



Handläggare: Anneli Rydström  
Telefon: 08-508 22 068

Till  
Hägersten-Liljeholmens  
stadsdelsnämnd

## Granskning av äldreomsorgen i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd 2008

### Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av åtgärder och förslag till åtgärder.
2. Stadsdelsnämnden överlämnar redovisningen till äldrenämnden.

Maria Mannerholm  
stadsdelsdirektör

Annmarie Sandberg  
äldreomsorgschef

### Sammanfattning

Äldreomsorgen i Hägersten-Liljeholmen har granskats av stadens äldreomsorgsinspektör under perioden augusti 2007- september 2008. Granskningen har omfattat beställarenheten, utförarenheterna i egen regi samt verksamhet som är utlagd på entreprenad. Inspektörens helhetsintryck av äldreomsorgen i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd är övervägande positiv. Några områden som generellt behöver utvecklas inom utförarverksamheten är den sociala dokumentationen och kontaktmannaskapet. Äldreomsorgen får beröm för sina utvecklingsprojekt.

Inspektörens viktiga synpunkter kommer att ligga till grund för äldreomsorgens fortsatta kvalitetsarbete. Arbete pågår för att utveckla och förbättra den sociala dokumentationen och kontaktmannaskapet. I ärendet redovisas enheternas åtgärdsplaner, bilaga 4, som behandlas på arbetsplatsträff (APT). Planerna och



enheternas kvalitetsarbete följs upp och redovisas till stadsdelsnämnden i ett särskilt ärende i samband med tertialrapport 2.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom äldreomsorgsavdelningen. De fackliga organisationerna informeras den 3 mars 2009 och pensionärsrådet den 17 mars.

Granskningsrapporten har också tagits upp på pensionärsrådet den 10 februari.

Den 29 januari inbjöds chefer vid de granskade enheterna till ett informationsmöte, där inspektören redovisade resultatet från granskningen. Inspektören informerade också vid stadsdelsnämndens öppna sammanträde den 12 februari.

### **Bakgrund**

Äldreomsorgen i Hägersten-Liljeholmen har granskats av stadens äldreomsorgsinspektör under perioden augusti 2007- september 2008, se bilaga 2. Granskningen har omfattat beställarenheten, utförarenheterna i egen regi samt verksamhet som är utlagd på entreprenad. Äldreomsorgens rehabiliteringsenhet har inte varit föremål för granskning.

Äldrenämnden beslöt den 10 februari 2009 att granskningsrapporten ska överlämnas till Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd för beslut angående åtgärder, se bilaga 1.

Stadsdelsnämndens synpunkter och åtgärder redovisas till äldrenämnden.

I juli 2007 slogs förvaltningarna Hägersten och Liljeholmen samman till en förvaltningsorganisation. Då äldreomsorgen i Hägersten respektive Liljeholmen hade olika organisationsstrukturer, omorganiserades äldreomsorgen till en ny gemensam organisation, fr.o.m. 2008, se bilaga 3. I november 2008 lades boendeenheterna Lingården och Ängsgården vid Fruängsgården ut på entreprenad. Åsengården som sedan tidigare drivs på entreprenad fick en ny driftsentreprenör fr.o.m. 1 oktober 2008.

### **Äldreomsorgsinspektörens sammanfattande synpunkter**

Inspektörens helhetsintryck av äldreomsorgen i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd är övervägande positiv. Några områden som generellt behöver utvecklas inom utförarverksamheten är den sociala dokumentationen och kontaktmannaskapet. Beställarenheten behöver se över sina rutiner kring

nyprövning av beslut så att rättsäkerheten vidhålls och att rutinerna är förankrade hos biståndshandläggarna.

Äldrestöd lyfts fram som ett gott exempel av inspektören. I Äldrestöd har äldreomsorgens utvecklingsprojekt samlats, som leds av en projektsamordnare.

Det finns tre olika huvudinriktningar. Ett är ”Anhörigstöd och frivilligsamordning”, här ingår t.ex. anhörigstödsgrupper, uppsökande verksamhet, sociala innehåll med öppna mötesplatser och Seniorhälsan på Fruängsgårdens och Trekantens servicehus i samverkan med pensionärs- och frivilligorganisationer. Det andra är ”E-tjänster i äldreomsorgen” här ingår bl.a. ”Nyckelfri hemtjänst”, dokumentation i Vodok, Parasol samt Schemas. Slutligen den tredje delen som är ”Stimulansbidrag”. Här ingår bl.a. nutritionsprojektet med frukostbuffé på Axcgården, som medfört att de äldre känner större delaktighet och inflytande, enligt inspektören. Vidare ingår ”Ergonomi i hemtjänsten” och Läkemedelsgenomgång i särskilda boendeformer.

Ett annat gott exempel är Axcgårdens genomförandeplaner, där en del genomförandeplaner är alldeles utmärkta och kan fungera som förebilder för vad sådana planer ska omfatta, menar inspektören. Kravmärkt Yrkesroll för validering och kompetensutvecklings lyfts också fram.

Nedan redovisas äldreomsorgsinspektörens synpunkter för respektive enhet. I bilaga 4 redovisas enheternas åtgärdsplaner.

### **Beställarenheten**

- Genom att biståndshandläggarna tar upp den äldres egna önskemål om insatser i den äldres ansökan bidrar det till att den äldres rättsäkerhet stärks. I 86 procent av de granskade akterna framkom tydligt den äldres eget önskemål om insatser och omfattning av dessa.
- Beställarenheten har under året arbetat med att ta fram nya rutiner och arbetssätt för att enheten ska få en likvärdig och gemensam grund att arbeta utifrån.
- Enheten behöver se över sina rutiner kring nyprövning av beslut så att rättsäkerhet vidhålls och att rutinen är förankrad hos samtliga biståndshandläggare.
- Enheten behöver se över sitt system för klagomålshantering. Vid granskningstillfället hanterade handläggarna inte klagomålen enligt ett gemensamt system. Innan sammanslagningen fanns det tydliga rutiner för synpunkter och klagomålshantering, detta dokument behöver uppdateras och förankras på den sammanslagna enheten.



### **Hägerstens hemtjänst**

- Helhetsintrycket är att verksamheten fungera bra, dock finns vissa områden som behöver förbättras.
- Morgonplaneringen ger intryck av att fungera bra och det finns rutiner som säkerställer att samtliga personer som ska ha insatser får dessa.
- Flera av pensionärerna uttrycker att de är nöjda med den hjälp deras ordinarie vårdbiträde utför. Flera säger också att personalen är tillmötesgående och hjälpsamma.
- Flera uttrycker att de vill ha fasta tider för besök, men att personalen ändå kommer olika tider och att man inte alltid blir informerade om förändringarna.
- Kontaktmannafunktionen behöver utvecklas och den dagliga planeringen bör utgå från denna.
- Enheten behöver se över och omstrukturera kvällspatrullernas arbete för att samordna resurserna.

### **Liljeholmens hemtjänst**

- Enheten behöver utveckla genomförandeplaner och förbättra den löpande dokumentationen som rör avvikelser från genomförandeplanen, dessutom behöver de också dokumentera andra händelser av vikt kring den enskilde.
- Flera äldre uttrycker att det är flera olika personer som kommer till dem under dagen, de vet inte alltid vem eller när de ska få sin hjälp de vill också att personalen ska meddela dem förändringar.
- Enheten behöver arbeta med att utveckla gemensamma värderingar som ska genomsyra arbetet i alla grupper, de behöver dessutom arbeta mer strukturerat vid morgonplaneringen. Det är viktigt att enheten utvecklar ett gemensamt arbetssätt inom enheten.
- Enheten behöver också arbeta ytterligare med att utveckla kontaktmannafunktionen och förankra den i personalgrupperna.

### **Dagverksamheten Eternellen (Liljeholmens hemtjänst)**

- Dagverksamheten Eternellen är en väl fungerande verksamhet med intresserad personal, de har god personkontinuitet då flertalet har arbetat länge och personalomsättningen är låg. De vikarier som finns är väl kända i verksamheten.
- Dokumentationen är i stort sett obefintlig. Enheten behöver arbeta med att upprätta social dokumentation kring de äldre som går på dagverksamheten. Förvaringen av dokumentationen behöver också lösas.

### **Solkattens dagverksamhet (Rehabiliteringsenheten)**

- Måltiderna behöver utvecklas. För att skapa lugn och ro vid dessa behöver personalen sitta ner tillsammans med gästerna nära dem som behöver stöd och hjälp. Så kallade pedagogiska måltider borde fungera väl.
- Oklarhet råder om vem som har hälso- och sjukvårdsansvar för de äldre under den tid de vistas på dagverksamheten. Detta måste tydliggöras.
- Den sociala dokumentationen är inte tillräcklig och behöver utvecklas.

### **Axelsbergs servicehus**

- Under senare år har Axelsbergs servicehus haft en ovanligt hög omsättning av enhetschefer och det har rått stor turbulens om Axelsbergs framtid. Detta har påverkat personalen negativt. Många känner sig kuvade och att de inte räcker till för de äldre. Det saknas struktur och gemensamt arbetssätt liksom gemensamma värderingar i arbetet. Detta är en av de största utmaningarna för den nuvarande ledningen.
- För att öka personkontinuiteten för de äldre behöver insatserna planeras mer utifrån de äldres behov samt kopplas samman med kontaktmannens funktion. Enheten behöver arbeta med att utveckla, tydliggöra och förankra kontaktmannaskapet hos personalen.
- Den sociala dokumentationen är i stort sett obefintlig. Det allmänna intrycket är att personalen inte dokumenterar i tillräcklig utsträckning och att man inte har tillräckliga kunskaper om vad och hur det ska dokumenteras. Biträdande enhetschef förvarar de utskrivna genomförandeplanerna på sitt kontor vilket innebär att omvårdnadspersonalen inte alltid har tillgång till dem.

### **Fruängsgårdens servicehus**

- Personalen känner sig pressad och man kan inte alltid utföra allt som de äldre är beviljade. Exempelvis är man inte alltid dubbelbemannade när man behöver och biståndsbeslut finns.
- Den sociala dokumentationen är bristfällig och behöver förbättras.
- Miljön är välkomnande. Det är ljust och trivsamt, människor finns i rörelse. Många äldre deltar i de aktiviteter huset och Seniorhälsan erbjuder. Man trivs och känner sig trygg på servicehuset.
- Enheten behöver arbeta med tydliga mötesstrukturer och arbetsmetoder som är förankrade hos personalen och som ger rimliga förutsättningar att arbeta.

### **Trekantens servicehus**

- Enheten har haft flera chefsbyten under de senaste åren vilket har inneburit att utveckling och kvalitetsarbete har avstannat.

- Det sammanfattande intrycket är att detta är en verksamhet som trots vissa brister fungerar relativt bra. Enheten behöver dock kontinuitet i ledarskapet och en vitamininjektion för att vidareutvecklas.
- På helgerna finns helgansvariga, vars uppdrag och instruktioner behöver ses över för att underlätta helgplanering och säkerställa att de äldre får sina beviljade insatser utförda.

### **Kastanjens servicehus och vård- och omsorgsboende**

- Sjukhemmet behöver arbeta med värderingar, arbetssätt och metoder för att på så sätt skapa nya rutiner och synsätt och som tar sin utgångspunkt i från de äldres behov.
- Det finns inget eller mycket litet utrymme för individuella aktiviteter eller utevistelse för de äldre. Stora sjukhemmet och Blåklinten behöver dels arbeta mer med innehållet i dagen dels planera individuella aktiviteter för de äldre.
- På gruppboendena och sjukhemmet har man nyligen startat s.k. reflektionsgrupper för att ge personalen möjlighet till att reflektera över sitt arbete, och dessa grupper leds av utbildade reflektionsledare.
- Personalen på servicehuset har ett trevligt och instruerande arbetssätt. De äldre uttrycker att det är nöjda med personalens bemötande.
- Gruppboendet behöver arbeta med gemensamma rutiner och att dessa anpassas efter de äldres behov.
- Dokumentationen måste utvecklas.

### **Axgårdens vård- och omsorgsboende**

- Det sammanfattande intrycket av Axgården är att det är en verksamhet som trots vissa brister fungerar bra.
- För att öka de äldres delaktighet har två av grupperna under året ingått i det s.k. frukostprojektet, vilket ingår i stadsdelens nutritionsprojekt. Detta har medfört att personalen har utvecklat sitt arbetssätt och i allt större utsträckning anpassar sina rutiner till de äldres behov. Det har också inneburit att de äldre upplever en större delaktighet och ett större inflytande. Arbetssättet är ett mycket gott exempel på ett lyckat kvalitetsarbete. Flera enheter borde arbeta på likartat sätt.
- Dagsplaneringen av insatser måste utgå från kontaktmannaskap för att öka kontinuiteten för de äldre.
- Alla boende har en egen dokumentationspärm där pappersdokumentation förvaras. Innehållet i några genomförandeplaner är alldeles utmärkt och kan fungera som förebild för vad sådana planer ska omfatta.
- I någon grupp förvarades dokumentationspärmarna i en olåst bokhylla på kontoret, vars dörr var öppen. Det innebär att i stort sett alla som vistas i lokalerna har tillgång till dokumentationen. Detta måste åtgärdas.

- Måltiderna kan utvecklas ytterligare till att bli en trevlig stund med god samvaro.

#### **Lingårdens vård- och omsorgsboende**

- Enheten bör använda möjligheten att dela av våningsplanen för att minska risken för att de boende vandrar omkring planlöst och för att boendegrupperna ska bli lagom stora.
- Enheten behöver arbeta med tydliga rutiner för informationsöverföring för att säkra omsorgen och stärka de äldres integritet och självkänsla.
- Bemanningen är alltför knäppt tilltagen för att man ska kunna bedriva god vård och omsorg. Bemanningen dag, kväll och helg behöver ses över eftersom den är snålt tilltagen. Kvällstid arbetar t.ex. det tre personer med 16 boende.
- Den sociala dokumentationen behöver utvecklas.
- Enheten behöver tydliggöra innehållet i kontaktmannauppgifterna och förankra det samt arbeta med ett likartat förhållningssätt på hela enheten.
- Måltiderna kan utvecklas ytterligare till en trevligare samvaro.

#### **Åsengården**

- Åsengården är en verksamhet som fungerar tämligen bra, trots den låga bemanningen främst nattetid. Mitt intryck är att personalen är otroligt engagerad och vill mycket.
- Alla lägenheter har fullgod boendestandard och samtliga lägenheter är försedda med s.k. hotellås vilket innebär att de boende alltid kommer ut ur sin lägenhet medan andra inte kommer in utan lägenhetsnyckel.
- Nattetid har inte verksamheten tillräcklig bemanning. Personalen från plan 1 och 2, gör regelbundna gemensamma ronder på plan 3, där flertalet äldre behöver två personer till hjälp vid omvårdnad.
- Verksamheten erbjuder ett antal aktiviteter under veckan. Aktiviteterna är välbesökta av både boende och anhöriga.

#### **Ängsgårdens vård – och omsorgsboende**

- Enheten kännetecknas av engagerad och kunnig personal.
- De boende har möjlighet att delta i Fruängsgårdens samtliga aktiviteter. Utöver detta försöker personalen anpassa och erbjuda individuella aktiviteter som det finns utrymme för under eftermiddagarna. Det finns en särskild person som är aktivitets- ansvarig och som erbjuder individuella aktiviteter till de äldre.
- Kontaktmannaskapet och dess uppdrag är väl känt men tyvärr utgör det inte grunden vid planering av de äldres insatser. Detta område kan utvecklas.
- Måltidssituationen kan utvecklas ytterligare på plan 2 – 4.



## Förvaltningens synpunkter och förslag

Äldreomsorgsinspektören har genomfört en omfattande och seriös granskning av äldreomsorgen inom Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd. Såväl goda exempel som brister och områden som behöver utvecklas tas upp i inspektörens rapport. Inspektörens synpunkter är viktiga och kommer också att ligga till grund för äldreomsorgens fortsatta kvalitetsarbete. Det är viktigt att medarbetarna är delaktiga i kvalitetsarbetet. Varje enhet har därför tagit fram en åtgärdsplan, utifrån inspektörens synpunkter, se bilaga 4. Planerna och enheternas kvalitetsarbete kommer att följas upp och redovisas till stadsdelsnämnden i ett särskilt ärende i samband med tertialrapport 2.

Inom äldreomsorgen pågår en uppdatering av viktiga gemensamma rutiner, utifrån äldreomsorgens ledningssystem för kvalitet och säkerhet. Exempelvis har rutinerna för hantering av Lex Sarah reviderats. Uppdatering av rutiner för kontaktmannaskap pågår.

Förvaltningen delar inspektörens synpunkter att den sociala dokumentationen behöver utvecklas och förbättras. Ett omfattande arbete med utbildning och handledning pågår både gällande den sociala dokumentationen i ParaSol och hälso- och sjukvårdsdokumentationen i Vodok. En särskild dokumentationshandledare håller i detta arbete sedan augusti 2008. Axgårdens genomförandeplaner, som lyfts fram som gott exempel av inspektören, kommer att tas tillvara i olika utbildningssammanhang.

Satsningar på utbildning i social dokumentation fortsätter också inom Kravmärkt Yrkesroll. Kravmärkt är en modell för systematiskt arbete med kompetensutveckling, som fr.o.m. i år ingår i den ordinarie verksamheten. Kravmärkt innehåller validering av personalens kompetens, individuell kompetensutvecklingsplan, utbildningsinsatser samt ledarskapsutveckling. Genom Kravmärkt synliggörs också medarbetarens breda kompetens. Medarbetarna har uttryckt att man blir sedd och känner sig uppskattad.

Äldreomsorgen får beröm för sina utvecklingsprojekt. Flera goda exempel tas upp i inspektörens rapport, bl.a. arbetet med anhörigstöd och anhöriggrupper och Axgårdens frukostbuffé som har lett till ökad samvaro, delaktighet och att de äldre äter mer. Nutritionsprojektet som drivs av två dietister har lett till kvalitetshöjningar och goda resultat. Ett exempel är den energirika yoghurtdrinken ”**sängfösaren**” som införts på boendena för att minska nattfastan. På den öppna mötesplatsen Antikträffen har Hägerstens hemtjänst i samverkan med Café





Droppen, en verksamhet inom social psykiatri, startat en matgrupp som vänder sig till äldre som behöver stöd, bra kost och sällskap vid måltiden.

I projektet "Ergonomi i hemtjänsten" handleder sjukgymnast vårdpersonal i förflyttningsteknik på plats hemma hos den äldre. Detta har lett till ökad kompetens och säkerhet. Inom hemtjänsten prövas också nya tekniska lösningar och e-tjänster för att utveckla och underlätta den sociala dokumentationen.

En verksamhet som också lyfts fram i inspektörsrapporten är Seniorhälsan på servicehusen Fruängsgården och Trekanten, som erbjuder fysiska aktiviteter, information om kost och hälsa samt social och kulturell verksamhet. Verksamheten vänder sig till alla äldre över 65 år i stadsdelen. Seniorhälsan är en välbesökt och uppskattad verksamhet, liksom mötesplatserna Antikträffen, Hövdingagården och Fenix.

Ett annat viktigt projekt som pågår är de läkemedelsgenomgångar som genomförs i samverkan med vårdcentralerna på servicehus och vård- och omsorgsboende.

Utvecklingsprojekten bidrar till en ökad kvalitet inom äldreomsorgens verksamheter. Detta genom att projektsamordnaren och projektledarna har ett arbetsplatsnära arbetssätt, där nya rutiner och modeller, utifrån projekten, integreras direkt i verksamheten. Tre integrerade arbetsplatsmodeller är igångsatta, Modell Axgården, Modell Kastanjen och Modell Eternellen, där "Dokumentation i praktiken" går som en "röd tråd" i verksamheterna, samt kontaktmannens viktiga roll för en god och säker omvårdnad.

### **Bilagor**

Bilaga 1: Protokollsutdrag från äldrenämndens sammanträde den 10 februari 2009.

Bilaga 2: Granskning av äldreomsorgen 2008 i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, rapport av äldreomsorgsinspektör Eva Lindgren

Bilaga 3: Organisationskiss

Bilaga 4: Enheternas åtgärdsplaner