelsnämnder. Verksamheten bygger på socialsamvaro, mat och måltider

Vasaträffen är en kommunövergripande verksamhet, i form av en träffpunkt för äldre och personer med funktionsnedsättning i Stockholms stad. Vasaträffen driver en egen caféverksamhet som är öppen vardagar kl. 12.00 – kl. 15.30. Verksamheten erbjuder fritidsaktiviteter och andra kontaktskapande verksamheter samt utflykter och aktiviteter inom sång, musik och dans.

Vård- och omsorgsboende

Riddargårdens vård- och omsorgsboende har efter ombyggnation 45 lägenheter. Boendet riktar sig till personer med demenssjukdom. Personalen är välutbildad, kunnig och engagerad i sitt arbete. Enheten arbetar tydligt och strukturerat med att höja kvaliteten och all personal är engagerad i utvecklingsarbetet. Riddargården är en verksamhet som fungerar bra och som kan omnämnas som ett gott exempel.

Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende ligger inom Sabbatsbergsområdet i Vasaparken med Sinnenas trädgård som närmsta granne. Totalt bor 106 personer på boendet, varav 90 med en utredd demenssjukdom och 16 personer som i huvudsak behöver av fysisk omvårdnad. Sabbatsbergsbyn drivs av Stockholms Äldreboende AB sedan september 2008. En av företagets verksamhetsidéer är att de boende ska ha så meningsfyllda dagar som möjligt och därför har tjänster som äldreboendevärdinna och aktivitetsledare inrättats. Varje våning har en aktivitetsledare. Enheten kan omnämnas som ett gott exempel.

Vasens äldreboende har plats för 78 boende, varav cirka hälften med diagnostiserad demenssjukdom. Boendet drivs sedan september 2008 av Digni Care AB. Det allmänna intrycket är en övervägande välfungerande verksamhet med närvarande ledning, god bemanningsnivå och kontinuitet samt gott och respektfullt bemötande. Sammantaget måste dock sägas att det vid granskningen inte fanns så stor överensstämmelse mellan anbud och verklighet när det gäller stimulans och aktiviteter i de äldres vardagsliv.

Väderkvarnens vård- och omsorgsboende innehåller dels servicehus med cirka 90 lägenheter, dels heldygnsvård med inriktning mot demens, psykiatri och somatisk omvårdnad samt korttidsvård. Totalt bor cirka 190 äldre på Väderkvarnen. Det är överlag en välorganiserad verksamhet i fina lokaler och med en trevlig kringbyggd gård. Verksamheten Träffpunkten erbjuder många olika slags aktiviteter för de boende i huset.

Äldreomsorgens anhörigstöd och frivilligverksamhet

Äldreomsorgen i stadsdelen har en anhörigkonsulent vars uppgift bland annat är att informera anhöriga och närstående om olika möjligheter till stöd. Olika alternativ som stadsdelen erbjuder är bland annat avlösning i hemmet, avlastning på äldreboende, anhörigcafé, anhörigrupper och individuella stödsamtal. Anhörigkonsulenten träffas i Ljuspunktens lokaler tre dagar i veckan. Ljuspunkten är en mötesplats för äldre där det även finns frivilligverksamhet, bland annat genom Röda Korset.

Bakgrund

Funktionen äldreomsorgsinspektör har funnits i Stockholms stad sedan 1997. Uppdraget för de tre inspektörerna är att rapportera om förhållandena ute i äldreomsorgen med utgångspunkt från lagstiftning och politiskt fastställda mål samt i linje med stadens kvalitetsstrategi. Såväl verksamhet som drivs i egen regi som entreprenad driven verksamhet granskas.

Metod

Äldreomsorgsinspektörerna har under perioden granskat beställarorganisationen samt all utförd äldreomsorg inom Norrmalms stadsdelsnämnd där staden är huvudman. Med utgångspunkt från gällande lagstiftning och stadens mål har samtal förts med stadsdelsförvaltningens och äldreomsorgens ledning, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), biståndshandläggarna samt chefer och personal i de olika utförarenheterna. De äldres synpunkter har hämtats in via samtal med dem själva, närstående och representanter från pensionärsorganisationer.

Hos utförarna har inspektören träffat personalgrupper, deltagit i olika aktiviteter och granskat den sociala dokumentationen. Det dagliga arbetet har följts genom deltagande observationer i alla delar av respektive enhet. Besök har gjorts veckans alla dagar och vid olika tidpunkter på dygnet. I görligaste mån har besöken varit oannonserade.

Efter avslutad granskning har respektive enhetschef fått en muntlig återkoppling. Där det varit lämpligt har även viss återkoppling skett direkt till personalen under arbetets gång.

Beställarorganisationen har granskats genom dels intervjuer med enhetschef och samtliga biståndshandläggare, dels en genomgång av arbetsrelaterade dokument. Ett antal akter med aktuella beslut om hemtjänst eller särskilt boende har granskats. Det är endast själva handläggningsprocessen som har granskats; ingen värdering har gjorts av huruvida biståndshandläggarna har fattat rätt beslut utifrån den äldres ansökan. Efter avslutad aktgranskning har biståndshandläggargruppen fått en muntlig återkoppling av resultatet.

Granskningen i sin helhet avslutas med denna skriftliga rapport som överlämnas till stadsdelsnämnden, äldrenämnden, äldrenämndens handikappråd och kommunstyrelsens pensionärsråd. Stadsdelsnämnden fattar därefter beslut om eventuella åtgärder. Rapporten har faktakontrollerats av stadsdelsdirektör, äldreomsorgschef samt berörda enhetschefer.

Styrdokument

Förutom det nationella regelverket i form av lagar och föreskrifter som styr äldreomsorgen finns ett antal stadsövergripande styrdokument som antagits av kommunstyrelsen och kommunfullmäktige. Styrdokumentet innefattar verksamhetsplanering, budget, avtal, riktlinjer, tillämpningsanvisningar med mera.

Stockholms stads politiska mål för äldreomsorgen

I Stockholms stads äldreplan anges de politiska målen för äldreomsorgen. Stadens övergripande mål är att äldreomsorgen ska präglas av hög kvalitet, inflytande, individualisering och trygghet. Utformningen av det stöd som ges ska kännetecknas av

valfrihet. Världighet och respekt ska vara utgångspunkten för att äldre ska kunna leva sina liv som de själva önskar.

Socialtjänstlagen

Socialtjänstlagen innehåller bestämmelser om kvalitet och kvalitetsutveckling. I propositionen till socialtjänstlagen konstateras att ”kvalitet är ett svårångat 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 ska kunna sägas vara av god kvalitet, till exempel att socialtjänstens insatser ska tillgodose den enskildes behov av stöd och hjälp samt att det ska finnas personal med lämplig utbildning och ett förhållningssätt som gör att de enskilde upplever trygghet i den vård som ges.

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

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

Socialstyrelsens krav på kvalitetssystem

Socialstyrelsen har utfärdat föreskrifter och fastställt allmänna råd inom äldreomsorgen. Av föreskriften SOSFS 2006:11 framgår att nämnden ska inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet och att systemet ska säkerställa att:

- uppföljningsbara mål fastställs
- kvalitetsarbetets inriktning och omfattning anpassas till det som krävs för att uppnå målen
- ansvarsfördelningen i kvalitetsarbetet fastställs
- enskilda och grupper, till exempel brukarorganisationer, ges möjlighet att vara delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten
- personalen görs delaktig i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten
- kvalitetsarbetet dokumenteras och kontinuerligt följs upp

Inom äldreomsorgen tillämpas både socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och hälso- och sjukvårdslagen (HSL). En del insatser är av omsorgs- eller servicekaraktär medan andra är hälso- och sjukvård.

Äldreomsorgen inom Norrmalms stadsdelsnämnd

Befolkning och omfattning

Norrmalms stadsdelsnämnd hade 64 297 invånare vid årsskiftet 2008-2009, varav cirka 8 300 (13 procent) var 65 år eller äldre. Enligt utrednings- och statistikkontorets (USK) prognos fram till 2018 kommer andelen personer över 65 år att öka med cirka 2100 personer.

Av det totala antalet äldre i stadsdelen hade cirka 1710 personer någon form av biståndsbedömd insats från äldreomsorgen i september 2009.

Stadsdelen har närmare 400 personer som beviljats äldreboende. Inom stadsdelen finns cirka 330 heldygnsoomsorgsplatser i fyra vård- och omsorgsboenden. Två av dessa drevs vid tiden för granskningen i egen regi, Väderkvarnens och Riddargårdens vård- och omsorgsboende. Två drevs i entreprenadform, Vasens äldreboende och Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende. Dessutom finns ett vård- och omsorgsboende i privat drift och seniorboenden inom stadsdelen. Vädurens servicehus var i stort sett tomt för att renoveras och har därför inte ingått i granskningen.

På Väderkvarnen finns även korttidsvård med 17 platser.

Cirka 1250 personer i ordinärt boende får någon form av insats från hemtjänsten. Det finns två kommunala enheter och 24 privata utförare som är verksamma inom stadsdelen (augusti 2009). Cirka 73 procent av hemtjänsten utförs av privata utförare.

I Klockhuset på Sabbatsbergsområdet finns dagverksamhet i form av 40 biståndsbedömda platser för personer med demenssjukdom och i närheten av Odenplan finns Mimers dagverksamhet för äldre med psykisk funktionsnedsättning. Där man dagligen tar emot högst 20 personer med biståndsbeslut, dessa kommer även från andra stadsdelar.

På Norrtullsgatan ligger Vasaträffen, en kommunövergripande öppen dagverksamhet för äldre stockholmare. Där erbjuds social samvaro, underhållning, utflykter, olika aktiviteter och kaffeservering.

Stadsdelen har en anhörigkonsulent som kan stötta och informera den som vårdar en äldre anhörig. Verksamheten utgår från Ljuspunkten, en mötesplats med frivilligverksamhet och ett anhörigcafé som Röda Korset driver. Verksamheten kan bland annat erbjuda stödsamtal. Även stadsdelens syn- och hörselvårdskonsulent har sin lokal där.

Stadsdelsnämndens mål för 2009

Stadsdelsnämnden har beslutat om följande övergripande mål som berör äldreomsorgen för 2009:

- Kulturutbudet ska öka för äldre inom stadsdelsnämndens verksamheter
- All verksamhet ska organiseras och utföras med medborgaren i centrum så att valfriheten och mångfalden ökar
- Informationen om vilka valmöjligheter som finns ska vara tydlig och lättillgänglig
- Verksamheterna ska hålla sådan kvalitet att den enskilde upplever trygghet och inflytande över de tjänster och den myndighetsutövning som utförs
- Vård- och omsorgsboendena ska erbjuda trivsam måltidsmiljö och god mat

Äldreomsorgens organisation

Stadsdelsdirektören har det övergripande ansvaret för all verksamhet inom stadsdelen.

Äldreomsorgen utgör en av sex avdelningar och den är organiserad i en beställar- och utförarorganisation. Under äldreomsorgschefen finns en biträdande avdelningschef/verksamhetscontroller, enhetschef och en biträdande enhetschef för beställarenheten samt enhetscheferna för respektive kommunal utförarverksamhet.

Stadsdelens medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS, är underställd äldreomsorgschefen och ansvarar för rutiner och riktlinjer samt ger stöd och råd i sjukvårdsfrågor till de olika verksamheterna. Sjuksköterskor och paramedicinsk personal är underställda cheferna på respektive äldreboende.

Tabell – Enheter, driftsform och driftansvar samt antal platser och lägenheter inom Norrmalms stadsdelsnämnd 2009.

Enhet	Driftsform	Antal platser
<i>Vård- och omsorgsboende</i>		
Sabbatsbergsbyns VoB	Entreprenad	106
Vasens VoB	Entreprenad	78
Riddargården	Egen regi kommunen	45*
Väderkvarnen	Egen regi kommunen	84
<i>Servicehus</i>		
Väderkvarnen	Egen regi kommunen	89
Totalt		402
<i>Korttidsplatser</i>		
Malmens korttidsvård	Egen regi kommunen	17
<i>Dagverksamhet demens</i>		
Klockhusets dagverksamhet	Egen regi kommunen	40
<i>Dagverksamhet psyk</i>		
Mimer	Egen regi kommunen	Max 20/dag
<i>Öppna mötesplatser</i>		
Vasaträffen	Egen regi	ca200
Ljuspunkten	Egen regi/frivillig org	max25/gång

*fr.o.m. 15/9 2009

Ekonomiskt resultat

Tabell - Ekonomiskt resultat¹. Bokslut ekonomisk redovisning 2007-2008

	Budget 2008	Bokslut 2008	Avvikelse 2008	Bokslut 2007	Avvikelse 2007
Intäkter	86,2	91,6	5,4	77,7	5,1
Kostnader	481,9	496,5	-14,6	472,3	-17,6
Netto	395,7	405,0	-6,6 efter resultatöverföringar	394,6	-12,5

År 2007 överfördes 5,8 milj från ÄO till funktionshinder/missbruk

År 2008 överfördes 6,0 milj från ÄO till funktionshinder/missbruk

Prognosen för ÄO´s ekonomiska utfall 2009 pekar mot ca 1-2 miljoner plus.

¹ Uppgifterna hämtade från stadsdelsförvaltningen

Enheten för biståndshandläggning och beställning

Sammanfattande synpunkter

- Enheten har under de senaste åren utvecklat sitt sätt att skriva utredningarna, och några av handläggarna utmärker sig särskilt genom att deras utredningar är så väl skrivna att de kan tjäna som goda exempel för andra stadsdelar.
- Enhetens medarbetare har en hög utbildnings- och ambitionsnivå.
- Enheten har infört en ny rutin där handläggarna tillsammans med enhetschef eller biträdande enhetschef diskuterar hemtjänstbeslut i höga nivåer, utöver beslut om vård- och omsorgsboende och servicehus.
- Enheten justerat sin schablon för insatstiderna, vilket innebär minskad tid för insatser i hemtjänst.
- Enheten behöver säkerställa rutiner för medgivande från den äldre om att lämna ut uppgifter till enskilda utförare eller till annan nämnd.

Bakgrund

Stadsdelsnämnderna i Stockholms stad har organiserat äldreomsorgen enligt så kallad beställar- och utförarmodell, vilket innebär att ansvaret för myndighetsutövningen är samlat på beställaravdelningen. Den äldres faktiska behov ska provas individuellt och handläggningsprocessen ska säkerställa rättssäkerheten för den äldre.

Biståndshandläggarnas uppdrag är att arbeta med myndighetsutövning och deras uppgift är att utreda behovet av stöd och hjälp utifrån den äldres ansökan. Biståndshandläggaren ska bedöma, besluta och planera utifrån socialtjänstlagens 4 kap. 1§. Stadens övergripande riktlinjer, socialtjänstlagen och förvaltningslagen är grunden för handläggarnas arbete.

Biståndshandläggarna beställer insatser av en utförarenhet som den äldre har valt. Det kan vara antingen en kommunal verksamhet, ett enskilt företag eller en stiftelse och som arbetar på kommunens uppdrag. Stadsdelsnämnden beslutar om delegationsordningen för förvaltningens tjänstemän, vilket för biståndshandläggarna innebär att stadsdelsnämnden delegerar ansvaret att fatta beslut för nämndens räkning i varje enskilt ärende.

Norrmalms stadsdelsnämnd hade underskott i sin budget för 2008 och enheten införde en ny rutin där handläggarna tillsammans med enhetschef eller biträdande enhetschef diskuterar hemtjänstbeslut i höga nivåer, utöver beslut om vård- och omsorgsboende och servicehus. Enheten har också justerat sin schablon för insatstiderna, vilket innebär minskad tid för insatser i hemtjänst.

Organisation

Inom beställarenheten arbetar en enhetschef, en biträdande enhetschef, 16 biståndshandläggare, varav fyra arbetar som vårdplanerare, en boendesamordnare, en anhörigkonsulent och fyra personer med specialuppgifter. Biståndshandläggarna var tidigare indelade i två team men samarbetet fungerade inte särskilt bra och därför upplöstes teamen och man återgick till tidigare organisation, som innebär att handläggarna arbetar parvis och ersätter varandra vid frånvaro.

Samtliga biståndshandläggare har grundläggande högskoleutbildning, några har en äldre högskoleutbildning medan andra har genomgått socionomprogrammet på senare år. Alla handläggare försöker delta i de kurser och seminarier som staden erbjuder. Utöver detta har handläggarna ett anslag på 3 000 kronor per person och år som de kan använda för utbildning, de kan däremot inte spara medlen för att gå en kostsammare utbildning.

Flera handläggare uttrycker att de vill fördjupa sig inom något område till exempel psykiatri, missbruk eller demens för att kunna fungera som stöd och kunna vägleda kollegor i det många gånger komplicerade uppdraget. Detta planeras också att genomföras. Biståndshandläggarna har sedan några år tillbaka regelbunden handledning av extern handledare. De har även regelbunden konsultation tillsammans med socialpsykiatrin och vuxenenheten. Enheten har även ärendedragning fyra dagar i veckan.

Arbetsätt och rutiner

En utredning påbörjas efter att biståndshandläggaren fått kännedom om ett ärende genom antingen ett telefonsamtal från den äldre själv eller någon närstående, distriktssköterska eller via WebCare, som är ett databaserat system för meddelande om vårdplanering när en äldre är färdigbehandlad inom slutenvården.

Enheten har fyra vårdplanerare. Dessa har den första kontakten och genomför vårdplaneringen på sjukhusen. Beslut om insats fattas för en kortare tid och uppföljning görs av vårdplanerarna innan ordinarie handläggare övertar ärendet för vidare handläggning. Enligt vårdplanerargruppen genomförs mellan 5 och 9 vårdplaneringar per vecka och handläggare. Flertalet handläggare förespråkar en mer traditionell indelning av arbetet för att på så sätt få ner antalet ärenden per handläggare, vilket vid granskningstillfället var 170 – 230 ärenden per biståndshandläggare (exklusive vårdplanerare).

Alla handläggare är engagerade i utvecklingsarbetet på enheten. Flera ingår i någon av de olika arbetsgrupper som finns på enheten, till exempel budgetgrupp och kvalitetsgrupp.

Enhetens åtaganden för 2009

Enheten formulerade följande åtaganden för 2009;

- ”Utveckling av valfriheten
- Vi åtar oss att vid varje utredning kartlägga den enskildes behov och önskemål.
- Vi åtar oss att utveckla informationen till brukare om vilka valmöjligheter som finns inom äldreomsorgen.
- Vi åtar oss att ge den enskilde ett gott bemötande och genomföra handläggningen med respekt.
- Vi åtar oss att sänka sjukfrånvaron.”

Kundvalsmodellen

Alla äldre och deras närstående får information om kundvalet vid hembesök, då handläggarna överlämnar en kundkatalog, som innehåller en förteckning över och en kort presentation av alla aktuella hemtjänstföretag inom stadsdelen. Handläggarna upplever att många äldre har svårt att välja, de vill ofta ha råd och mer information om olika enheter eftersom informationen i kundkatalogen är begränsad.

Anhörigstöd och uppsökande verksamhet

Stadsdelen har en anhörigkonsulent som bland annat finns på Ljuspunkten två dagar i veckan. Ljuspunkten är en mötesplats för äldre där det finns ett anhörigcafé och möjligheter för anhöriggrupper att träffas. Röda Korsets frivilligverksamhet driver café en dag i veckan.

Under 2009 arbetar stadsdelen med att utveckla de rutiner som finns för att erbjuda förebyggande hembesök till alla personer över 75 år.

Klagomålshantering

Enheten har framtagna rutiner för klagomålshantering. I stort sett samtliga biståndshandläggare känner till dessa rutiner. Klagomål tas emot och följs upp. Flera av handläggarna uppger dock att de inte får ta del av någon sammanställning av synpunkter och klagomål, vilka borde vara en viktig del i enhetens kvalitetsarbete.

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 Norrmalms stadsdelsförvaltning har omfattat cirka 125 akter. Endast ett fåtal avslagsbeslut har ingått i granskningen eftersom det under urvalsperioden inte fattats så många sådana beslut.

De akter som granskats håller överlag en god kvalitet. Några av handläggarna utmärker sig särskilt genom att deras utredningar är så väl skrivna att de kan tjäna som goda exempel för andra stadsdelar. I deras akter var det särskilt god ordning och mycket lätt att följa ärendets gång i journalanteckningarna. Dessutom var flertalet utredningar skrivna med ett okomplicerat och tydligt språk.

Ansökan

När biståndshandläggaren får kännedom om att en äldre kan behöva äldreomsorgens insatser ska en formell ansökan upprättas. Oftast sker själva ansökan i samband med hembesök hos den äldre. Ansökan kan vara muntlig eller skriftlig. Stockholms stads jurister förordar en skriftlig ansökan som är daterad och undertecknad av den äldre eller hans eller hennes företrädare. I undantagsfall kan ansökan vara muntlig, men det ska då tydligt framgå i utredningen eller i journalanteckningarna vad den äldre ansökt om, när ansökan gjordes samt om den var muntlig eller skriftlig.

I de fall det inte finns någon undertecknad skriftlig ansökan finns inte heller något medgivande om att lämna ut uppgifter till enskilda utförare eller till någon annan nämnd. Enheten behöver säkerställa rutiner för medgivande från den äldre.

Några av handläggarna tar upp en muntlig ansökan vid hembesöket, därefter görs en skriftlig ansökan i samma ärende. Detta är dock inte korrekt, eftersom det inte är tillåtet att ta upp en skriftlig ansökan i efterhand som behandlar ett ärende som man redan utrett och fattat beslut i. En ansökan som inkommer ska alltid betraktas som en ny ansökan och en utredning ska påbörjas.

Utredning

I flertalet av de granskade akterna framgår den äldres önskemål om insatser liksom nuvarande hälsotillstånd tydligt. Information om hjälpmedel och funktionsnedsättning samt information om hur uppgifterna inhämtats finns i mer än 95 procent av det granskade materialet. I 90

procent av akterna finns det sociala kontaktnätet beskrivet medan endast 26 procent innehåller information om den äldres livsstil och intressen.

I 39 procent av det granskade materialet finns uppgifter om att handläggaren fått den äldres samtycke att inhämta uppgifter från annan uppgiftslämnare.

Enheten behöver utarbeta tydliga rutiner för hur innehållet i utredningen ska kommuniceras vid avslag samt hur det ska delges den äldre. Hur innehållet kommunicerats framgick endast i ett fåtal av de granskade avslagen.

Beslut

Besluten var oftast tydliga och det framgick tydligt vilka insatser den äldre beviljats. Det fanns hög överensstämmelse mellan innehållet i ansökan och beslut.

Beställning och verkställighet

Biståndshandläggarna skickar en beställning på vilka insatser som ska utföras enligt stadens riktlinjer för kundvalsmodellen. Beställningen görs i paraplysystemet och handläggarna får en bekräftelse på att beställningen mottagits i hälften av det granskade materialet.

I flertalet av de granskade akterna saknades aktuella genomförandeplaner. Några av handläggarna har utarbetat egna rutiner för att bevaka om en genomförandeplan kommit in, till exempel genom att de gör en journalanteckning att den inkommit, medan andra inte följer upp att den inkommit. Enheten behöver förtydliga sina rutiner för hur de följer upp och dokumenterar att genomförandeplanen inkommit.

Uppföljning

Både enhetschefen och handläggarna uppgav att de inte var i fas med de uppföljningar och nyprövningar som ska göras. Vid granskningstillfället hade man därför tillsatt resurser för att komma ikapp eftersläpningen. Flera av biståndshandläggarna uppgav vid intervjuerna, att de genomförde flertalet av nyprövningarna via telefon. Detta bekräftades vid aktgranskningen. Detta sätt att genomföra nyprövningar innebär alltid en risk att handläggaren missar viktig information, eftersom det talade ordet i sig enbart är en del av människans sätt att uttrycka sig.

Hemtjänsten

Drottninggatans hemtjänst

Sammanfattande synpunkter

- Drottninggatans hemtjänst är en välorganiserad verksamhet med tydlig och närvarande ledning och god personalkontinuitet. Arbetet utförs med gott bemötande och utan stress. De äldre är nöjda med sin hemtjänst.
- Personalen har inga identitetsbrickor eller liknande som visar vad de heter och var de arbetar.
- Ett viktigt led i systematiskt förbättringsarbete är att ta tillvara den kunskap som synpunkter och klagomål från de äldre och deras närstående kan ge. I enhetens rutinpärm finns stadsdelens rutin för hur synpunkter och klagomål ska hanteras. Rutinen är dock inte känd och följs inte. När det kommer något klagomål rättas problemet till snarast men det

dokumenteras inte och det görs inga sammanställningar eller återkopplingar till personalen.

- Enheten har bestämt att inte använda Parasol för den löpande dokumentationen. I stället dokumenterar respektive grupp för hand i pärmar. Det skrivs mycket varje dag eftersom personalen är uppmanad att dokumentera alla insatser, men dokumentationen innehåller väldigt lite av sådant som ska ge en bild av hur det fungerar hos den äldre och som kan göra det möjligt att följa utvecklingen i ärendet. Dokumentationen är dessutom svår att hitta bland alla arbetsanteckningar. Enheten bör hitta ett sätt att hålla isär anteckningarna samt följa stadens riktlinjer och dokumentera i Parasol.
- Det fanns genomförandeplaner i Parasol för cirka 75 % av de äldre. Planerna är i stort sett en avskrift av beställningen och de beskriver sällan *hur* insatserna ska ges. Vilka dagar man kommit överens om att serviceinsatser ska utföras finns dock med.

Bakgrund

Drottninggatans hemtjänst är en av två kommunala hemtjänstutförare i stadsdelen.

Ansvarsområdet sträcker sig från Frejgatan i norr till Gamla stan i söder samt från Dalagatan i väster till Birger Jarlsgatan i öster. Enheten har sina lokaler på Kungstensgatan och man ger insatser till cirka 150 äldre samt ett 30-tal som har enbart trygghetslarm (maj 2009). Man ger även insatser enligt socialtjänstlagen till personer under 65 år med funktionsnedsättning. Antalet äldre som väljer Drottninggatans hemtjänst har minskat successivt den senaste tiden. Cirka en tredjedel av de 150 hade hjälp mindre än tio timmar per månad, och man hade enligt cheferna inte så många ”tungta” ärenden vid tiden för granskningen.

Chefen påpekade att beställarenheten nyligen sänkt schablontiderna för beräkning av tidsåtgång för beställda insatser på grund av ekonomiska underskott. Detta innebär att samma insatser ska utföras på kortare tid och man befarade att ersättningen inte kommer att räcka till. Enheten har hittills kunnat hålla budget.

Enhetens åtaganden för 2009

Följande åtaganden i verksamhetsplanen för 2009 berör direkt omvårdnaden av de äldre:

- ”Vårt mål är att minst 90 % ska känna sig trygga och nöjda med våra insatser
- Minst 95 % av våra brukare ska känna att hjälpen utformas i samråd med dem
- Vi åtar oss att bemöta alla som är i behov av våra insatser med respekt och värdighet”

De äldres åsikter om verksamheten

Enligt stadens brukarundersökning hösten 2008 var 88 procent nöjda med Drottninggatans hemtjänst. 94 procent tyckte att bemötandet från personalen var gott och 97 procent tyckte att personalen visade respekt. Däremot tyckte bara 72 procent att de kan påverka hur hjälpen ska utföras. Samtliga äldre och anhöriga som kunnat tillfrågas vid granskningen har varit mycket nöjda med hemtjänsten.

Organisation och ledarskap

Enhetschefen har arbetat inom äldreomsorgen på Norrmalm sedan 1976. Hon har varit chef i nuvarande befattning sedan 1992 och är utbildad ekonom. Under enhetschefen finns två erfarna gruppchefer – den ena ansvarar för de båda daggrupperna och allt som rör beställningar och dokumentation, medan den andra ansvarar för kvälls- och helgpersonelement, scheman samt rekrytering av vikarier. I respektive daggrupp med 12-14 vårdbiträden är ett av dessa utsett till gruppleddare med ansvar för den dagliga planeringen. Grupperna har ansvar för varsitt geografiskt område. Varje kväll arbetar fyra personer, två i varje område. Totalt hade

enheten vid granskningen 34 tillsvidareanställda samt ett antal timanställda. Insatser och larmsvar nattetid köps av en privat utförare.

Grunden för enhetens verksamhetsplanering med åtaganden har arbetats fram i arbetsgrupper och justeras inför varje nytt år av enhetschefen som presenterar ett förslag för personalen på en arbetsplatsträff (APT).

Personal

Så gott som all personal har utbildning, oftast vårdbiträde, eller har arbetat många år i yrket. Personalkontinuiteten är mycket god, den som varit kortast tid på Drottninggatans hemtjänst har arbetat där 7 år, någon har arbetat så länge som 37 år. Under 2008 erbjöds all personal en tiodagars demensutbildning i Röda Korsets regi och flera får kompletterande utbildning inom det området under 2009. Några har även fått fördjupad utbildning inom psykiatriområdet. Cirka två tredjedelar av personalgruppen har svenska som modersmål, övriga har, enligt chefen tillräckliga svensk-kunskaper för arbetet.

Arbetsätt och rutiner

Dagpersonalen arbetar kl. 08.00 – 16.45, kvällspersonalen kl. 16.30 – 23.00, veckans alla dagar. På natten köps tjänster inklusive larmutryckning från den privata utföraren Johannes hemtjänst AB. Merparten av såväl dagpersonal som kvällspersonal arbetar varannan eller var tredje helg, ytterligare några arbetar bara helger.

Gruppchefen ger nya beställningar till respektive gruppleddare som lägger in dessa i schemat. Detta avgör i sin tur vem som blir kontaktman. Gruppleddarna ansvarar för den dagliga planeringen vilken görs i dagböcker. Personalen skriver av vilka som ska besökas, tider och eventuell annan viktig information på en lapp och tar med sig ut. För kvällsarbetet finns planeringen i fyra mappar – en för varje person som är i tjänst. Mappen innehåller arbetskort med kortfattad information för varje enskild som ska besökas.

De äldre och personalen känner varandra väl i de flesta fall och det är mycket god kontakt och gott bemötande. Insatserna utförs utan stress och såväl dag- som kvällspersonalen tycker att de oftast hinner med arbetet på ett bra sätt.

Oftast är det personalen som städar men för vissa äldre som bara har serviceinsatser köps den tjänsten av en städfirma.

Sedan flera år tillbaka samarbetar enheten med Samhall när det gäller matlådor. Dessa levereras en gång per vecka till lokalen. I de flesta fall bärs maten ut till de äldre en gång per vecka, men i några fall förvaras den i lokalen och bärs ut dagligen, ibland varm. Enligt chefen är de flesta äldre nöjda med maten. Det är även möjligt att välja färdigmat från affären eller få hjälp med enklare matlagning.

Det finns säkra nyckelskåp av lite äldre modell. Enheten planerar dock att köpa in nya skåp med personliga öppningskoder där det framgår vem som har hämtat ut vilken nyckel. Personalen har inga speciella arbetskläder och inte heller några identitetsbrickor eller liknande som visar vad de heter och var de arbetar.

I enhetens rutinpärm finns stadsdelens rutin för hur klagomål ska hanteras. Rutinen är dock inte känd och följs inte. Oftast framförs klagomål till biståndshandläggaren, men när det kommer något klagomål direkt till enheten rättas problemet till snarast. Däremot dokumenterar man inte och det görs inga sammanställningar. I pärmen finns också en äldre rutin för hur lex Sarah ska hanteras. Detta har man nyligen pratat om på APT, så det är relativt känt bland personalen.

Dokumentation

Den utsedda kontaktmannen ger underlag för genomförandeplanen till gruppchefen som fyller i mallen i Parasol. Samtidigt fyller gruppchefen i en "egen" mall för genomförandeplan och det är den planen som skrivs under av den enskilde och som används i arbetet. Man tycker inte att Parasolplanen fungerar utan ser den som en ren pappersprodukt. Det fanns vid granskningen en aktuell genomförandeplan i Parasol för ca 75 procent av de äldre med regelbundna insatser. I de fall plan saknades hade personen oftast hjälp mindre än tio timmar i månaden. Planerna är i stort sett en avskrift av beställningen och beskriver sällan *hur* insatserna ska ges. Dock framgår för det mesta vilken dag man kommit överens om att ge hjälp med inköp, dusch, städning och promenad när dessa insatser beviljats.

När det gäller dagliga insatser saknas uppgifter om överenskomna tider och det finns sällan några delmål angivna. På de "egna" mer kortfattade planerna finns ibland ungefärliga tider för de dagliga insatserna. Utöver planen finns också en checklista med annan viktig information som rör den äldre, exempelvis om bostaden, nycklar, syn- och hörsel.

Enheten har bestämt sig för att inte använda Parasol för den löpande dokumentationen. I stället dokumenterar man för hand i pärmar i respektive grupp, kvällspersonalen har egna pärmar. Anledningen sägs vara att det inte är tillräckligt med de två datorer som finns på enheten, att personalen är ovan att använda datorer och att det i början ofta blev krångel med lösenord när man provade.

Personalen dokumenterar kortfattat alla insatser som utförts hos den äldre på journalblad det vill säga i form av arbetsanteckningar som inte behöver sparas utan som kan förstöras när de inte längre är aktuella. Blandat med dessa anteckningar finns sporadiskt sådan dokumentation som är väsentlig för det fortsatta arbetet hos den äldre och som enligt lag ska sparas. Journalbladen sparas i akten när de är fullskrivna. Inget skrivs i Parasol.

Sammanfattningsvis kan sägas att det skrivs mycket varje dag men väldigt lite av sådan dokumentation som ger en bild av hur det fungerar hos den äldre och som kan göra det möjligt att följa utvecklingen i ärendet. Denna väsentliga dokumentation är dessutom svår att hitta bland alla arbetsanteckningar, vilket även personalen håller med om. Enheten bör hitta ett sätt att hålla isär anteckningarna samt för att följa stadens riktlinjer och dokumentera det som ska sparas i Parasol.

Dokumentationspärmarna förvaras i ett låst skåp efter arbetsdagens slut. I gruppchefens rum finns arkivskåp med en hängmapp för varje brukare. Där förvaras aktuell beställning, den undertecknade genomförandeplanen, fullskrivna journalblad och eventuellt annan information. Dessutom finns en hängmapp per ärende med kopior av beställning, den "egna" genomförandeplanen och checklista i daggruppernas rum i låsbart kontorsskåp. Ordning i akterna är god.

Birkastans hemtjänst

Sammanfattande synpunkter

- Enligt en uppföljning under våren 2009 var 90 procent av de äldre nöjda eller mycket nöjda med enhetens insatser.
- Den beviljade tiden hos de äldre har minskat enligt enhetens ledning, vilket medför att det är svårt att hålla kvaliteten på samma höga nivå som enheten är van att ge.
- Enhetens dokumentation enligt socialtjänstlagen sker fortfarande i pärmar. Enheten har inte kommit igång med datordokumentation eftersom de befintliga datorerna inte arbetar tillfredsställande och personalen anser inte heller att man fått tillräckligt med kunskap.

Bakgrund

Birkastans hemtjänst omfattar området vid S:t Eriksplan, Vanadisplan och Torsplan. När en av de kommunala enheterna privatiserades valde några av de äldre att även fortsättningsvis köpa hjälp från Birkastans hemtjänst. Enheten ger hjälp till cirka 210 personer varav 20 är yngre med funktionsnedsättning och 40 enbart har hjälp med akuta insatser i samband med larm.

Enhetens mål är att alla äldre ska kunna bo kvar i sin invanda miljö så länge de kan och önskar samt att de ska få god omvårdnad med hög kvalitet, kontinuitet och bra och flexibel service inom ramen för sitt biståndsbeslut. Birkastans hemtjänst ger hjälp under dag- och kvällstid medan nattpatrullinsatser köps från Johannes hemtjänst AB. Hemtjänsten är indelad i fyra grupper, två inom Karlbergsområdet, en inom S:t Eriksområdet och en grupp som ger kvällspatrullinsatser. Ett antal hus i området saknar hiss, har mycket liten hiss som inte rymmer en rullstol eller har trappor från gatan till porten eller upp till hissen från entrén. Att det saknas hiss kan vara jobbigt och besvärligt för de äldre, speciellt om de bor högt upp i huset men även för vårdpersonalen som ska bära matkassar eller hjälpa den äldre vid promenader och inköp.

Fyra personer arbetar varje kväll kl. 16.30 – 24.00, och man hjälper i genomsnitt sexton äldre. Larm som inkommer kl. 07.00 – 22.30 åtgärdas av enheten och efter kl. 22.30 av Johannes hemtjänst AB.

Granskningen av Birkastans hemtjänst genomfördes under maj månad 2009.

Enhetens åtaganden 2009

Enheten formulerade följande åtagande för 2009:

- ”Du ska vara nöjd med den hjälp/de insatser du får av oss och att du är med och påverkar utförandet av hjälpen/insatserna
- Att du ska känna dig trygg med våra insatser/den hjälp du får.”

De äldres omdöme om verksamheten

Enheten fick ett fåtal klagomål från äldre, anhöriga respektive gode män under 2008. Enligt en uppföljning våren 2009 var 90 procent av de äldre nöjda eller mycket nöjda med hjälpen från enheten. Personalen arbetar lugnt och metodiskt enligt de äldre och de märker sällan av att personalen är stressad. De äldre uppger att de är glada över att personalen så ofta tar sig tid att följa med på en promenad.

En del äldre anser dock att personalen går för mycket utbildningar, vilket yttrar sig i att de äldre får olika personal under en tid. Så gott som alla äldre anser att personalkontinuitet är det viktigaste när man är äldre och behöver hjälp.

Många äldre med stora lägenheter som varit vana vid att städningen tidigare utfördes av ett städföretag och har svårt att acceptera att den nu utförs av hemtjänstpersonalen. De anser att personalen inte har samma kunskaper och att städningen är slarvigare än tidigare.

Organisation och ledarskap

Enheten drivs av en enhetschef och två biträdande enhetschefer. Enhetschefen har en gedigen bakgrund genom omsorgslinjens tvååriga utbildning med inriktning mot äldre och handikapp samt påbyggnadsutbildning i arbetsledning och kommunal ekonomi. Utöver detta har hon genomgått Socialhögskolans magisterutbildning. Enhetschefen har ekonomi-, personal- och arbetsmiljöansvar.

En av de två biträdande enhetscheferna har utbildning på gymnasieskolans vårdlinje och även sociala omsorgslinjen. Hon har utöver detta lång erfarenhet som hemtjänstassistent och enhetschef inom både servicehus, demensvård och dagverksamheter. Innan hon kom till Birkastans hemtjänst arbetade hon på ett privat företag under ett par år och dessförinnan inom omsorgen samt med boendeservice.

Hennes huvudsakliga arbetsuppgifter är att göra den dagliga planeringen, skriva genomförandeplaner för de äldre med hjälp av vårdbiträdernas information samt installera trygghetslarm och inhämta in nycklar. Dagligen träffar hon arbetsgrupperna vid morgonplaneringen och hon stämmer av tillsammans med biståndshandläggarna en gång i månaden.

Den andra biträdande enhetschefen har arbetat som hemvårdsassistent sedan 1975, efter utbildningen till mentalvårdare och hemspråkslärare. Hon har varit anställd i Birkastans hemtjänst sedan 1978. Hennes huvudsakliga arbetsuppgifter är att ansvara för kvällspatrullen, ordna ledsagare, beställa mat samt planera så att delegeringar blir utförda i tid. Hon gör även hembesök hos alla nya ärenden. En stor del av telefonsamtalen till enheten passerar henne.

Enheten har det senaste året genomgått en del förändringar eftersom en av de kommunala enheterna har privatiserats. Några av de anställda vid denna enhet ville inte ta steget ut till den privata verksamheten och dessa har i stället fått sin anställning flyttad till Birkastans hemtjänst.

Personal

Totalt arbetar 40 personer på enheten, inklusive enhetschefen och de två biträdande enhetscheferna, vilket motsvarar 32,13 helårsanställningar. Personalen är till stor del utbildade, 12 personer har undersköterskeutbildning och 16 har vårdbiträdesutbildning, medan 4 personer saknar grundläggande omvårdnadsutbildning. Personalen saknar arbetskläder och namnskyltar vilket gör det svårt för de äldre att identifiera personal som inte besökt dem tidigare. Nuvarande personal har arbetat inom kommunal verksamhet mellan cirka 7,5 år och 30 år. Ett fåtal kommer från andra enheter, där de arbetat under många år, men har arbetat högst några månader i Birkastans hemtjänst.

Under 2008 deltog samtlig personal i olika utbildningar till exempel demensutbildning, dokumentationsutbildning och kortare kurser i Kompetensfondens och Kompetensstegens regi.

Arbetsätt och rutiner

Enheten arbetar med kontaktmannaskap vilket bland annat innebär att kontaktmannen ringer inledningsvis den äldre och gör upp om tid för besök. Tillsammans gör de upp en genomförandeplan utifrån biståndshandläggarens biståndsbeslut, planen skrivs sedan ut av en av de biträdande enhetscheferna för godkännande. Personalen på enheten anser att den äldre ska ha ett reellt inflytande över hur hjälpen ska utformas. Inom femton dagar skickas genomförandeplanen, underskriven av både den äldre och kontaktpersonen, till biståndshandläggaren. Den äldre får en kopia av planen.

Genom dialog mellan den äldre och kontaktmannen ökas möjligheten att påverka hur hjälpen ska ges och vid vilken tidpunkt. Kontaktmannen är den som i första hand utför insatserna. Personalen anser att de hade större inflytande över dagsplaneringen tidigare och de saknar det ansvaret. De anser att de hade större kontroll på varandras scheman förr och att man hade en djupare gruppkänsla. Enhetschefen och de två biträdande enhetscheferna arbetar måndag – fredag. Enheten har inga gruppledare eller 1:e vårdbiträden, under helgerna arbetsleds enheten vid behov av trygghetsjouren.

Tre månader efter det första hjälptillfället följs insatserna upp via hembesök av en av de biträdande enhetscheferna. Uppföljningen dokumenteras. En gång per år gör enheten en enkätundersökning utifrån de åtaganden enheten satt upp.

Ledningen för enheten har uppmärksammat att schablonerna för bedömning av hemtjänstinsatserna blivit snålare, vilket för med sig att ersättningen till enheten minskar och därigenom genereras övertalighet av personal. Detta drabbar de äldre genom sämre kvalitet på insatserna eftersom personalen får kortare tid för att genomföra insatserna. I dagens läge ska ett heltidsanställt vårdbiträde i genomsnitt besöka tolv äldre att under en dag och tiden ska även räcka till morgonmöte och återsamling, gångtider till och från den äldre samt till att hämta och lämna nycklar i personallokalen. Utöver detta ska vårdbiträdet även dokumentera och ha eventuella kontakter med anhöriga, distriktssköterskan och olika sjukvårdsinrättningar. Planerad insatstid är 20 - 30 minuter per äldre för matlagning eller till exempel personlig hygien med byte av inkontinenshjälpmedel.

Enheten är i stort behov av nya nyckelskåp och man har nu beställt TT- skåp. I dag använder sig enheten av nyckelskåp med kodlås.

En gång i veckan levererar Samhall matlådor till personallokalen. Det varierar hur ofta personalen överlämnar lådorna till de äldre. Några vill ha hela veckoleveransen samtidigt medan andra enbart klarar av att hantera en låda i taget. Omdömet om maten varierar men många är nöjda med både smak och konsistens.

Dokumentation

Den sociala dokumentationen på enheten sköts inte enligt Stockholms stads riktlinjer. Personalen dokumenterar inte i datorer. Det finns två datorer i ett av rummen på enheten, men dessa är enligt personalen mycket tröga och sega. I stället talar dagpersonalen om för en av de biträdande enhetscheferna om något av vikt har skett och hon skriver då in detta i journalen eller som löpande anteckning. Alla äldre har en upprättad genomförandeplan, vilken skrivs för hand och finns i ett exemplar i en pärm i personallokalen och ett exemplar hemma hos den äldre. Hos en av de biträdande enhetscheferna finns även en genomförandeplan i datorn.

Enheten behöver utveckla dokumentationen så att den blir säker ur den äldres synvinkel. Några i personalen känner sig mycket osäkra på hur man dokumenterar enligt socialtjänstlagen, eftersom de har liten eller ingen datorvana. Under hösten 2009 kommer personalen att utbildas i social dokumentation.

Samverkan

Enhetschefen påtalar att samarbetet mellan de olika biståndshandläggarna och enheten varierar. Vid omprövningar kan den redan knappa tiden ibland dras ner samtidigt som en extra uppgift ska utföras. Som exempel kan nämnas att leverans av matlåda tidigare gav 15 minuter till enheten men den tiden är nu sänkt till 5 minuter per leveranstillfälle. Både enhetschefen och vårdpersonalen önskar att biståndshandläggaren hade möjlighet att träffa dem regelbundet.

Samarbetet med primärvården och med sjukhusansluten hemsjukvård möjliggör att svårt sjuka eller dementa kan vårdas i eget boende i sin välkända miljö.

Dagverksamhet

Klockhusets dagverksamhet

Sammanfattande synpunkter:

- Dagverksamheten på Klockhuset har stor utvecklingspotential både personal- och lokalmässigt.
- De stora utrymmena ger en opersonlig och inte särskilt välkomnande känsla. Enheten behöver se över hur de ska använda utrymmena för att minska upplevelsen av institution.

Dagverksamheten på Klockhuset är en biståndsbedömd verksamhet för personer med demensdiagnos. Daggästerna behöver såväl fysisk omvårdnad som sociala aktiviteter för att underlätta deras kvarboende i hemmet.

Lokalerna är inrymda i bottenplanet på Klockhuset inom Sabbatsbergsområdet.

Dagverksamheten har flera stora rum som bland annat fungerar som matsal, sällskapsrum och aktivitetsrum. Dagverksamhetens personal har ett kontorsrum där de förvarar gästernas sociala dokumentation. De stora utrymmena ger dock ett opersonligt intryck och en känsla av institution.

Enheten har cirka 40 äldre inskrivna och dagligen kommer cirka 20 gäster. Verksamheten har möjlighet att ta emot fler daggäster men de senaste månaderna har antalet gäster minskat. Ansvarig upplever att orsaken är att alltför många äldre får färre dagar beviljade vid nyrövning av insatser.

På dagverksamheten arbetar fyra personer dagligen måndag – fredag. Två dagar i veckan är Riddargårdens sjukgymnast på plats. En sjuksköterska från Sabbatsbergs äldreboende har ansvar för hälso- och sjukvårdsinsatser för de personer som vistas på dagverksamheten. Samtlig omvårdnadspersonal har någon form av omvårdnadsutbildning, men de saknar kompletterande utbildning i demenskunskap.

De äldre kommer till dagverksamheten före kl.10.00, då de äter en gemensam frukost som består av filmjolk, smör, bröd, pålägg samt kaffe eller te som ställs fram på borden. Lunchens kantiner dukas fram på en serveringsvagn varifrån de äldres mat portioneras upp. Borden är dukade med tallrikar, glas, bestick samt smör, bröd och dryck. Personalen äter pedagogiska måltider, men trots detta ger måltiderna ett rörligt intryck. Enheten behöver arbeta med miljön och ordningen för att skapa mer lugn och ro kring samtliga måltider.

Maten levereras från Väderkvarnens vård- och omsorgsboende.

Efter frukosten samlas daggästerna i sällskapsrummet, några damer sitter och samtalar, någon läser tidning, andra sitter och tittar och någon sover. Verksamheten har ordnade aktiviteter flera dagar i veckan till exempel gymnastik, kyrkobesök, sång, dans eller spel.

Vid granskningstillfället ordnade personalen tipspromenad och samtidigt serverades dryck till gästerna som samtliga deltog i tipspromenaden. Under sommarmånaderna vistas de äldre mycket utomhus, framförallt använder de närbelägna Sinnenas trädgård till olika aktiviteter.

I lokalerna har personalen ordnat en frisersalong där de äldre kan få hjälp att lägga håret eller sköta sina naglar.

Social dokumentation

Samtliga daggäster har en genomförandeplan och dokumentationen förvaras i separata pärmar för var och en. Dessa förvaras i ett låst skåp på expeditionen. Journalanteckningarna förs digitalt i Parasol men det saknades kopior på dessa i pappersakten vilket är lämpligt att ha.

Dagverksamheten på Klockhuset har stor utvecklingspotential både personal- och lokalmässigt.

Mimer

Mimer är en äldrepsykiatrisk behovsprövad dagverksamhet som vänder sig till personer med över 65 år psykisk funktionsnedsättning. Mimer har sina lokaler i bottenvåningen av Riddargårdens seniorboende. I trädgården finns en promenadslänga och det växer äppel- och plummonträd som besökarna kan hjälpa till att skörda. Verksamheten startade på Norrtulls sjukhus för cirka 20 år sedan och övergick i och med ädelreformen till kommunen. Verksamheten har 20 inskrivna, och varje dag kommer mellan 5 och 10 besökande. Mimer har öppet måndag till fredag kl.09.00 – 15.00 och söndagar kl. 11.00 – 15.00. Lokalen rymmer köksdel, matrums- och vardagsrumsdel samt ett vilrum. Det finns även ett vävrum.

Målen för verksamheten är att:

- Varje besökare ska känna sig sedd
- Bryta ofrivillig isolering
- Höja livskvaliteten
- Ge trygghet och glädje
- Vara en naturlig mötesplats

Alla kan delta i de olika aktiviteterna utifrån sina egna förutsättningar och besökarna planerar sin vistelse tillsammans med sin kontaktman. Aktiviteter som ordnas är korsordslösning, handarbete, olika sorters kortspel som bridge och poker, promenader, utflykter, gymnastik och högläsning. Personal och gäster bakar även kakor och bullar till eftermiddagsfikat och en del gäster passari bland på att handla. Andra aktiviteter som pågår i lokalerna är att lägga pussel och väva. Mimers besökare får även ta del av Vasaträffens underhållning och allsång.

De äldre som inte bor i det direkta närområdet kommer med färdtjänstbuss från Samtrans och chaufförerna är mycket omtyckta. Ett fåtal är beviljade insats i verksamheten sex dagar i veckan, men flertalet kommer två till tre dagar och några enstaka kommer enbart en dag per vecka. Alla kommer inte till verksamheten på morgonen, utan några föredrar att äta frukost hemma och anländer cirka klockan kl. 11.00. De som kommer till Mimer bor inom Norrmalms-, Kungsholmens-, Östermalms-, Södermalms-, och Älvsjö stadsdelsnämnder.

Mycket i verksamheten bygger på social samvaro med mat och måltider. Detta skulle kunna göras ännu mer tydligt om gästerna fick vara med vid matbeställningen, vilken i dag görs av personalen helt utan gästernas medverkan.

Dokumentation

Eftersom enheten är behovsbedömd dokumenterar personalen enligt socialtjänstlagen. Vissa förändringar behöver göras i dokumentationen som i dag förs i samma pärm för alla med flikar mellan personerna. I pärmen finns biståndsbeslut, genomförandeplaner och uppföljning av planerna. Uppföljning bör göras minst en gång per år. Viss dokumentation förs även i en dagbok som ligger framme på skrivbordet under dagen, där personalen antecknar vilka som kommit respektive inte kommit till verksamheten under dagen. Enligt denna bok tar personalen kontakt med anhöriga till den gäst som inte kommer till verksamheten som överenskommit. Det finns inga anteckningar om samtycke till detta.

Personalen består av en person som arbetar 100 procent och två personer som arbetar 50 procent. Till verksamheten hör även hemkonsulenten för syn och hörsel.

Vasaträffen

Vasaträffen är en kommunövergripande verksamhet (KÖV), en träffpunkt för äldre och personer med funktionsnedsättning. Vasaträffen finns i Riddargårdens restaurang och man driver där en egen caféverksamhet som är öppen vardagar kl. 12.00 – 15.30. Många av gästerna äter mat i restaurangen. Vasaträffen erbjuder fritidsaktiviteter och andra kontaktskapande verksamheter samt utflykter med buss till olika sevärdheter. Verksamheten erbjuder även aktiviteter inom sång, musik och dans. Vasaträffen ger ut ett program två gånger per år över den verksamhet de bedriver.

Enheten formulerade följande åtagande för 2009:

- ”Besökarna erbjuds gemenskap och social samvaro genom kulturella aktiviteter.
- Besökarna ges möjlighet till inflytande i utformningen av våra aktiviteter.
- Besökarna är välkomna att framföra synpunkter och klagomål.”

En vanlig cafédag utan speciellt uppträdande kommer cirka 50 personer, en dag med underhållning av någon speciell sångerska eller musiker kommer upp till 120 personer. På Vasaträffen ordnas även våffeldans, kräftskiva, surströmmingsfest, höstfest, vårfest, gudstjänst var annan vecka, tygmålning, luciafirande och julfest samt jazzcafé och allsång, föreläsningar och biovisningar. En dag i veckan bakar personalen bullar. En teatergrupp repeterar sina pjäser i en särskild lokal och en dag i veckan träffas en poesigrupp.

Stadsdelen har en person som ansvarar för cafédelen och vid uppträdanden som drar stor publik hjälper personal från Mimer till, eftersom flera av dem som gästar Mimer ofta vill vara med även på denna underhållning.

Vård- och omsorgsboende

Riddargårdens vård- och omsorgsboende

Sammanfattande synpunkter:

- Riddargården är en verksamhet som fungerar bra. Personalen är välutbildad, kunnig och engagerad i sitt uppdrag.
- Enheten arbetar tydligt och strukturerat med kvalitetsarbete och samtlig personal är involverad i arbetet.
- Alla lägenheter har fullgod boendestandard.
- Den sociala dokumentationen behöver förbättras, eftersom innehållet är bristfälligt och den är rörig och svår att hitta.

Bakgrund

Riddargårdens vård- och omsorgsboende är centralt beläget vid Odenplan, nära till affärer och allmänna kommunikationer. I fastigheten inryms även ett seniorboende, en träffpunkt för anhöriga och frivilligföreningar, Ljuspunkten, samt Vasaträffen som är en kommunövergripande verksamhet, som erbjuder ett varierat utbud av aktiviteter i entréplanet. Mimer, som är en dagverksamhet för personer med psykisk funktionsnedsättning finns också i anslutning till entrén.

Boendet drivs i kommunal regi men ska konkurrensupphandlas 2009. Enheten består av ett vård- och omsorgsboende med 36 lägenheter, (under 2009 kommer enheten att byggas ut med ytterligare ett våningsplan med 9 lägenheter) samt och Klockhusets dagverksamhet med plats för cirka 40 inskrivna personer.

Riddargårdens lägenheter är fördelade på fyra våningsplan. På tre av våningsplanen bor äldre med diagnostiserad demenssjukdom och på ett våningsplan bor personer med stora somatiska omvårdnadsbehov. På varje våningsplan finns nio lägenheter och ett gemensamt kök – vardagsrum samt en mindre balkong i anslutning till de gemensamma utrymmena. Miljön på våningarna ger ett inbjudande och välkomnande intryck.

På bottenvåningen finns gemensamma utrymmen, enhetschef och gruppchefens kontor samt sjuksköterske- och rehabiliteringspersonalens expeditioner. Vid granskningstillfället pågick en större ombyggnad av ett våningsplan, vilket innebar olägenheter för boende och personal.

Innergården på Riddargårdens vård och omsorgsboende har en trädgård där de boende äter lunch och dricker sitt eftermiddagskaffe när vädret tillåter.

Entrédörrar och hissar på våningsplanen är försedda med kodlås. På ett av våningsplanen saknades uppgift om kod, vilket är inte förenligt med Socialstyrelsens författning om inlåsning. Detta åtgärdades vid påpekande.

Enhetens kvalitetsgaranti för 2009

Enheten formulerade följande åtagande för 2009:

- ”Vi åtar oss att erbjuda våra boende ett rikt och varierat kulturutbud.
- Vi åtar oss att arbeta med systematisk uppföljning av vårt arbetssätt för att förbättra tryggheten hos våra boende.
- Vi åtar oss att öka våra boendes inflytande över den omsorg och service som vi erbjuder.

- Vi åtar oss att våra boende ska bjudas på näringsriktig och god mat i en lugn och värdig måltidsmiljö.”

Hälso- och sjukvård

Enheten har två sjuksköterskor på enheten alla dagar kl. 07.00 – 16.30. På kvällar och nätter har Care team ansvar för hälso- och sjukvården. Sjuksköterskorna fungerar som arbetsledare i omvårdnadsarbetet och personalen har delegation för att ge medicin.

Läkarinsatserna sköts av en geriatiker från Curera. Läkaren kommer till boendet en gång i veckan. Enheten har läkemedelsgenomgång en gång per år samt vid behov och målsättningen är att de äldre ska vara rätt medicinerade och så få läkemedel som möjligt. Sjuksköterskorna anser att personalen är observant på de äldres reaktioner och eventuella biverkningar av läkemedel.

Arbetsterapeut och sjukgymnast finns på boendet. Arbetsterapeuten arbetar halvtid och sjukgymnasten delar sin tid mellan boendet och Klockhusets dagverksamhet, där hon är två dagar i veckan.

Organisation och ledarskap

Verksamheten på Riddargården leds av enhetschef som har personal-, budget och arbetsmiljöansvar på enheten. Enhetschefen har en gruppchef till sin hjälp, vars uppdrag är att fungera som ett slags biträdande enhetschef. Hon ansvarar bland annat för bemanning. Enhetschefen är sjuksköterska och har lång erfarenhet från arbete i ledande ställning arbete med äldre personer. På varje våningsplan finns en samordnare som ansvarar för det dagliga arbetet utifrån enhetens rutiner.

Förutom enhetens arbetsplatsträffar (APT) en gång i månaden för samtlig personal har man särskilda möten tillsammans med nattpersonalen varannan månad. På APT går de bland annat igenom lex Sarah och vad den lagstiftningen innebär samt inkomna synpunkter och klagomål.

En kvalitetspärm med viktiga rutiner för att underlätta och tydliggöra personalens arbete är framtagen och finns lätt tillgänglig på varje våningsplan. Vid granskningstillfället hade kvalitetspärmen uppdaterats och planeringen var att samtlig personal skulle ta del av den nya informationen samt signera att de tagit del av den.

En gång i månaden har sjuksköterska och den paramedicinska personalen uppföljning tillsammans med omvårdnadspersonalen på respektive våning. Då går man igenom insatserna för de äldre och om det är något särskilt att ta hänsyn till utifrån både sociala och medicinska aspekter.

De boende och deras närstående

På tre av våningarna bor äldre personer med konstaterad demenssjukdom, och på en av våningarna bor personer med stora somatiska omvårdnadsbehov. Samtliga äldre och anhöriga som inspektören mötte och samtalande med, uttrycker att det är ett bra boende och att personalen är mycket tillmötesgående och lyhörda samt att de känner sig trygga. Flera anhöriga uttrycker att enhetschefen har genomfört många förändringar som påverkat verksamheten i positiv riktning.

Enheten har ett aktivt anhörigråd som träffas regelbundet.

Personal

Utbildningsnivån är hög. Samtlig tillsvidareanställd personal har omvårdnadsutbildning och flertalet har fått fördjupnings utbildning inom demensområdet. Personalomsättningen är låg och flertalet har arbetat flera år inom äldreomsorgen.

Tre personer arbetar på respektive våningsplan dagtid alla vardagar och två personer per våningsplan arbetar kvällstid. Natttid arbetar tre personer på fyra våningar. Personalen utgår från plan 2, 3 och plan 5, vilket innebär att plan 4 som har somatisk inriktning inte har stationär personal. Personalen går i stället regelbundna ronder på det planet. Bemanningen på enheten är tillfredsställande, vilket innebär att personalen har tid att genomföra både individuella och gemensamma aktiviteter tillsammans med de äldre utöver den personliga omvårdnaden.

På helgerna arbetar två personer dagtid. På dagen finns dessutom en timmes överlappningstid vilket möjliggör utevistelse för de äldre även på helgdagar.

Nattpersonalen börjar kl. 20.50 och får då rapport från kvällspersonalen på respektive plan. En till två personer per våning börjar kl. 07.00 och får då rapport från nattpersonalen.

Rutiner och arbetssätt

Personalen arbetar utifrån kontaktmannaskap. Varje personal är kontaktman för två boende och vice kontaktman för en boende. Arbetet planeras utifrån kontaktmannaskapet så att tjänstgörande personal i första hand hjälper de äldre de är kontaktman för. Kontaktmannens uppdrag verkar vara känt och man ser sitt uppdrag och ansvar. Flertalet av de boende som tillfrågades visste vem som var dess kontaktman. Personalen arbetar lugnt och det finns ingen synbar stress.

Dokumentation

Alla boende har en egen pärm där den sociala dokumentationen förvaras. Pärmen förvaras i ett låsbart skåp i köket och samtliga pärmar har register med gemensamma rubriker. Innehållet under respektive flik är bristfälligt och varierar stort, det är rörigt och det är svårt att hitta. Den sociala dokumentationen behöver förbättras både när det gäller struktur och innehåll.

Ingen av våningarna dokumenterar fullt ut i det digitala dokumentationssystemet. Samtliga boende har en genomförandeplan, men kvaliteten varierar stort. I någon av de granskade planerna framgick insatserna klart och tydligt under hela dygnet medan andra var mycket knapphändiga. Akterna innehöll arbetsanteckningar vilka med fördel kan sammanfattas och föras in som journalanteckning. Det som dokumenteras under fliken "hälso- och sjukvård" är av social karaktär och kan även detta föras in som journalanteckning.

Journalanteckningar förs både manuellt och digitalt. Det är särskilt viktigt att samla all socialtjänstdokumentation kring den äldre i den enskildes pappersakt, för att säkerställa att viktig information finns tillgänglig.

Kost och måltider

Stadsdelens restaurang på Väderkvarnen levererar maten till boendet. Måltiderna fördelas jämt under dagen. Frukost serveras antingen i respektive lägenhet eller i den gemensamma matsalen, lunch serveras cirka kl. 12.30 och middag kl. 17.00. Däremellan serveras eftermiddagskaffe. Kvällsmål serveras kl. 19.00 – 20.00 och består ofta av gröt eller soppa, smörgås och något att dricka. Till dem som vaknar under natten serverar personalen gröt, smörgås och dryck eller näringsdryck.

På några av våningarna är stämningen runt måltiderna trevlig och atmosfären genomsyras av lugn och ro. Måltiderna kan dock generellt utvecklas ytterligare bland annat genom att man anpassar dukningen till de äldre som sitter vid borden. Exempelvis kan tallrikar, glas, kaffekoppar, smör, bröd, pålägg och socker ställas fram på borden vid frukost.

Även lunchen kan utvecklas på liknande sätt eftersom det bidrar till att måltiderna blir en trevlig stund för samvaro. Så är det också på något våningsplan. På några av våningarna dukar man fint till helgen för att stärka känslan av att det är helg. De äldre som så önskar får vin till maten och personalen bakar lite extra till eftermiddagskaffet.

Enheten har inte uttalat att de har pedagogiska måltider men på något av våningsplanen har personalen genomfört detta vilket stärker känslan av hemlik miljö. På andra våningar deltar personalen inte alltid i måltiden tillsammans med de äldre utan är upptagna med att servera de äldre som behöver hjälp, vilket ger ett rörigt intryck och kan påverka de äldre negativt.

Innehåll i dagen

Samtlig personal på enheten har genomgått en tredagars utbildning i det så kallade Eden alternativet, vilket är en metod som utgår från ett salutogent arbets- och synsätt. Genom att se hela människan och stärka det individuella hos var och en kan de äldre få en bättre och värdigare omsorg. Våningsplanen har kommit olika långt i hur de använder metoden i sitt arbete.

Verksamheten erbjuder ett antal aktiviteter. Man har levande musik en gång i veckan samt grupp gymnastik en gång i veckan. På flera av våningarna bakar personalen något gott till eftermiddagskaffet. Utöver dessa aktiviteter finns möjlighet för de boende på Riddargården att delta i Vasaträffens utbud av aktiviteter.

Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende

Sammanfattande synpunkter:

- Personalen inom Sabbatsbergsbyn ansåg mangrant att arbetsplatsen lyft sig flera nivåer efter att verksamheten övertogs av Stockholms Äldreboende AB.
- Sinnenas trädgård används flitigt av de boende inom Sabbatsbergsbyn.
- En av företagets verksamhetsidéer är att de boende ska ha så meningsfyllda dagar som möjligt och därför har man inrättat tjänster som äldreboendevärdinna och aktivitetsledare. Därtill har varje avdelning ett aktivitetsombud.
- Utbildningsnivån är hög, av 125 personer är det enbart 4 som inte har adekvat utbildning.
- Personalbemanningen är inte tillräcklig under morgontimmarna sett ur den äldres synvinkel. De äldre blir lämnade ensamma i köken under långa tider utan uppsikt av personalen.
- Personalen säger att de känner stor osäkerhet med dokumentationssystemet Parasol. Många undrar om de ska dokumentera alla avvikelser från genomförandeplanerna eller om man ska dokumentera allt som händer? Eller bara det som är av vikt för den äldre.

Bakgrund

Sabbatsbergsbyn består av tre byggnader: Klockhuset, Johanneshuset och Adolf Fredrikhuset. Klockhuset har 6 boendegrupper med inriktning mot demens, Johanneshuset har tre

boendegrupper varav två med somatisk inriktning och en med demensinriktning och Adolf Fredrikhuset har två boendegrupper med inriktning mot demens. Totalt bor 106 personer inom enheten, varav 90 har en utredd demenssjukdom och 16 personer har behov av fysisk omvårdnad.

De tre husen ligger inom Sabbatsbergsområdet i Vasaparken med Sinnenas trädgård som närmsta granne vilket ger unika möjligheter till utevistelse och naturupplevelser mitt i staden. Trädgården används flitigt av de boende i rehabiliterande syfte men även för en stilla promenad eller en kaffestund på för- eller eftermiddagen, i enskildhet med anhöriga eller tillsammans med andra boende inom området och med personal.

I bottenvåningen av Klockhuset finns en biblioteksfilial och caféverksamhet under helgerna. På en av våningsplanen har man skapat en liten "Folkets park" där det spelas musik en gång i veckan och de äldre som kan och vill lyssnar. Sabbatsbergsbyn drivs av Stockholms Äldreboende AB sedan september 2008.

Organisation och ledarskap

Ledningen består av en enhetschef, två biträdande enhetschefer, en intern medicinsk ansvarig sjuksköterska (MAS) samt en kvalitetsledare. I organisationen finns förutom omvårdnadspersonal även omvårdnadsansvariga sjuksköterskor för alla boende, arbetsterapeuter, sjukgymnaster, en aktivitetsledare och en äldreboendevärdinna samt en vaktmästare. Den dagliga planeringen sköts av fem gruppledare som även vägleder personalen samt en administrativ assistent.

Gruppledarna arbetar var femte helg vilket betyder att sjuksköterskorna slipper bemanningsproblemen under helgerna.

En viktig del av företagets idé är att de som bor inom Sabbatsbergsbyn ska ha meningsfyllda dagar och varje avdelning har ett aktivitetsombud som planerar så att det genomförs minst en aktivitet per dag, oftast två. Sjuksköterskorna har omvårdnadsansvar för 20 – 30 boende vardera under vardagarna. På kvällar, nätter och helger har en sjuksköterska ansvar för alla boende.

Till stor del har omvårdnadspersonalen sin hemvist på en boendenhet vilket är bra för kontinuiteten.

Personalen upplever att verksamheten både har förändrats och förbättrats sedan övertagandet. Kvaliteten på omvårdnaden har höjts avsevärt. Allt det man föresätter sig följs upp och kvalitetssäkras enligt ledningen. Trots detta inser man att verksamheten ännu inte kommit i mål, många äldre anser att det händer för lite under dagen, men personalen tycker att man kommit en bra bit på väg.

De boende

Alla som bor på demensenheterna är utredda och har en demensdiagnos. På några av enheterna beställer personalen två olika maträtter så de boende själva får välja vilken mat de vill ha, men på andra enheter väljer personalen maten utifrån perspektivet ”att det är bäst att alla får äta samma mat, för då blir det ingen avundsjuka”.

På de flesta avdelningar är boende uppegående personer som klarar av att äta självständigt eller med stöd och hjälp från omvårdnadspersonalen, men på speciellt en avdelning behövde 9 av 11 hjälp med matning. Där kommer man att sätta in behövlig förstärkning, främst under eftermiddagarna.

Under granskningen träffade inspektören på två förhållandevis unga män, 62 och 70 år som båda bodde på samma avdelning. Ingen av dem kunde riktigt förstå vad de gjorde där och ville inget hellre än att komma därifrån. De hade svårt att förlika sig med att de bodde tillsammans med personer som var 90 – 95 år gamla och de identifierade sig mer med personalen än med sina medboende.

En av de äldre damerna på en av de somatiska enheterna berättade att det som var svårast med att "flytta hemifrån" var att man tvingas bo med personer som man inte alltid tycker om, eller till och med tycker illa om och inte har något gemensamt med. Det är lätt gjort att reta sig på minsta småsak. Kvinnan menade att hon försöker att intala sig själv att hon måste ändra sin inställning, eftersom ingen av dem som bor där har valt att bli hopfösta med okända personer i ett kollektiv. Som tur är fanns det även några hon tyckte om att umgås med.

På de somatiska avdelningarna utgår personalen helt från att de äldre ska bestämma och frågar i varje situation hur den äldre vill ha det. På dessa avdelningar finns frukosten uppdukad som buffé.

Alla äldre har ett aktivitets- och planeringsschema där det ska framgå vilka aktiviteter som var och en ska medverka vid. Exempel på olika aktiviteter är sångcirkel, korsordslösande, social samvaro, korvgrillning och kvällsmys.

Personal

Det stora flertalet av personalen är kunniga och stabila personer och en av dem uttryckte att hon hamnat i "himmelriket" med bra medarbetare och chefer. Personalen har olika ansvarsområden och samtliga är ombud för en eller två områden, till exempel kost, förråd, aktivitet, IT, dokumentation eller kvalitet.

Under förmiddagen är två eller tre personer i tjänst, beroende om det är åtta eller elva boende på enheten. Flera i personalen menade att personaldimensioneringen kändes rätt eftersom det finns särskild personal som arbetar med aktivering av de äldre, till exempel gymnastik, promenader eller högläsning. Andra anser att det vore en stor vinst om en person kan vara placerad i köket under förmiddagen för att dels se till att de äldre äter sin frukost, dels hålla de äldre sysselsatta till dess att alla är klara med morgonbestyren. För att det ska gå att lösa måste personalstyrkan vara minst tre personer under förmiddagen.

Av de 125 personer som arbetar med omsorgen på Sabbatsbergsbyn har alla utom 4 adekvat utbildning, 51 personer är utbildade undersköterskor och 42 har utbildning till vårdbiträde. Utöver dessa finns sjuksköterskor och paramedicinsk personal. Sabbatsbergsbyn har en mycket liten personalomsättning, vilket kan både vara bra och mindre bra anser ledningen. Det är bra ur kontinuitetssynpunkt, men dåligt eftersom en del personer som skulle passa bättre på andra arbetsplatser inte valt att söka annat arbete.

Rutiner och arbetssätt

Morgonarbetet drar ofta ut på tiden, särskilt på de avdelningar där det arbetar två personer under förmiddagen. Ibland är inte alla boende uppe, påklädda och inne i köket förrän strax före lunch, vilket får till följd att de som blivit hjälpta tidigast med morgonrutinerna får klara sig själva i köket under frukosten och tiden efter att den har serverats, ibland flera timmar utan hjälp och sällskap av personalen. På alla avdelningar bakar personalen kaffebröd tillsammans med någon äldre om det är någon som kan eller vill.

All personal, inklusive de timanställda har dagansvar för en eller flera boende. Ansvaret innefattar att de boende får den hjälp de behöver med hygien, inklusive tandvård och

eventuell dusch. Ansvaret innefattar även att de äldre får dryck mellan måltiderna, eventuella vändningar i sängen och att bäddning, städning och tvätt sker enligt schema. De timanställda som vikarierar på någons schema utför ordinarie personals arbetsuppgifter och är alltid med vid rapporteringstillfällena.

Personalen på enheterna arbetar relativt likartat förutom under måltiderna, både vad gäller de boendes möjlighet att påverka den mat och dryck som serveras och förberedelsen av måltiden. På en del avdelningar råder mycket stor frihet för de boende när det gäller att välja vilken mat och vilken dryck de vill ha.

Kost och måltider

I Klockhuset stänger personalen grindar som låser de boende ute från köken under de tider personalen arbetar någon annanstans på avdelningarna. Anledningen uppges vara att det är för de äldres bästa eftersom det saknas lås på lådor och skåp där diskmedel och knivar finns förvarade. Dessutom angavs att de äldre kunde "kladda med maten" i kylskåpen.

Vid måltiderna skiljer sig de olika avdelningarna åt relativt mycket. På en del avdelningar var personalen mycket noga med att det dukades fint med tallrikar, glas och bestick, tabletter och duk, servetter samt en liten vas med blommor eller ljusstakar. Där tillfrågades de äldre om vad de ville dricka till maten och personalen hade beställt två olika maträtter, som de äldre kunde välja mellan. Personalen satt ner under måltiden och de arbetade lugnt och metodiskt. Maten lades upp i karotter som den äldre själva eller med lite hjälp från personalen själva kunde ta ur. Personalen väntade med att duka av, skölja och sätta in porslinet i diskmaskinen tills att alla hade ätit upp maten. Några avdelningar gjorde precis tvärt om.

Det vore bra om en person var stationerad i köket under morgontimmarna för att ge hjälp under frukosten och vara sällskap och samtalspartner. Som det ser ut nu har inte personalen kontroll över vad som händer i köket under frukosttid eftersom de är inne hos de boende. Under lunchen fungerade det bra eftersom 1-2 av dem som arbetar kväll började sina arbetspass kring kl. 12.00.

Under middagen blev det ibland lite "körügt" med enbart två personer. Det är svårt att ge alla uppmärksamhet och hinna hjälpa till med matningar innan maten kallnat och den äldre tappat aptiten. Fler av de äldre skulle behöva en personal vid sin sida vid måltiderna som hjälp och vägvisare så att de inte behöver äta med fingrarna för att de har svårt att få upp maten på gaffeln eller enbart peta i maten för att de inte kommer ihåg hur man gör när man äter.

Varm mat kommer till enheterna vid lunch och middag och de som är i behov av passerad kost får det. Maten passeras på respektive avdelning.

Enligt de interna rutiner som finns inom Stockholms Äldreboende ska temperaturtagning av levererad mat ske tisdagar och fredagar. Stockholms stads rekommendationer för hantering av livsmedel på avdelningar med små kök säger att varmhållen mat som levereras till enheterna ska temperaturkontrolleras *vid varje leverans* och att vid avvikelser ska leverantören kontaktas direkt. Ansvarig chef ska kontaktas vid avvikelser.

Om temperaturen inte kontrolleras vid varje leverans kan man inte veta vilken temperatur maten håller, och det kan i olyckliga fall leda till matförgiftning.

Enheten har heller inga rutiner för hur de ska agera om maten som levereras inte håller angiven lägsta temperatur. Av den skriftliga instruktionen framgår att inte ska serveras om den hållit en temperatur under 55 grader vid leverans. Under inspektionen hittades

anteckningar om mat som hållit 53 grader men det framgick inte av några anteckningar hur man hade handskats med den maten.

De flesta äldre vill lägga sig relativt tidigt på kvällen, många hjälps till sängen redan vid 19-tiden. De som vill vara uppe efter det får hjälp med avklädning när kvällspersonalen är kvar i tjänst. En av dessa avslutar sitt arbetspass kl. 20.00 och den andra arbetar till kl. 21.00.

Pedagogiska måltider har inte införts generellt och det förekommer inte på några av avdelningarna där det bor flest som behöver hjälp med matningen. På några andra avdelningar tar personalen en smakportion och sitter ner vid matbordet. Tv:n var avstängd under måltiderna på alla avdelningar.

Dokumentation

Personalen säger att de känner stor osäkerhet med dokumentationssystemet Parasol. De ifrågasätter om de som konstruerat programmet har varit i kontakt med verkligheten som den ter sig på ett äldreboende. De anser att det känns tjatigt och onödigt att upprepa allt sju gånger, - en gång för varje dag i veckan.

Alla äldre har en pärm som finns i säkert förvarar i ett låst dokumentationsrum. På flertalet avdelningar finns dessutom en gemensam pärm för alla boende vilken förvaras i köket. Denna innehåller avföringslista, duschlista samt städlista. Dessa listor ska förvaras i de boendes dokumentationspärm. I daganteckningarna har personalen ofta glömt att ange vilket årtal de dokumenterat.

De flesta tar sig tid att dokumentera dagligen men det finns osäkerhet om vad som gäller. Många undrar om de ska dokumentera alla avvikelser från genomförandeplanerna eller om man ska dokumentera allt som händer? Eller bara det som är av vikt för den äldre. Flera av personalen är duktiga och förstår meningen med dokumentationssystemet medan andra är mer eller mindre rädda för datorer och får hjälp av kollegor att dokumentera.

Som i alla andra verksamheter inom äldreomsorgen kommer flertalet timanställda inte åt Parasol dokumentationen och därför förs en del anteckningar på lösa blad eller i daganteckningspärmar och dagböcker för att inte glömmas bort.

Innehåll i dagen

En kvinna bland de boende säger att det är mycket tungt att inse att färdigheter försvinner allt eftersom tiden går. Exempel på sådana färdigheter är att gå, läsa och äta, lyssna på radio eller se på tv, sådant som alltid varit så självklart att klara själv. Man blir lätt isolerad. Hon tycker att det är svårt att vara utlämnad till personalen och hon har svårt att finna sig i att "hon är gammal, förbrukad och obehövd". En annan dam säger att tiden går oerhört långsamt, och att det inte finns något att göra under stora delar av dagen mer än att vänta på att maten ska komma.

Till alla avdelningar kommer en person och spelar och sjunger med de boende en gång i veckan vilket är mycket uppskattat.

Eftersom de olika husen ligger så bra till i Vasaparken med Sinnenas trädgård i nära anslutning tillbringar många boende ofta en tid av dagen under främst sommaren utomhus. Andra aktiviteter under dagarna är tidningsläsning, olika former av gymnastik, kak- och bullbak samt sång och musik. En gång i veckan finns en herrklubb samt dans och musik i "Folkets park". Vid vackert väder grillar man i trädgården och en gång i veckan har man en sångcirkel. Caféverksamhet bedrivs både i trädgården och i biblioteket.

De äldre uppmärksammas alltid på sin födelsedag med blommor och tårta, och på fredagar ordnas mys med chips och dipp. Till helgen kan det serveras ett glas sherry.

I Sabbatsbergsbyn finns en aktivitetsledare och en äldreboendevärdinna anställd. Vårdinnans arbetsuppgifter är bland annat högläsning samt individuella promenader med de äldre.

Vasens äldreboende

Sammanfattande synpunkter

- Det allmänna intrycket är att Vasens äldreboende är en övervägande välfungerande verksamhet med närvarande ledning, god bemanning och kontinuitet samt gott och respektfullt bemötande. Det finns goda förutsättningar att utveckla verksamheten mot det som utlovas i anbudet och det finns också en tydlig plan för det.
- Sammantaget måste sägas att det ännu inte finns så stor överensstämmelse mellan anbud och verklighet när det gäller stimulans och aktiviteter i de äldres vardagsliv.
- Det som utlovas i anbudet vad gäller måltiderna kan inte heller sägas vara uppfyllt. Arbets sättet behöver förändras så att de äldres självbestämmande och funktionsförmåga tas tillvara och bibehålls bättre.
- Vid granskningen fanns färdiga genomförandeplaner i Parasol för endast en tredjedel av de boende. Mer än hälften av de boende med demenssjukdom saknade aktuell plan. De planer som fanns gav överlag en relativt god bild av den boendes behov, önskemål och vanor. Personalen dokumenterar löpande i Parasol. Tillgången på datorer är god men personalen säger genomgående att det tar tid och är svårt att logga in. Det är stor variation i hur mycket som skrivs. I vissa fall finns inga anteckningar alls för de senaste tre månaderna, även för boende med demenssjukdom.

Bakgrund

Vasens äldreboende byggdes som ett servicehus på 1970-talet och har sedan 1996 successivt omvandlats till ett vård- och omsorgsboende med heldygnsomsorg. Det har tidigare drivits i kommunal regi men togs i september 2008 över av Digni Care AB efter upphandling.

Huset är beläget på Kadettgatan i närheten av Norra Station. Det är i fem våningar högt och byggt i U-form med en stor kringbyggd terrass på plan ett. På nedre botten finns en reception, administrativa lokaler, bibliotek, fotvård och frisör. På nedre planet finns även en förskola. På plan ett finns en somatisk enhet för 18 boende, varav tre lägenheter fortfarande är servicehusboende. Plan två inrymmer två somatiska enheter med vardera 10 boende. På plan tre och fyra finns vardera två gruppboendeenheter för 10 personer med demenssjukdom. Totalt finns plats för 78 boende på Vasens äldreboende.

De flesta lägenheterna består av ett rum och kök samt hygienutrymme, några lägenheter på varje plan är tvårums lägenheter. Lägenheterna är rymliga med god plats för egna möbler. Alla har balkong.

Gemensamt kök och allrum finns på alla enheterna, men på plan 1 är allrummet litet och trångt med tanke på att 18 äldre samsas där. Eftersom huset är byggt som ett servicehus är det inte anpassat för att fungera på bästa sätt som gruppboende. Korridorerna är smala och kala och ofta står där hjälpmedel, tvättvagnar, kartonger och annat. På varje enhet finns en liten möblerbar utbyggnad i korridoren men på flera av enheterna används denna mer som förråd än som en trivsamt plats där man kan sitta ner en stund. Sammantaget kan sägas att det finns utvecklingsmöjligheter för att skapa mer hemkänsla.

Enligt vd går verksamheten runt ekonomiskt.

Organisation och ledarskap

Boendet leds av två enhetschefer, varav den ena har ansvar för demensenheterna och den andra för de somatiska enheterna. Var och en har cirka 40 underställda, vilket de menar är lagom och hanterbart. Vid övertagandet i september valde de båda kommunala biträdande cheferna att följa med till Digni Care och fortsätta som chefer för verksamheten. En av dessa hade tillsammans med verksamhetschefen lagt ett eget bud i upphandlingen men inte fått uppdraget. Efter cirka sex månader slutade de båda cheferna för att gå till andra arbeten, och vd fick rekrytera två nya enhetschefer. Den ena började i mars och den andra i april, så dessa var helt nya i verksamheten vid granskningen, något som naturligtvis inneburit ett avbräck i företagets övertagandeplanering och som gör att man fortfarande känner sig vara i ett uppstartsskede. Exempelvis höll man vid tiden för granskningen på med att utse och introducera teamledare på enheterna.

Enhetschefen för de somatiska planen är också verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen samt chef för sjuksköterskorna, rehabiliteringspersonal och en kvalitetsansvarig. Chefen är utbildad sjukgymnast och har arbetat som ledare inom äldreomsorg sedan 2000, i såväl privat som kommunal verksamhet.

Enhetschefen för demensenheterna har examen från sociala omsorgslinjen och har gedigen erfarenhet som chef för äldreomsorgsverksamhet. Hon är också chef för nattpersonalen, administrativ personal och en bemanningsassistent som servar demensenheterna. Respektive chef har arbetsplatsträff med sin personal en gång per månad och dessutom möten på varje plan en gång per vecka. Med jämna mellanrum hålls också enhetsvisa omvårdnadsmöten då sjuksköterskor och rehabiliteringspersonal är med.

Totalt arbetar åtta sjuksköterskor på Vasen. De flesta stannade kvar i kommunen vid övertagandet, så de som finns nu är relativt nyanställda, men de har erfarenhet från andra boenden. De intervjuade uttrycker en stolthet över att arbeta på Vasen men säger också att vissa delar behöver utvecklas, exempelvis den palliativa vården.

Måndag – fredag dagtid är det i allmänhet tre sjuksköterskor i tjänst. På natten och helgerna finns det en sjuksköterska i hela huset. Det finns en omvårdnadsansvarig sjuksköterska på varje plan och sjuksköterskan i tjänst går in som arbetsledare kväll, natt och helg när det inte finns någon enhetschef i huset. Läkare från Stockholmsgeriatriken kommer till Vasen onsdagar kl. 09.00 – 13.00. Man har haft samma läkare cirka ett år och samarbetet fungerar utmärkt enligt cheferna. Det har gjorts läkemedelsgenomgångar för de boende tillsammans med läkaren. Sjuksköterskorna delegerar medicinutdelning till vårdpersonalen men utför övriga hälso- och sjukvårdsuppgifter själva.

Rehabiliteringsteamet bestod vid granskningen av en heltidsanställd och en halvtidsanställd arbetsterapeut samt en sjukgymnast. Två av dem var helt nyanställda och samtliga gav uttryck för att det är stressigt och att arbetet inte hinns med på ett bra sätt. Hjälpmedel prioriteras men inte ens det hinns med, menar man. Teamet anser att kommunen lämnade över verksamheten i dåligt skick och att nödvändiga hjälpmedel inte fanns att tillgå.

På Vasen finns ett förtroenderåd där representanter för pensionärsföreningar och anhöriga ingår. Man träffas två till tre gånger per termin då minst en av cheferna deltar.

De boende

Den absoluta merparten av de boende har stora omvårdnadsbehov. Särskilt på plan två finns många boende med omfattande medicinska problem. På demensenheterna varierar det mer och många är fysiskt vitala.

I den brukarundersökning som staden gjorde hösten 2008 framgick att få boende på Vasen var nöjda med måltidssituationen, 29 procent, och att långt ifrån alla 58 procent kände sig trygga i sitt boende. Cirka en tredjedel uttryckte missnöje vad gäller de aktiviteter som erbjöds. Digni Care AB gjorde efter övertagandet en nulägesanalys utifrån detta resultat och har därefter planerat och påbörjat förbättringar. De äldre och anhöriga som kunde tillfrågas vid granskningen var överlag nöjda med sitt äldreboende, även om man fortfarande har en lite avvaktande hållning och vill se vad som blir verklighet av den nya entreprenörens goda intentioner.

Personal

Merparten av personalen är kvar sedan boendet fanns i kommunens regi, på demensenheterna gäller detta i stort sett alla. Många har arbetat länge på Vasen och andelen utbildade är hög. Många är undersköterskor eller håller på att utbilda sig till det. Bemanningen har höjts vad gäller såväl vårdpersonal som sjuksköterskor och rehabiliteringspersonal sedan övertagandet. Man har numera sjuksköterska även nattetid. Cheferna och merparten av personalen är nöjda med bemanningstätheten.

En obligatorisk kontaktmannautbildning för all personal pågick vid granskningen. Två delmoment hade hunnits med, etik och bemötande samt salutogent förhållningssätt, och fler moment är planerade. Även dokumentationsutbildning är påbörjad.

På plan ett med 18 boende finns fem personer i tjänst från kl. 08.00 måndag – fredag, varav en ansvarar för köket, på helgerna är det fyra personer i tjänst. Kvällspersonalen börjar vid olika tider och vid middagen tjänstgör tre personer, även på helgerna. Plan två har tre personer i tjänst per enhet på dagarna och två personer per enhet på kvällen veckans alla dagar. Bemanningen på de fyra demensenheterna är likadan; tre personer på förmiddag och under dagen, samt två personer på eftermiddag och kväll alla dagar. Därutöver finns en person i tjänst måndag – fredag kl. 10.00 – 19.00 som har huvudansvar för köket. På natten arbetar tre omvårdnadspersonal och en sjuksköterska, alla med ansvar för var sitt våningsplan.

Rutiner och arbetssätt

Digni Care har en klart uttalad målsättning att styra verksamheten mot ett mer salutogent och vardagsrehabiliterande arbetssätt. Vid granskningen höll man på att utse särskilda teamledare på respektive enhet med ansvar för att samordna arbetet. Samtliga enheter har som rutin att morgonpersonalen, direkt efter rapport från natten, gör i ordning frukostbrickor som bärs ut till de äldres lägenheter. Då ges också eventuell morgonmedicin. Någon enstaka äter frukost i det gemensamma köket. Efter detta har personalen en kaffestund med planering av dagens arbete. De boende får därefter, enligt egna önskemål om tider med mera, hjälp att komma i ordning inför dagen och respektive kontaktman hjälper i görligaste mån ”sina” äldre.

I stort sett alla som inte är sängliggande äter lunch och middag i det gemensamma köket. Man bakar ofta kaffebröd på enheterna och ser till att det blir ett gemensamt och trevligt eftermiddagskaffe.

I anbudet sägs att högtider och bemärkelsedagar ska uppmärksammas och när en boende fyller år ska enheten fira det med tårta och en blombukett. Detta lever man dock inte upp till. Vid granskningen mindes personalen på en av demensenheterna först på eftermiddagen på att

en dam fyllde år. Det enda som gjordes då var att en flagga ställdes fram på bordet. Som tur var fick hon besök av släktingar lite senare på dagen.

Överlag har enheten ett gott och respektfullt bemötande. Dock kan påpekas att på en av de somatiska enheterna hade flera i personalen ett ”förbarnsligande” sätt att prata med de äldre. Man sade ofta ”Vad duktig du är” och tilltalade den äldre med ”vännen” eller ”gumman”. Det förekom också ironiska skämt från en anställd som även pussade en boende vid matbordet och kallade henne ”älskling”, vilket kan te sig distanslöst. Det förekom även att personalen diskuterade sina arbetstider under de äldres lunch, vem som skulle gå på rast när och vem som började respektive slutade den och den tiden. Det kan inte vara roligt för de äldre att lyssna på under måltiden.

På natten är demensplanen alltid bemannade. Om dubbelbemanning behövs hjälper en av dem som ansvarar för de somatiska planen till.

Respektive kontaktman kommer överens med sina boende om hur ofta och när han eller hon vill gå ut och kontaktmannen ansvarar för att det också blir av.

Digni Care har målsättningen att arbeta aktivt med avvikelser, synpunkter och klagomål. Dessa ska enligt anbudet regelbundet sammanställas, diskuteras och ligga till grund för förbättringsarbetet. Verksamheten har dock ännu inte hittat former för hur detta ska gå till. Man har inte heller hittat former för hur man ska hålla personalen uppdaterad om rutinerna för anmälningsskyldighet enligt lex Sarah.

Personalen bär namnbrickor och arbetskläder som Digni Care tillhandahåller.

Måltider

I sitt anbud poängterar Digni Care att måltiderna är ett prioriterat område. Där sägs att målet är att maten i möjligaste mån ska serveras ur karotter på bordet så att de äldre själva eller med hjälp av personalen kan ta för sig. Av detta märks ännu ingenting. Personalen lägger upp mat ur kantiner i köket och bär fram tallriken till bordet. Ofta var det dock möjligt för den äldre att få välja mellan två rätter. På flera enheter var det kallt och trist på borden, ingen särskild dukning, inga tillbehör, inget bröd och smör. På helgen hade dock de flesta enheterna gjort extra fint med dukar, blommor, servetter och ibland levande ljus. Personal sitter med vid bordet när någon behöver hjälp med matning, inte annars.

Maten levereras varm två gånger per dag från Väderkvarnens äldreboende där den lagas. Det finns tre alternativ, varav ett vegetariskt, att välja på. Leveransavtalet löper ut i september 2009 och ny upphandling pågår med målsättningen att kunna laga viss mat på plats. I samband med det planeras även karottsystem.

Innehåll i dagen

I anbudet sägs att värme och hemkänsla ska genomsyra verksamheten. Vidare sägs att utevistelse och trädgård ska vara en del av livsmiljön och arbetsmetoden. Det finns en detaljerad plan för hur terrassen skall göras om och användas i detta syfte men tyvärr har det fått skjutas på framtiden eftersom det sedan flera år pågår en diskussion med Micasa om reparation av terrassens bottenplatta. Terrassen används dock av hela huset vid vackert väder och där finns utemöbler och planteringar.

Tills nyligen hade Vasen en särskild aktivitetsansvarig som ordnade promenadgrupper, högläsning, underhållning med mera för samtliga våningsplan men denna var tjänstledig vid granskningstillfället och ingen hade ersatt hans funktion. Vid granskningen i juni hade dessa aktiviteter i stort sett upphört. Inte heller den lättgymnastik som utlovas i anbudet förekom.

Aktiviteterna skulle dock enligt ledningen återupptas i mitten av juli då man planerade att utöka med ytterligare en halvtids arbetsterapeut samt ungdomsarbetare för att hjälpa till vid utevistelse och aktiviteter under sommaren, bland annat midsommarfirande.

Annat som nämns i anbudet är att det ska finnas dags- och veckotidningar på enheterna, att personalen ska läsa högt ur dessa för de boende, att man lösa korsord gemensamt och spela sällskapsspel. Vid något tillfälle skedde det tidningsläsning men i övrigt märktes inga av dessa aktiviteter vid granskningen. Däremot bakas det ofta och det ordnas underhållning regelbundet, och man lyssnar på musik och har gemensamt eftermiddagskaffe på enheterna.

Sammantaget måste sägas att det vid granskningen inte fanns så stor överensstämmelse mellan anbud och verklighet när det gäller aktiviteter i de äldres vardagsliv.

Dokumentation

Kontaktsmannen ansvarar för att upprätta en genomförandeplan. Vid granskningen fanns färdiga genomförandeplaner i Parasol för endast en tredjedel av de boende. Mer än hälften av de boende med demenssjukdom saknade aktuell plan. De planer som fanns gav dock överlag en relativt god bild av den boendes behov, önskemål och vanor.

Personalen dokumenterar löpande i Parasol. Tillgången på datorer är god men personalen säger genomgående att det är svårt och tar tid att logga in. Det är stor variation i hur mycket som skrivs och i vissa fall fanns det inga anteckningar alls för de senaste tre månaderna, även vad gäller boende med demenssjukdom.

För varje boende finns en dokumentationspärm i en öppen bokhylla i det kontorsrum som finns på varje enhet. Det finns också en ”mönsterpärm” på varje enhet med riktlinjer och goda exempel på hur olika dokument bör se ut. Där finns också en dator. Oftast är rummet låst när ingen personal finns i närheten, men inte alltid.

Upplägget i pärmarna är enhetligt och tydligt med olika flikar. Innehållet i pärmarna är däremot mer varierande. Ibland finns en levnadsberättelse, ibland dokumenterat ankomstsamtal, ibland en genomförandeplan. I många pärmar finns städ- och duschlista och i några även en aktivitets- och avföringslista. När sådana listor finns är det viktigt att fylla i kontinuerligt så att det inte, vilket förekom i vissa fall, ser ut som om någon inte duschat eller skött magen på flera veckor.

Väderkvarnens vård- och omsorgsboende

Sammanfattande synpunkter:

- Väderkvarnens vård- och omsorgsboende är en välorganiserad verksamhet som trots sin storlek ger ett enhetligt intryck. Det är liv och rörelse och det erbjuds många olika aktiviteter. Lokalerna är rymliga och ändamålsenliga. Bemanningen upplevs i de flesta fall som tillräcklig av personalen. De äldre som tillfrågats har varit övervägande nöjda med sitt äldreboende.
- Personalomsättning har varit stor den senaste tiden i och med att Väderkvarnen fått ta emot övertaliga från boenden som övergått i privat regi. Detta har påverkat kontinuiteten negativt.
- Personalen på gruppboendesidan ger uttryck för att cheferna sällan syns till i verksamheten. Även på servicehuset saknades en närvarande ledare. Ett tydligt och nära ledarskap är en förutsättning för att kunna bedriva kvalitets- och förbättringsarbete i verksamheten.

- Den fina innergården används mycket sommartid men i övrigt är det sällsynt med utevistelse och promenader för boende med heldygnsomsorg. Överlag kan sägas att även om det erbjuds många gemensamma aktiviteter så är det ofta långsamt och händelseöst på de olika gruppboendeenheterna.
- Den löpande sociala dokumentationen är mycket eftersatt i hela huset. Det fanns ytterst få daganteckningar i Parasol under de tre månader som kontrollerades. Endast i några få ärenden fanns det dokumentation i respektive boendes pärm. På vissa enheter, däribland korttidsvården fanns i stort sett ingen löpande dokumentation alls. Personalen behöver få tydlig handledning i vad som ska dokumenteras och hur.
- Servicehuset behöver organisera och strukturera morgonplaneringen och vidareutveckla kontaktmannaskapet.
- Nyckelhanteringen behöver förbättras. Idag finns inga bra rutiner för hur man lämnar ut och lämnar in nycklar till de äldres lägenheter i servicehuset.
- Rutiner och arbetssätt i samband med måltider i heldygnsomsorgen behöver förändras så att de äldres självbestämmande och funktionsförmåga bättre tillvaratas och bibehålls. Det gäller såväl somatiskt inriktade enheter som enheter för personer med demenssjukdom och psykisk funktionsnedsättning.
- Kunskapen om metoder och arbetssätt när det gäller bemötande av och aktivering för personer med demenssjukdom behöver fördjupas hos personalen. Vid granskningen satt de demenssjuka oftast vid något för dem obegripligt tv-program mellan måltiderna, personalen satt sällan med.

Bakgrund

Väderkvarnens vård- och omsorgsboende är centralt beläget i närheten av Hötorget. Brunkebergsåsen gör att terrängen är backig. Huset byggdes på 1980-talet och innehåller både heldygnsomsorg av olika slag och servicehus. Byggnaden är i sju plan och formad som ett U runt en stor innergård.

Vid ingången från Brunnsgatan finns en stor inbjudande hall med reception, bibliotek, utgång till gården, ingång till restaurangen och flera sittgrupper. Där är liv och rörelse och mycket att titta på. I bakgrunden hörs musik och det finns växter och akvarium och möjlighet att ta en fika. På innergården, med utgång även från restaurangen, finns sommartid sköna utemöbler med dynor och parasoll. Flera stora träd ger skugga och det är gott om buskar och blommor som doftar.

På plan ett finns en stor takterrass som dock var under renovering vid granskningen. Den ska vara klar våren 2010 och då utformad som en sinnenas trädgård med odlingslådor och annat.

Restaurangen drivs av stadsdelens kostenhet och levererar mat till andra äldreboenden i stadsdelen. Den är trevligt inredd med bland annat ett biljardbord. En brist som flera påpekat är att det aldrig serveras några färska grönsaker till maten i gruppboendeenheterna utan endast kokta morötter samt örter eller bönor. I restaurangen finns dock salladsbord. Bredvid restaurangen ligger en stor samlingssal där det ordnas underhållning, gymnastik, loppmarknad och annat. Lokalen hyrs även ut till olika aktiviteter, bland annat till dans för äldre varje måndag eftermiddag då pensionärer från hela staden deltar.

På det nedre planet finns ”Träffpunkten” som ordnar aktiviteter av olika slag för hela huset.

Boendet drivs i kommunal regi och vid granskningen var ingen upphandling inplanerad. Man har det senaste året fått ta emot mycket personal från andra boenden som övergått till privat

regi. Denna personal har valt att stanna kvar i kommunen och de har därmed ”trängt ut” befintlig personal med kortare anställningstid. Detta har påverkat kontinuiteten negativt.

Merparten av personalen i heldygnsomsorgen har bytts ut, personal som fått vidareutbildning i exempelvis kostfrågor, demenskunskap och parasol. I vissa fall har äldre fått byta kontaktperson 6-7 gånger det senaste året.

Enhetschefen uppger att ekonomin för heldygnsomsorgen för närvarande är i balans. Servicehuset har haft kostnader i samband med tomma lägenheter i och med evakuering från Väduren. Man har på grund av detta ett prognostiserat underskott totalt sett.

Totalt finns plats för 189 boende i huset, varav cirka 100 i heldygnsomsorg, korttidsvården inräknad. Det finns fyra enheter med vardera 9 eller 10 lägenheter för somatisk omvårdnad, tre enheter med vardera 9 lägenheter för personer med demenssjukdom och två enheter för vardera 9 äldre personer med psykisk funktionsnedsättning. Korttidsvården kan ta emot högst 17 personer samtidigt.

De gemensamma lokalerna i heldygnsomsorgen är rymliga och mycket ändamålsenliga. Det är oftast trivsamt möblerade och inredda. Det finns tvättstuga, kontor och personalrum på varje enhet. De boendes lägenheter är stora nog att möblera på ett hemligt sätt och samtliga har eget hygienutrymme och köksdel. De flesta boende väljer att ha egna lakan och handdukar och får hjälp av personalen att tvätta dessa. Många lägenheter har egen balkong. Av de cirka 90 som bor i servicehuset har ett 20-tal inga insatser alls.

Enhetens åtagande

Enheten formulerade följande åtaganden för 2009:

- ”Vi åtar oss att våra boende bereds möjlighet till inflytande och medbestämmande över sin situation.
- Vi åtar oss att ge dig ett tryggt boende.
- Vi åtar oss att erbjuda aktiviteter individuellt och i grupp både inomhus och utomhus som skapar social gemenskap.
- Vi åtar oss att arbeta efter Norrmalms stadsdelsförvaltnings miljöpolicy.
- Vi åtar oss att erbjuda våra boende en trivsam måltidsmiljö och möjligheten att välja mat.”

Organisation och ledarskap

Enhetschefen är sjuksköterska och har varit chef inom äldreomsorg sedan 1983. Hon har varit på Väderkvarnens vård- och omsorgsboende sedan 2004. Under sig har hon två biträdande enhetschefer. Den ena har ansvar för servicehuset och från oktober 2009 även korttidsvården. Hon har genomgått sociala servicelinjen och hon blev färdig 1979. Därefter har hon genomgått kortare utbildningar inom staden. Den andra är sjuksköterska och hon ansvarar för gruppboendeenheterna. Även hon har lång erfarenhet som chef inom äldreomsorgen.

Till stöd för ledningen finns dels en administrativ assistent, dels en samordnare/projektledare som bland annat fungerar som samordnare för sjuksköterskorna, stöttar vårdpersonalen när det gäller Parasol samt administrerar fortbildning för personalen. Vid granskningen framkom att personalen i heldygnsomsorgen sällan träffar chefen och att hon uppfattas som ”osynlig”. Chefen för servicehuset var helt ny på sin post, även där märktes behov av en mer närvarande ledare.

Receptionen är bemannad måndag – fredag dagtid. Personalen uppfattas som en spindel i nätet och får ta emot samtal och frågor om i stort sett allt. Trygghetslarmet är av modernaste

snitt och kopplat till datorn i receptionen. En heltidsanställd och en halvtidsanställd vaktmästare finns i huset.

Enhetschefen är också verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen och arbetsledare för sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster. Separata arbetsplatsträffar (APT) hålls för servicehuset respektive heldygnsenheterna, samt för nattpersonalen en gång per månad. En gång per månad har enhetschefen möte med ”kupé-gruppen”, där en medarbetare från varje enhet ingår, för att diskutera verksamhetsplan, kriterier, rutiner, klagomålshantering med mera.

Verksamheten saknar ett enhetligt sätt att arbeta med synpunkter och klagomål. Enheterna försöker snarast lösa de problem som uppkommer men detta dokumenteras inte så man kan inte sammanställa och se resultatet över tid, eller använda materialet som underlag för förbättringar. De klagomål som kommer till cheferna dokumenteras dock och återkopplas till personalen.

I allmänhet känner personalen till vad anmälningsskyldigheten enligt lex Sarah innebär och man får information om rutinerna kring detta vid introduktionen och planeringsdagar.

Inom heldygnsomsorgen ordnas enhetsvisa anhörigmöten en till två gånger per år. I servicehuset finns ett förtroenderåd som bland annat ordnar aktiviteter i samlings salen med hjälp av Träffpunktens personal. Alla boende i hela huset är välkomna till dessa aktiviteter.

Väderkvarnen har flera olika inriktningar på sin verksamhet, och flera av enheterna har under årens lopp flyttats in i huset från andra ställen. Ett av chefens uppdrag vid tillträdet var att få ihop verksamheten till en enhet.

Presentationen på stadens hemsida ger inte någon tydlig bild av verksamhetens olika delar. Den bör därför uppdateras och fyllas på.

Nyligen har tolv gruppleddare utsetts, en för varje arbetsgrupp i heldygnsomsorgen. Dessa ska hösten 2009 få en gemensam utbildning som inledning. Tanken är att de ska ha ett samordningsansvar för enhetens arbete och se till att det som bestämts vad gäller rutiner och kvalitet blir genomfört. De ska dessutom vara en länk mellan enheten och ledningen. På varje enhet finns en pärm med de gemensamma rutiner som gäller på Väderkvarnen.

Hälso- och sjukvård

Det finns två sjuksköterskegrupper i huset, en med tre sjuksköterskor som ansvarar för servicehuset och de båda gruppboendena för personer med psykisk funktionsnedsättning samt en med fem sjuksköterskor som ansvarar för övriga gruppboendeenheter. Cirka 78 personer i servicehuset är inskrivna i hemsjukvården.

De flesta sjuksköterskorna arbetar veckans alla dagar samt kvällar enligt schema. Natttid finns en sjuksköterska i tjänst för hela Väderkvarnen och tre särskilt anställda turas om med det. Korttidsvården har egen sjuksköterska dagtid, måndag till fredag.

En läkare, geriatriker från Curera, bemannar Väderkvarnen 4,5 dagar per vecka. Läkaren har ett eget mottagningsrum på nedre planet. Psykiatriker finns att tillgå på konsultbasis för de boende med psykisk funktionsnedsättning.

Sjuksköterskegruppen har möte en gång per vecka med samordnaren. Önskemål framfördes om mer direktkontakt med chefen, förslagsvis genom ett möte en gång per månad. Det framkom också synpunkter på att uppgifter som vikarieanskaffning och schemaplanering läggs på sjuksköterskorna och att detta tillsammans med dagliga rutiner som läkarrond,

dokumentation och möten bidrar till att det blir alltför lite tid över till de äldre man är omvårdnadsansvarig för.

Två sjukgymnaster på vardera, 75 procent, ansvarar för heldygnsomsorgen respektive servicehuset. Dessutom har korttidsvården en sjukgymnast på 60 procent. För servicehuset och korttidsvården finns en heltids arbetsterapeut och för övriga heldygnsomsorgen finns en arbetsterapeut på 75 procent. Intervjuad sjukgymnast anser att det för det mesta är tillräckligt med rehabiliteringspersonal för att hinna med att handleda personalen i det dagliga arbetet, hantera hjälpmedel och utbilda nyanställda, främst i förflyttningsteknik.

Rehabiliteringspersonalen gör löpande ADL - och förflyttningsbedömningar som sätts in i de boendes dokumentationspärmar, men man märker alltför ofta att personalen inte tar del av denna viktiga information. Ett önskemål som framfördes var att rehabiliteringspersonalen vill bli inbjuden till ett sjuksköterskemöte cirka en gång per månad för att förstärka samarbetet. Sjukgymnasterna leder även gymnastikgrupper för respektive enhet, och de kan även erbjuda individuell träning i en särskild träningsal på nedre planet. Även på korttidsvården finns en träningslokal.

Träffpunkten

I fina lokaler i husets bottenplan bedrivs sedan 2005 en träffpunktsverksamhet med olika aktiviteter för de boende på Väderkvarnen. Särskild aktivitetsansvarig personal, en heltid och två halvtider, bemannar verksamheten dagtid hela veckan. Utbudet vid träffpunkten är både stort och varierat och verksamheten är mycket uppskattad.

Tre förmiddagar i veckan är det hår- och nagelvård med fika. Detta är mycket populärt och det är slående hur fina naglar och frisyrier framför allt damerna har.

Två förmiddagar i veckan är avsatta för boende med demenssjukdom. Vid de tillfällen inspektören besökte aktiviteten deltog en handfull damer. Intrycket var att verksamheten betydligt bättre skulle kunna anpassas till demenssjukas behov och förmågor.

Onsdag efter lunch ordnas gymnastik för de som vill, och på fredagseftermiddagarna har man bingo med *afternoon tea* i klubbbrummet. Dessutom ordnas allsång, tipspromenader, dans, filmvisning och högläsning. En gång per termin har man pubkväll och hela sommaren arrangeras det korvgrillning en gång i veckan ute på gården. Det går alltid att köpa kaffe och kaka för tio kronor.

Korttidsvård

På ett av våningsplanen bedrivs korttidsvård med plats för 17 boende. Orsaken till att någon får korttidsplats kan vara tillfällig avlösning för anhörigvårdare, återkommande växelvård, behov av en tids återhämtning, utredning av hjälpbehov eller väntan på plats i vård- och omsorgsboende. Enheten tar även emot personer med demenssjukdom, en blandning som oftast inte är lyckad för någon part. Vid full beläggning är bemanningen fem personer morgon/dag och tre personer eftermiddag/kväll. Dessutom arbetar en sjuksköterska dagtid vardagar, samt en sjukgymnast cirka 60 procent och en arbetsterapeut 50 procent. På natten finns två personer i tjänst om antalet boende är 15 eller fler, annars tjänstgör en person. Det framkom synpunkter om att bemanningen är för låg, 5 personer vid 17 boende dagtid vid full beläggning att jämföra med 3 personer vid 9 boende i gruppboendena, särskilt med tanke på att det ofta är ett tyngre och mer komplext arbete eftersom man inte känner de äldre så väl, att det är sjukdomar och kriser med i bilden och att man har mycket kontakt med anhöriga.

Varje morgon hålls rapportmöte som sjuksköterskan leder, då alla boende diskuteras. På eftermiddagen har dagpersonalen en överslag till kvällspersonalen. Den ena delen av enheten används i huvudsak för växelvård, och det finns ett allrum med kök i varje ände av enheten. Det är trivsamt möblerat, färgglada tabletter på borden och konstgjorda blommor på bord och i fönster. Det fanns dock inget framme att läsa eller bläddra i. På balkongen i ena allrummet fanns en balkonglåda med helt vissna plantor och en vattenfylld glasburk med fimpas i på bordet.

Någon boende deltar ibland i Träffpunktens verksamhet, i övrigt är de aktiviteter som bjuds gemensamt fika ibland och tv-tittande. De boende och anhöriga som kunnat tillfrågas vid granskningen var nöjda och tyckte att allt fungerade bra.

All fast anställd personal har undersköterskeutbildning. Man har personalmöte varannan vecka under ledning av de båda gruppledarna. Biträdande enhetschefen syns sällan på enheten och uppfattas som ”osynlig”. Någon sade att det egentligen bara är på APT en gång per månad som man ser henne.

De flesta äldre äter lunch och middag i något av de båda köken. Det är trevligt dukat men inga tillbehör på borden. Någon frågade efter knäckebröd och personalen gick och hämtade, sedan ville fler ha. Det serveras oftast saft till maten. Här borde man kunna ställa fram smör, bröd och olika sorters dryck så att de boende kan välja.

Maten läggs upp på tallrikar och bärs fram till samtliga, trots att flera av de äldre har förmåga att, med eller utan stöd, ta för sig själva. På ena sidan slamrade personalen i köksdelen och pratade högt om sitt under måltiden. Ingen satt ner med de boende.

Hemtjänst i servicehuset

Väderkvarnens servicehus har cirka 90 lägenheter fördelade på 5 våningsplan, ett 70-tal personer har någon form av biståndsprövad insats. Under första halvåret 2009 var det intagningsstopp, på grund av att äldre på servicehuset Väduren skulle evakueras för reparation och omvandling till trygghetsboende och vård- och omsorgsboende. Intagningsstoppet har påverkat Väderkvarnens ekonomi och man har ett prognostiserat underskott på grund av detta.

Chefen för servicehuset hade vid granskningstillfället nyligen börjat, då företrädaren som hade arbetat på enheten i många år gått i pension. Chefen har högskoleutbildning och lång erfarenhet från arbete som biträdande enhetschef. Som biträdande enhetschef har hon uppföljningsansvar för budget, personal och arbetsmiljö för servicehuset.

Hennes ambition är att vara så tillgänglig som möjligt för personalen och de boende. Hon träffar personalgrupperna dagligen och deltar på morgonmötena varannan dag i respektive grupp, för att få en uppfattning om hur verksamheten fungerar.

De äldre som inspektören träffade under granskningsperioden tyckte att personalen var snälla och hjälpsamma men att de ibland hade lite väl bråttom. Någon uttryckte att det periodvis hade varit många olika personer som hjälpt dem.

Merparten av personalen har någon form av omvårdnadsutbildning. Flera har tidigare arbetat inom någon annan enhet inom stadsdelen men har i samband med konkurrensutsättning av vård- och omsorgsboenden valt att ha kvar sin anställning inom staden och då placerats på Väderkvarnen. Det har inneburit att det under det senaste året varit stor personalomsättning i arbetsgrupperna. Endast ett fåtal av personalen bar namnskytt, trots att det är stadens policy att det ska finnas.

Rutiner och arbetssätt

Servicehuspersonalen är numera indelade i två arbetsgrupper, en grupp hjälper de äldre på plan 3,4 och 7, den andra gruppen hjälper personer på plan 5 och 6. Personalen hade vid granskningen relativt nyligen bytt samlingslokal och flyttat till före detta våningsmatsalar för att vara i närheten av de äldre.

Enheten arbetar med kontaktmannaskap, vilket innebär att all tillsvidareanställd personal är kontaktman och vice kontaktman till några äldre med insatser. Alla äldre hade dock inte kännedom om vem som var deras kontaktman eller vice kontaktman och personalen bytte äldre mellan varandra och utgick inte alltid från sitt arbetskort.

Personalen träffas varje morgon tillsammans med sjuksköterskan för rapport, denna har i sin tur fått rapport från nattsjuksköterskan. Mötena är otydliga och ostrukturerade och ingen har uttalat ansvar för dessa. Även personalens ansvar och befogenheter är otydliga. Den ena gruppen tycker att de klarar sig utan chefens inblandning, vilket inte stämmer med inspektörens bedömning. På eftermiddagarna har respektive grupp möte för att rapportera till kvällspersonalen.

Flertalet äldre som har biståndsbeslut gällande måltider får sin mat från restaurangen på äldreboendet, antingen i matlåda som levereras till lägenheten eller via hjälp av personalen att ta sig till restaurangen. Några av de äldre tycker att maten som serveras i restaurangen är ”helt ok” medan andra anser att den är smaklös.

Nyckelhanteringen behöver förbättras. I dag finns inga bra rutiner för utlämnande lämnande respektive inlämnande av nycklar till de äldres lägenheter i servicehuset.

De boende i servicehuset har tillgång till många olika aktiviteter i huset, antingen via Träffpunkten eller via sådant som pensionärsorganisationer och andra frivilligorganisationer anordnar, exempelvis dans. Dessutom finns bibliotek, hårfrisör och fotvård, samt den trevliga grönskande innergården i anslutning till restaurangen.

Enheten hade inte kommit igång med att dokumentera i Parasol Genomförandeplanen skrivs i Parasol medan den löpande dokumentationen förs i pappersform. (Mer om detta beskrivs i avsnittet om dokumentation nedan.)

Vård och omsorgsboende med somatisk inriktning

Det finns fyra enheter med somatisk inriktning på Väderkvarnen, två på plan ett med vardera tio lägenheter och två på plan fyra med vardera nio lägenheter. På samtliga arbetar tre personer morgon och dag, varav en ansvarar för köket. Efter kl. 17.00 finns en person i tjänst på varje enhet samt en som går mellan två enheter. Vid lunchen är ofta fyra personer i tjänst och vid middagen två eller tre personer. På natten tjänstgör en person per två enheter. De flesta boende väljer att få frukost i sin lägenhet. Merparten äter lunch och middag gemensamt, annars vistas man mest i sin lägenhet. På en enhet, med rymligt och vackert möblerat kök och allrum, ville bara två – tre boende äta gemensamt. Lokalerna var tomma i stort sett hela dagen.

På en enhet var personalen noga med att hjälpa alla äldre till bordet strax innan det var dags att äta. Man frågade de boende om de ville ha haklapp och vad de ville ha att dricka och bemötandet var över huvud taget mycket respektfullt. På andra enheter kunde de boende sitta och vänta en god stund innan. På alla enheter var det trevligt dukat. Personalen lade upp mat på tallrikar och bar fram den, men det fanns inga tillbehör på borden. De boende kunde välja mellan två rätter. Inga färska grönsaker serverades och personalen frågade oftast om man ville ha saft eller mjölk till maten.

I allmänhet var de boende nöjda och tyckte att det fungerar bra. Flera uttryckte dock att det var långsamt och tråkigt mellan de gemensamma aktiviteter som ordnas via Träffpunkten.

På sommaren vid fint väder fikar man ofta nere på gården, och ibland äter man lunch eller middag där. I övrigt märktes dock ingen genomtänkt planering för hur de gamla skulle få sina behov av att få komma ut tillgodosedda. Några deltar i den gruppgymnastik som sjukgymnasten leder och det händer att någon enhet ordnar en utflykt för de äldre.

Vård och omsorgsboende för personer med demenssjukdom

Två av de tre enheterna för personer med demenssjukdom ligger bredvid varandra på plan tre, den tredje ligger för sig själv i andra änden av huset. Vardagar arbetar tre personer, helger två, morgon/dag. De båda enheterna som ligger bredvid varandra har dessutom en person som går emellan dagtid på helgen. Efter kl 17.00, när middagen är avklarad, finns en person per enhet i tjänst och en som går emellan, utom på den tredje enheten där det är två personer i tjänst, veckans alla dagar. En person per enhet bemannar nattetid. Det händer dock att dessa får gå ifrån sin enhet för att hjälpa kolleger på andra enheter kortare stunder.

Samtliga tre enheter har ändamålsenliga lokaler som är trevligt och fint möblerade. Det finns för det mesta prydnadskuddar, dukar och konstgjorda blommor. Några böcker och tidningar att bläddra i, korsord och småsaker att titta och ta på skulle bidra till mer hemkänsla och kunna inspirera till aktivitet och samtal.

Inspektörens intryck är att det är ovanligt att personalen har någon djupare kunskap om bemötande av och aktivering för personer med demenssjukdom. Ofta sitter de äldre bara framför något obegripligt amerikanskt tv-program, vilket även anhöriga reagerat på och är missnöjda med. Man vill att personalen ska hitta på något och vara med de gamla, så att det inte bara blir en enda lång, trist väntan på nästa måltid. En dam frågade en personal; om det fanns deodorant? Hon fick till svar; ”Det finns i ditt rum, jag visade dig igår.” Detta är ett svar som inte på något vis hjälper och stärker en person med demenssjukdom och nedsatt minne.

Till maten är det fint dukat med tabletter och servetter, men det finns inga tillbehör på borden och maten läggs upp och bärs fram av personalen. Många av de äldre skulle med stöd av personalen själva kunna ta för sig, breda sin smörgås och hälla upp sin dryck. Personalen sitter bara med vid borden om någon ska matas. På en enhet slamrades det med disken under måltiden och så fort man lagt upp till alla kastades det som var kvar i soptunnan, och man glömde spara till någon som skulle äta senare. Det hela tedde sig oaptitligt och gränsen mellan mat och sopor blev väldigt tunn! Blåbärssoppan till dessert serverades i dricksglas helt utan finess. Mycket under den måltiden hade kunnat göras på ett betydligt trevligare och mer funktionsbevarande sätt.

Vid flera tillfällen hade personalen bakat något gott och det blev ett trevligt gemensamt eftermiddagskaffe, gärna nere på gården om vädret var fint. Inte vid något tillfälle under granskningen observerades dock att personal följde med boende ut på promenad utanför husets område.

Vård- och omsorgsboende för personer med psykisk funktionsnedsättning

På plan ett och två i ena änden av huset ligger två enheter med vardera nio lägenheter för personer med psykisk funktionsnedsättning. Enheterna flyttades till Väderkvarnen från Norrtull i samband med psykiatireformen och största delen av personalen har varit med sedan den tiden. De flesta har mentalskötutbildning. Morgon och dagtid, alla veckans dagar

arbetar två personer per enhet och en som går emellan, efter cirka kl. 16.00 är det en person i tjänst per enhet och en som går emellan. På natten arbetar en på varje enhet.

Personalen känner de boende väl och tar stor hänsyn till varje individs speciella behov och rutiner. Bemötandet är respektfullt och kunnigt. Hjälpbehovet varierar mycket. Flera äldre går ut själva, andra vill aldrig lämna enheten, några deltar i de olika aktiviteter som ordnas i huset. Ett par gånger i veckan kommer en trubadur som spelar gitarr och sjunger för och med de boende. På båda enheterna finns en stor balkong där det är tillåtet för de äldre att röka.

I stort sett alla äldre äter gemensamt i köket. Det var trevligt dukat med dukar och blommor. Kantinerna dukas upp på bänken och de boende som kan får gå fram och säga vad de vill ha och personalen lägger upp. På den ena enheten beställer man hem grönsaker och gör sallad till maten samt har färsk frukt framme. Där satt också personalen ner vid var sitt bord och småpratade med de gamla under måltiden. Många av de boende skulle, med eller utan stöd av personalen, kunna ta för sig och själva välja och hålla upp sin dryck. Man började inte plocka av och diska förrän alla ätit färdigt.

På den ena enheten låste man dörren till köket/matrummet på förmiddagen och låste inte upp förrän maten hade hämtats och skulle serveras. Man uppgav att de boende annars fingrade på dukningen, använde servetterna med mera. Detta för tankarna till institution i stället för hem och enheten bör hitta andra lösningar så att inte de boendes gemensamma utrymmen behöver begränsas på det sättet.

Personalen tycker att det är svårt att hinna med samvaro och samtal med de boende, särskilt som det ibland blir kort om personal då någon ombeds att täcka upp på andra enheter, till exempel korttidsvården. Cheferna kommer till enheten någon gång ibland men annars är det mest på arbetsplatsträffarna (APT) som personalen träffar dem. Den ena arbetsgruppen har inga möten utöver APT, och där hade man enligt intervjuad personal heller ingen gruppleddare. Den andra gruppen har möten vid behov, enligt vad personalen uppger.

Dokumentation

På alla enheter finns en dokumentationspärm för varje boende. I servicehuset finns dessutom en gemensam dokumentationspärm där dokumentationen för flera personer är samlad under en och samma flik, vilket inte är förenligt med gällande lagstiftning och stadens riktlinjer. Pärmarna förvaras i en öppen bokhylla på kontoret, som har kodlås och i allmänhet är låst när ingen personal är där. Pärmarna är indelade i ett antal flikar för bland annat genomförandeplan, livshistoria, beställning, daganteckningar, aktiviteter och rehab. Innehållet i pärmarna skiftar väldigt. I så gott som alla granskade pärmar i heldygnsomsorgen fanns aktuell ADL- och förflyttningsstatus. Däremot var det sällsynt med levnadshistorier av något slag. I bland fanns en individuell aktivitetsplanering. Beställningen från biståndsenheten fanns för det mesta med.

För i stort sett alla boende i gruppboendena för personer med psykisk funktionsnedsättning fanns en aktuell genomförandeplan som gav en ganska bra bild av personens situation och hjälpbehov. Knappt hälften av övriga som bor permanent med heldygnsomsorg hade en aktuell genomförandeplan. Några hade en plan som var äldre än ett år och resten hade ingen plan alls, bland dem fanns personer med demenssjukdom. Efter granskningen har det visat sig att det fanns fler planer men att dessa inte sparats på korrekt sätt och därför inte syntes i Parasol. Enligt chefen kommer personalen nu att få information om hur planerna ska godkännas och sparas för att registreras på rätt sätt.

Närpå alla i servicehuset som har insatser hade en genomförandeplan. En del av dessa var mer eller mindre en avskrift av beställningen medan andra gav en tydlig bild av hur hjälpen ska ges och vilka dagar och ungefärliga tider som den enskilde önskar få sin hjälp, med tydliga mål och datum för uppföljning. Oftast var planerna dock inte undertecknade av den äldre. Inom korttidsvården hade de flesta med växelvård en plan, de andra mer sällan. Några av planerna där var riktigt bra.

I många planer i hela huset var informationen om vem som är kontaktman otydlig eftersom många, ibland alla, i personalgruppen var uppräknade under den rubriken.

Den löpande sociala dokumentationen var mycket eftersatt i hela huset. Det fanns ytterst få daganteckningar i Parasol under de tre månader som kontrollerades och endast i några få ärenden fanns någon dokumentation i respektive boendes pärm, i såväl servicehuset som heldygnsomsorgen. Alltför ofta sker enbart muntlig överslagning. På vissa enheter fanns i stort sett ingen löpande dokumentation alls, däribland korttidsvården. Personalen behöver få tydlig handledning i vad som ska dokumenteras och hur.

Tabeller

Enheten för biståndshandläggning och beställning

Tabell 1 – Biståndsärenden månad augusti 2009

Inriktning	Antal
Hemtjänst *	1178
Servicehus	125
Heldygnsomsorg ** egen sdf	117
-"- staden i övrigt, inkl. enstaka platser	275
-"- Landet	
Totalt	392
Korttidsplatser **	16
Dagverksamhet **	35

* Exklusive färdtjänst. Hemtjänst inkl personer som enbart har hemvårdsbidrag, dagverksamhet och trygghetslarm

** Helårsplatser

Tabell 2 – Faktauppgift befattningar/yrkesgrupp

Enhetschef	1.0
Biträdande enhetschef	1.0
Biståndshandläggare	16
Färdtjänsthandläggare	*
Administrativ assistent	2.0
Antal helårsbefattningar	
Antal helårsanställningar	

*Tjänsten köps

Birkastans hemtjänst

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

Omsorgs nivå	Antal Ärenden Över 65 år	Antal ärenden Under 65 år	Ersättning till enheterna
0	39	7	
1	2		
2	13		
3	9	1	
4	13	2	
5	26	6	
6	13	2	
7	13	1	
8	9		
9	5		
10	13	1	
11	16	1	
12	5		
13	8		
14	3		
15			
16	2		
17	1		
18			
Antal	190	21	

Tabell 4 – Faktauppgift utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	2
Samordnare/ Gruppledare	0
Undersköterska	12
Vårdbiträde	16
Saknar utbildning	4
Övrig personal	Helg 5
Antal personer	40
Antal årsarbetare	32,13

Tabell 5 – Bemanning under dygnet

	Vardagar dagtid 07.00-17.00	Vardagar kväll 16.30-24.00	Helg dagtid 07.00-17.00	Helg kväll 16.30-24.00	Natt
Omv.personal	21-23	4	9	4	0

Drottninggatans hemtjänst**Tabell 6 – Antal personer i olika vårdnivåer och ersättningen till enheten juni 2009**

Omsorgs nivå	Antal Ärenden Över 65 år	Antal ärenden Under 65 år	Ersättning till enheterna
0	38	5	2 408
1	5	0	1 425
2	9	1	5 650
3	6	1	5 796
4	13	0	14 612
5	16	2	40 464
6	14	0	51 268
7	5	3	40 656
8	8	1	70 758
9	2	1	28 683
10	13	0	166 478
11	13	0	219 505
12	14	0	295 946
13	7	0	171 493
14	1	0	30 344
15	1	0	36 007
16			
17			
18			
Antal	165	14	1 181 133

Tabell 7 – Faktauppgift utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
gruppchef	2
Gruppledare	2
Undersköterska	
Vårdbiträde	35
Saknar utbildning	2
Övrig personal	
Antal personer	40
Antal årsarbetare	28,27

Tabell 8 – Bemanning under dygnet

	Vardagar dagtid 07.00-19.00	Vardagar kväll 19.00-22.00	Helg dagtid 07.00-19.00	Helg kväll 19.00-22.00	Natt
Omv.personal	20	4*	7	7*	0**

*Kvällspatrullen arbetar till 23.00.

**Nattjänster mellan 23.00-07.00 köps från Johannes hemtjänst, som är en avknoppad numera privat verksamhet

Riddargården

Tabell 9 – Faktauppgift utbildning/Yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Verksamhetschef	
Enhetschef	1
Gruppchef	1
Samordnare	4
Sjuksköterska	2
Arbetsterapeut	50%
Sjukgymnast	50%
Undersköterska	20
Vårdbiträde	12
Saknar utbildning	
Övrig personal	1
<i>Antal personer</i>	<i>40</i>
Antal årsarbetare	40

Tabell 10 – Bemanning per 9 antal boende

	Vardag Morgon	Vardag Kväll	Helg Morgon	Helg Kväll	Alla Nätter
Sjuksköterska	2**	*	1***	*	*
Usk/ vårdbiträde	3	2	2	2	1

*Insatser köps från Care team

** 2ssk ansvarar för Riddargården 36 boende.

***1 ssk ansvarar för hela Riddargården.

Sabbatsbergsbyn

Tabell 11 – Faktauppgift utbildning/Yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Verksamhetschef	1
Aktivitetsledare	1
Bitr.vc.	2
Gruppledare	5
Sjuksköterska	10
Arbetssterapeut	2
Sjukgymnast	2
Undersköterska	51
Vårdbitråde	42
Saknar utbildning	4
Övrig personal	5
Antal personer	125
Antal årsarbetare	116

Tabell 12 – Bemanning per 106 antal boende

	Vardag Morgon	Vardag Kväll	Helg Morgon	Helg Kväll	Alla nätter
Sjuksköterska	4	1	1	1	1
Usk/ vårdbitråde	33	22	29	22	9

Vasens äldreboende

Uppgifter från demensenheterna saknas.

Inriktning mot personer med somatisk sjukdom

Tabell 13 – Faktauppgift utbildning/Yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Verksamhetschef	1
Bitr. enhetschef	0
Samordnare	2
Sjuksköterska	7
Arbetssterapeut	1,5
Sjukgymnast	1
Undersköterska	14
Vårdbitråde	9
Saknar utbildning	-
Övrig personal	1
Antal personer	36
Antal årsarbetare	34,23

Tabell 14 – Bemanning per 38 antal boende

	Vardag Morgon	Vardag Kväll	Helg Morgon	Helg Kväll	Alla nätter
Sjuksköterska*	2-4	1	1	1	1
Usk/ vårdbiträde	11	8	10	7	-

*Gäller hela Vasen med 78 boende

Väderkvarnens vård- och omsorgsboende

Servicehus

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

Omsorgs nivå	Antal Ärenden över 65 år	Antal ärenden under 65 år	Ersättning till enheten/mån
1	0	1	255
2	3	3	3030
3	0	0	0
4	3	0	3030
5	6	0	12126
6	5	0	16495
7	6	0	34608
8	1	0	8919
9	3	0	32592
10	9	0	130.959
11	9	0	172.791
12	5	0	120.035
13	1	2	83487
14	3		103.401
15	1		40904
16	7		304.542
17	1	1	110.594
18	89	408:-	36.312
Antal	63	7	1.208.590

Tabell 16 – Faktauppgifter utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	1
Samordnare/ Gruppledare	0.25
Sjuksköterska	2.50
Arbetssterapeut	0.60
Sjukgymnast	1.40
Undersköterska	8
Vårdbiträde	6
Saknar utbildning	0
Övrig personal	2.50
Antal personer	23.50
Antal årsarbetare	23.50

Tabell 17 – Bemanning under dygnet

	Vardagar 07.00-19.00	Vardagar 19.00-22.00	Helg 07.00-19.00	Helg 19.00-22.00	Natt
Sjuksköterska	2	1*	1*	1*	1*
Undersköterska	4	2	4	2	1
Vårdbiträde	4	2	4	2	1
Arbetsterapeut	1				
Sjukgymnast	1				

*Sjuksköterskorna arbetar på hela huset kvällar samt natt och helg

Väderkvarnen vård- och omsorgsboende, inriktning mot personer med somatisk sjukdom

Tabell 18 – Faktauppgifter utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Verksamhetschef	
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	1
Samordnare	0.25
Sjuksköterska	4
Arbetsterapeut	0.50
Sjukgymnast	0.75
Undersköterska	16
Vårdbiträde	10
Saknar utbildning	1
Övrig personal	1.50
Antal personer	34
Antal årsarbetare	34

Tabell 19 – Bemanning per 9 antal boende

	Vardag Morgon	Vardag Kväll	Helg Morgon	Helg Kväll	Alla nätter
Sjuksköterska	1	1	1	1	1
Usk/ vårdbiträde	3	1.50	2.50	1.50	1

Väderkvarnen vård- och omsorgsboende, inriktning mot personer med demenssjukdom

Tabell 20 – Faktauppgifter utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Verksamhetschef	
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	1
Samordnare	0.25
Sjuksköterska	3.50
Arbetsterapeut	0.50
Sjukgymnast	0.75
Undersköterska	11
Vårdbiträde	11
Saknar utbildning	3
Övrig personal	0.75
Antal personer	30
Antal årsarbetare	30

Tabell 21 – Bemanning per 9 boende

	Vardag Morgon	Vardag Kväll	Helg Morgon	Helg Kväll	Alla nätter
Sjuksköterska	1	1	1	1	1
Usk/ vårdbiträde	3	1.50	2.50	1.50	1

Väderkvarnen vård- och omsorgsboende med inriktning mot personer med psykisk funktionsnedsättning

Tabell 22 – Faktauppgifter utbildning/yrkesgrupp

Befattningar	Antal
Verksamhetschef	
Enhetschef	1
Bitr. enhetschef	1
Samordnare	0.25
Sjuksköterska	3
Arbetsterapeut	0.50
Sjukgymnast	0.75
Undersköterska	11
Vårdbiträde	
Saknar utbildning	0
Övrig personal	0.75
Antal personer	16.25
Antal årsarbetare	16.25

Tabell 23 – Bemanning per 9 antal boende

	Vardag Morgon	Vardag Kväll	Helg Morgon	Helg Kväll	Alla nätter
Sjuksköterska	1	1	1		1
Usk/ vårdbiträde	3	1.50	2.50	1.50	1



Äldreomsorgsinspektörernas kvalitetskriterier som används som underlag vid granskning i Stockholms stad.

Inspektörerna har utarbetat ett antal kriterier som är viktiga och bidrar till en god äldreomsorg med utgångspunkt från Stockholms stads politiska mål, äldreomsorgsplan och gällande lagstiftning. Kriterier eller indikatorer som används vid granskningen och som presenteras i denna bilaga. Inspektörernas målsättning är att de ska kunna användas som checklista i enheternas eget kvalitets- och utvecklingsarbete.

Äldreomsorgsinspektörerna i Stockholms stad

Gemensamma kriterier för all äldreomsorg

Tillräcklig hjälp

- Biståndsbeslut och beställning till utföraren beskriver tydligt vad den äldre har fått för beviljat bistånd samt mål för insatserna.
- Insatserna följs upp och utvärderas regelbundet av företrädare för äldreomsorgen tillsammans med den äldre och, om den äldre så vill, med anhörig/ närstående.

Organisation och ledning

- Enheten har utformat åtaganden, gemensamma mål och grundläggande värderingar.
- *Enheten har rimliga ledningsresurser som är anpassade efter verksamhetens omfattning.*
- Enheten har arbetsledning tillgänglig dygnet runt.
- Enhetens planerar kontinuerligt och följer regelbundet upp genomförda insatser.
- Enheten följer kontinuerligt upp och utvecklar sin kvalitet genom ett kvalitetssystem.
- *Enheten har regelbundna, meningsfulla, målstyrda och reflekterande möten.*

Personal

- Enheten har personal med adekvat utbildning.
- Enheten har möjligheter till stöd i form av kompetensutveckling och vid behov extern handledning.
- Enheten har rutiner för introduktion av nyanställda.
- Personal ska alltid kunna legitimera sig.

Arbetsätt

- Enheten ska kunna presentera verksamheten och informera de äldre som blivit beviljade äldreomsorg om rutiner m.m.
- Enheten arbetar med kontaktmannaskap.
- Enheten arbetar med regelbunden vårdplanering och uppföljning.
- Enheten ska ha ett dokumentationssystem.
- Enheten har policy för måltider, inköp, tvätt och städning.
- Enheten har en säkerhetspolicy med rutiner för bland annat nyckelhantering och hantering av de äldres egna medel.

Särskilda kriterier för respektive område

Särskilda kriterier för biståndshandläggning och beställning

- Enheten har ett kvalitetssystem som säkrar att den äldres behov av omsorg, vård och service tillgodoses.
- Enheten har rutiner för att säkerställa den äldres rättssäker i handlägningsprocessen.

- Enheten har rutiner för kontinuitet och tillgänglighet gentemot äldre och allmänheten.
- Enheten har rutiner för samverkan med interna och externa samarbetspartners

Särskilda kriterier för dagverksamheter

- Dagverksamheten har olika program för ett meningsfullt innehåll i vardagen.
- Dagverksamheten har trygga transporter med kända chaufförer, bestämda tider och man blir hämtade och lämnade i sin bostad.

Särskilda kriterier för hemtjänst

- Enheten utför tjänster under så stor del av dygnet som möjligt.
- Enheten har rutiner för uttryckning och åtgärder av trygghetslarm under dygnet.
- Enheten samarbetar med dagverksamheter.
- Enheten samarbetar med primärvården.

Särskilda kriterier för servicehus

- Servicehuset erbjuder olika aktiviteter för en meningsfull vardag.
- Servicehuset har rutiner för uttryckning och åtgärder av trygghetslarm under dygnet.
- Servicehuset har tillgång till hälso- och sjukvård dygnet runt.
- Servicehuset erbjuder rehabilitering.

Särskilda kriterier för vård och omsorgsboende

- Enheten har program för ett meningsfullt innehåll i vardagen.
- Enheten har hälso- och sjukvård dygnet runt.
- Enheter för äldre med inriktning mot demenssjukdom är inte obemannade
- Enheten erbjuder rehabilitering.

Definitioner, vad inspektörerna menar med:

Kvalitetssystem

Ett kvalitetssystem bör enligt SOSFS 2005:3 (S) säkerställa följande:

- att behovsbedömningen bygger på en helhetssyn på den enskildes situation, möjlighet och behov där sociala, fysiska, medicinska, psykiska och existentiella behov beaktas.
- att beslut om insatsernas mål, inriktning och omfattning är tydliga och kan förstås.
- att individuella planer upprättas.
- 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 dennes 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

Arbetsledning

- Enhetschefen ansvarar för enhetens planering, utförande och uppföljning.
- Enhetschefen ansvarar för att den äldres behov och önskemål styr arbetets organisation.
- Enhetschefen har personlig och tidsmässig tillgänglighet för medarbetarna och bör finnas nära den dagliga driften.
- Enhetschefen leder och styr utvecklingsarbetet.
- Enhetschefen ansvarar för att personalen får den kompetensutveckling som behövs.
- Enhetschefen ansvarar för introduktion av nyanställd personal.

Kontaktmannaskap

- Enheten har regler som tydliggör kontaktmannens roll och ansvarsområde.
- Vårdpersonal är kontaktman för en eller flera äldre och vid dennes frånvaro finns en ställföreträdande kontaktman.
- Kontaktmannen upprättar eller deltar i arbetet med att upprätta en arbetsplan tillsammans med den äldre för hur och när den beviljade hjälpen ska utföras.
- Kontaktmannen utför i stor utsträckning den beviljade hjälpen.
- Kontaktmannen ansvarar vid behov och om den äldre så önskar för kontakter med anhöriga.
- Kontaktmannen har tillgång till regelbunden handledning.
- Kontaktmannen har vid behov kontakt med biståndshandläggare.

Vårdplanering

- Den äldres vård- och omsorgsbehov följs upp och utvärderas regelbundet, så att insatserna kan anpassas därefter och dokumenteras.
- Den vård och omsorg som utförs ska dokumenteras för att ligga till grund för uppföljning, och för att säkra kontinuitet och trygghet i utförandet.
- Vårdplaneringen samordnar alla inblandade yrkesgruppers insatser, inklusive läkarnas.
- Anhöriga deltar i vårdplaneringen, om den äldre så önskar. Anhöriga ska vid behov göras delaktiga i vårdplanering.
- Information som beskriver vård och omsorg av den äldre finns tillgänglig under dygnets alla timmar för den personal som ger insatserna.
- Det finns riktlinjer för informationsöverföring mellan interna arbetslag och med externa samarbetspartners.

Dokumentation

- Dokumentationen innehåller beställning eller utredning och beslut, personliga data och levnadsberättelse, arbetsplan, löpande anteckningar samt uppföljning och utvärdering.
- Dokumentationen ska förvaras säkert.
- Dokumentationen ska finnas tillgänglig dygnet runt för den personal som ska ge insatserna.
- Dokumentationen används för informationsöverföring mellan olika arbetslag.
- Sekretesslagens regler följs noga i hanteringen av dokumentationen.

Måltider

- Den äldre ska själv få välja mellan minst två maträtter som erbjuds.
- Enheten har möjlighet att tillgodose individuella önskemål och behov.
- Maträtterna ska vara anpassade till den äldres matvanor.
- Måltiderna ses som viktiga händelser i vardagen.
- Enheten lägger stor vikt vid miljö, dukning, servering, bordsplacering. uppmärksammar fester och högtider.
- Enheten uppmärksammar helger och högtider när dessa infaller.
- Måltiderna är jämt fördelade över dygnet.
- Enheten erbjuder specialkost och dietistmedverkan. All mat ska hanteras på ett hygieniskt och näringsriktigt sätt.

Meningsfullhet

- Den äldres önskemål och personliga intressen är planerade och dokumenterade i den individuella arbetsplanen.
- Kontaktmannen hjälper den äldre att upprätthålla sina intressen.
- Den äldre ska ha möjlighet att upprätthålla kontakten med släkt och vänner.
- Enheten har program för olika aktiviteter såväl individuella som i grupp.
- Enheten uppmärksammar högtider, andra festdagar och kulturella evenemang.

Samverkan mellan primärvården och hemtjänsten

- Primärvården och hemtjänsten har gemensamma rutiner för samverkan.
- Primärvården och hemtjänsten har en helhetssyn på den äldres behov.
- Primärvården och hemtjänsten har gemensamma vårdplaneringar och uppföljningar.
- Det finns en ömsesidig tillgänglighet, till exempel via mobil eller särskild jourlinje.
- Läkare medverkar vid behov.

Hälso- och sjukvård

- Sjuksköterskor finns tillgängliga dygnet runt inom vård och omsorgsboende och dessa ska ha god kännedom om den äldres behov av medicinska insatser, såväl som behovet av omvårdnad.
- Sjuksköterskorna handleder personalen i omvårdnadsarbetet.
- Riktlinjer för läkemedelshantering som är upprättade av medicinsk ansvarig sjuksköterska ska följas.

Rehabilitering

- Sjukgymnast och arbetsterapeut deltar vid vårdplanering, har möjlighet att delegera arbetsuppgifter, handleda och instruerar omvårdnadspersonalen.
- Den äldre stimuleras till att använda sin förmåga att klara sig själv.
- Personalen har ett rehabiliterande förhållningssätt i det dagliga arbetet.
- De äldre får regelbundna funktionsbedömningar t.ex. ADL-status.
- De äldre har möjlighet att få förebyggande och upprätthållande behandlingar t.ex. att behålla sin rörlighet.



Äldreomsorgsinspektörernas mall för aktgranskning

Inför granskningen av biståndshandläggarna har inspektörerna tagit fram en särskild mall för aktgranskningen inom äldreomsorgen vad avser ansökan, utredning, beslut och beställning. Grunden till mallens innehåll är från socialstyrelsens allmänna råd SOSFS 2005:3 (S) där den enskildes sociala, fysiska, medicinska, psykiska och existentiella behov uppmärksammas. Granskningsmallen är även avstämd mot och anpassad till gällande lagstiftning, stadens riktlinjer och anvisningar för myndighetsutövning.

Syftet är att granskningsmallen ska kunna användas som checklista av biståndshandläggarna i deras kvalitets- och utvecklingsarbete.

Äldreomsorgsinspektörerna i Stockholms stad.

Formulär för aktgranskning inom äldreomsorgen

Ansökan, utredning, beslut och beställning

Granskning utförd av	
Datum	
Stadsdelsförvaltning	

Ansökan

	Ja	Nej	Ej aktuell
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
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"/>	
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 aktuell
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 aktuell
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
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 Stockholms stads stadsledningskontor
Dnr: 327-3656/ 2004.