



Attendo Care AB
Therese Ohrling

Uppföljning av Postiljonens vård- och omsorgsboende

Sedan 1 november 2009 drivs Postiljonens vård- och omsorgsboende på entreprenad av Attendo Care AB. Förvaltare av avtalet är Farsta stadsdelsnämnd vilket innebär att förvaltningen löpande kommer följa upp verksamheten. Stadsdelsdirektör, avdelningschef och biträdande avdelningschef för äldreomsorg besökte Postiljonen den 25 maj 2010 för att fånga synpunkter från boende och personal. Intrycket var att avdelningarna var välstädade och inbjudande, att de boende trivs och får en god omvårdnad samt att maten smakar bra. Oklarheter framkom dock vad gäller vissa åtaganden i avtalet som listas sist i dokumentet under rubriken övrigt.

Den 17 och 18 juni genomfördes en uppföljning enligt äldreförvaltningens stadsövergripande gemensamma mall som kommer behandlas i särskild ordning. Vid samma uppföljningstillfälle diskuterades frågor utifrån avtalet. I anbudet har Attendo Care angivit ett antal kvalitetsgarantier, se nedan. Vid uppföljningstillfället var en stor del av dem inte påbörjade eller tydligt planerade.

Vid uppföljningstillfället framkom ett stort engagemang och kompetens hos ledningen att skapa en verksamhet av god kvalitet.

Omsorg och service i den enskildes vardag

KVALITETSGARANTIER (ÅTAGANDEN):

- Vi erbjuder samtliga brukare "egen tid" med sin kontaktperson 1 timme/vecka
- Vi erbjuder våra brukare utevistelse varje dag
- Vi tillsynsstädar lägenheterna varje dag
- Samtliga medarbetare kommer att certifieras i kontaktmannskapet
- För att använda våra lyftar krävs att medarbetaren har utbildats och fått ett lyftkörkort
- Vi åtar oss att installera hotellås på samtliga lägenheter på demensenheterna

- Vi återkopplar synpunkter/klagomål inom en arbetsdag och upprättar en åtgärdsplan inom en vecka
- Vi bjuder in samtliga närstående på middag tillsammans med brukarna minst två gånger/ år
- Samtliga verksamhetschefer går ett individuellt utformat ledarutvecklingsprogram under ett års tid
- Samtliga biträdande verksamhetschefer genomgår vårt assessmentprogram
- Samtliga verksamhetschefer och biträdande verksamhetschefer ingår i en nätverksgrupp tillsammans med kollegor
- Samtliga nya verksamhetschefer får en mentor som har arbetat i Attendo Care länge och som har lång ledarerfarenhet
- Samtliga biträdande verksamhetschefer handleds i det dagliga arbetet av sin verksamhetschef
- Samtliga verksamhetschefer och biträdande verksamhetschefer genomgår företagets alla interna utbildningar

Aktiviteter

KVALITETSGARANTIER (ÅTAGANDEN):

- Kontaktpersonen är lyhörd för samt ansvarar för att brukarens individuella önskemål och behov blir tillgodosedda. Önskemålen ska dokumenteras i genomförandeplanen.
- En trivselvärd kommer att ansvara för planering av aktiviteter och sysselsättning.
- Två schemalagda aktiviteter ska erbjudas varje dag samt en veckoaktivitet. Ett program över de fasta aktiviteterna ska finnas anslaget på varje enhet samt i entrén till boendet.
- Varje månad arrangeras ett speciellt gemensamt evenemang. Säsongs- och högtidsevenemang ska arrangeras under hela året.
- Egen tid ska erbjudas alla brukare en timme per vecka.
- Utevistelse ska erbjudas en timme varje dag, även helger.
- En natur- och hälsocoach kommer att finnas på Postiljonen.
- Minst en beröringspedagog kommer att finnas på Postiljonen.
- Ett regelbundet samarbete ska finnas med närstående och/eller andra personer som är av betydelse för brukaren.
- Ett regelbundet samarbete ska finnas med frivilligorganisationer.

Hälso- och sjukvård

KVALITETSGARANTIER (ÅTAGANDEN)

- Alla brukare har en utsedd omvårdnadsansvarig sjuksköterska.
- Brukare som har behov av rehabiliterande insatser får tillgång till en namngiven arbetsterapeut och sjukgymnast.

- I enlighet med vårt kvalitetssystem arbetar vi preventivt med riskanalyser och vi gör alltid en fallriskbedömning i samband med inflyttningen samt vid behov.
- Vi har en tydlig ansvarsfördelning för att tydliggöra brukarens rehabiliteringsprocess.
- Alla som arbetar i verksamheten arbetar med vardagsrehabilitering och utgår ifrån ett rehabiliterande förhållningssätt.
- Vi kommer att utbilda alla medarbetare i vardagsrehabilitering.
- Vi utbildar alla medarbetare i att använda lyftar på rätt sätt och utfärdar "lyftkörkort" efter godkänd utbildning.
- Vi kommer att utbilda minst sex rehabiliteringsombud i verksamheten.

Kost

KVALITETSGARANTIER (ÅTAGANDEN)

- Vi serverar individanpassad kost och det finns alltid möjlighet att välja mellan olika tillbehör till måltiden.
- Det finns en kostansvarig samt minst sex kostombud i verksamheten.
- Vi har kostråd fyra gånger per år.
- Dietist finns att tillgå för stöd beträffande kost och nutritionsfrågor.
- Uternäring och felnäring ska förebyggas genom nutritionsbedömning i samband inflyttning samt vid förändring av hälsotillståndet.
- Måltiden ska serveras i en stimulerande och trivsamt miljö så att matglädje skapas.
- Vi äter pedagogiska måltider tillsammans med brukarna.
- Vi åtar oss att arbeta med Genombrottsmetoden för att utveckla måltidsmiljön i samverkan med brukare och närstående.

Motivation, kontinuitet och värdegrund

KVALITETSGARANTIER (ÅTAGANDEN):

- Namngiven arbetsledning ska finnas dygnet runt.
- En personalpool kommer att finnas på Postiljonen.
- Alla brukare ska ha en kontaktperson samt en vice kontaktperson.
- Alla brukare har möjlighet att byta kontaktperson om kontaktmannskapet inte fungerar.
- En individuell kompetensutvecklingsplan upprättas årligen med samtliga medarbetare.
- Samtliga medarbetare ska genomföra minst två utbildningar per år.
- En trivselgrupp (inom personalen) kommer att finnas på Postiljonen.
- En värderingscoach kommer att finnas på Postiljonen.

Övrigt

Detta framkom vid besök 25 maj 2010.

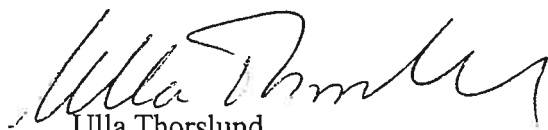
- Oklarheter i vilken mån de boende kan påverka sin matsedel

- Svårt att se maträtterna i menypärm
- Personal kände inte till att varje boende ska erbjudas en timme egen tid med sin kontaktperson/ vecka
- Personal kände inte till att det finns certifiering och utbildning i kontaktmannaskap
- Oklart kring omsorgsträffar gällande genomförandeplaner mellan kontaktpersoner och sjuksköterska
- Oklat kring personliga ”minneslådor”
- Oklart kring signeringslista gällande utevistelse
- Oklart kring relaxhörnor
- Avsaknad av helgporslin

Med tanke på att ett halvår gått sedan övertagandet önskar förvaltningen få en plan över när och hur åtagandena ska uppfyllas alternativt har uppfyllts. Vidare önskar förvaltningen en kommentar till vad som listas under övrigt.

Vid besöket framkom att avtalet inte följts vad gäller nyanställning av hälso- och sjukvårdspersonal vilka ska ha vidareutbildning inom vård av äldre, öppen hälso- och sjukvård, motsvarande diskriktssköterska eller minst tre års erfarenhet av arbete inom äldreomsorg. Förvaltningen önskar en kommentar till detta.

Plan och kommentarer ska vara förvaltningen tillhanda senast den 31 augusti 2010.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ulla Thorslund'.

Ulla Thorslund
Stadsdelsdirektör