

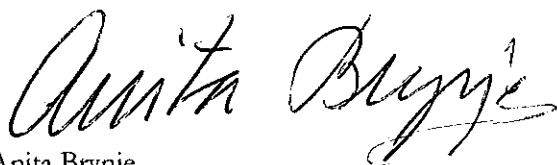
Tyresö kommun
Projekt Medborgarfokus
Eva Lindgren
Kvalitetskontroller

1 (6)

DNR 2012/KS0296013

**Uppföljning av kvalitetsförbättringar på Syrenens
äldreboende med anledning av
brukarundersökning 2011.**

Granskningen avslutas



Anita Brynje
Kvalitetschef

Sammanfattning

Kvalitetskontroller fick i uppdrag av socialnämndens ordförande att genomföra en granskning på Syrenens äldreboende, som en uppföljning av brukarundersökning 2011.

Granskningens fokus gällde i första hand områdena; upplevd trygghet, information, inflytande, mat- och måltider samt samvaro och aktiviteter, d.v.s. de områden som fick lägst resultat i brukarundersökningen 2011.

För att komma tillrätta med det dåliga resultatet, utarbetade verksamheten ett åtgärdsprogram, som finns inskrivet i enhetsplan för Syrenen 2012.

Sammanfattande bedömning är att enheten har påbörjat och kommit en bit på väg med att utveckla sitt kvalitetsarbete med fokus på upplevd trygghet, information, inflytande, mat- och måltider samt samvaro och aktiviteter.

Vid de samtal och intervjuer som genomfördes framkom det, att anhöriga hade bra och tydlig information om sin anhörige/närstående, samt att de kände sig trygga och välkomna av personalen, de upplevde trygghet och att de hade god kontakt med den som var kontaktman.

Man ansåg att personalen i möjligaste mån tog individuella hänsyn i omsorgen men när det gäller aktiviteter var det mest gemensamma, och mycket lite utrymme för individuella aktiviteter.

Genom att arbeta mer aktivt med att utveckla kontaktmannaskapet och införa så kallad egen tid för den äldre och kontaktman, kan möjligheten, både för individuellt anpassade aktiviteter och äldres inflytande stärkas. Den äldres inflytande kring måltider och aktiviteter runt dessa kan utvecklas ytterligare, bl.a. genom att öka delaktighet i matbeställning, dukning o.dyl.

Beskrivning av ärendet

Syrenens äldreboende bedriver vård- och omsorg för personer med demenssjukdom och med stora omvårdnadsbehov. Enheten har 26 platser, fördelat på 24 rum, 13 rum på vardera sidan om entrén till boendet. Ett rum på

vardera sidan är avsedda för två personer. Vid granskningstillfället var två av rummen avdelade för växelvård/avlösning för personer i ordinärt boende.

Metod

Uppföljningen av äldreboendet Syrenen genomfördes under 3 dagar, i slutet av juli 2012. Granskningsbesöken genomfördes dagtid, och som en uppföljning av hur enheten arbetar med förbättringar som genomförts med anledning av resultatet från brukarenkäten 2011. Metoden som användes var deltagande observation och samtal/intervjuer med boende, anhöriga/närstående och personal.

Granskningen genomfördes av Eva Lindgren, kvalitetskontroller, inom Medborgarfokus.

Samtal fördes med boende och personal på Syrenen. Utöver detta genomfördes personliga samtal, alternativt telefonintervjuer med nio anhöriga (34 procent) alla slumpmässigt utvalda, endera genom att de besökte enheten när kvalitetskontrollern var där, eller via lottning. Information om att granskningen skulle genomföras, fanns anslagen vid entrén, för att möjliggöra för anhöriga att själva kontakta kvalitetskontrollern. Fokus på granskningen var att se hur enheten arbetat med förbättringar och hur boende och deras anhöriga/närstående upplever kvaliteten.

De områden som belyses i granskningen är; upplevd trygghet, information, inflytande, mat- och måltider samt samvaro och aktiviteter.

Kvalitetskontroller fick i uppdrag att genomföra en granskning, med fokus på dessa frågor samt inhämta anhörigas synpunkter.

Information och trygghet

Under 2012 har enheten arbetat aktivt med att förbättra informationen till anhöriga/närstående och att utveckla och tydliggöra kontaktmannskapet. Vid samtal och intervjuer som genomfördes framkom att anhöriga hade bra och tydlig information om hur den anhörige hade det, samt att de kände sig trygga och välkomna av personalen. Kontakten mellan anhöriga/närstående och

personal skedde via personliga möten eller telefonsamtal. Detta var mycket uppskattat och bidrog till känslan av att vara delaktig.

Anhöriga som intervjuades upplevde att personalen hade tillräcklig kännedom om den äldre och dess behov för att kunna hjälpa dem på ett bra sätt. De upplevde det som enkelt att komma i kontakt med personalen, antingen via besök eller via telefonsamtal. Samtliga tillfrågade kände till vem som var kontaktman och upplevde att de hade bra kontakt med denna. Flera uppgav att de hade mycket bra kontakt med omvårdnadsansvarig sjuksköterska.

Inflytande

I stort sett alla som tillfrågades upplevde att personalen tog hänsyn, så långt som det var möjligt, till de äldre och deras anhörigas/närståendes önskemål. Flera av de närstående tog upp livsberättelsen som ett bra exempel för hur personalen ges möjlighet att anpassa omsorgen utifrån individen.

Dock finns det begränsningar när det gäller att få insatserna anpassade utifrån individen bl.a. på grund av på lokalernas utformning, storlek och bemanning.

Social samvaro och aktiviteter

Enhetschefen uppger att man under året har arbetat med att öka det sociala innehållet i vardagen. Vid granskningsbesöken var det sång och musikstunder under både för- och eftermiddagar. De dagar det var fint väder, var flera av de äldre ute tillsammans med personal på Björkbackens innergård. Kaffestunden på eftermiddagen gav ett enkelt och spartanskt intryck, och kan genom enkla åtgärder t.ex. att duka trevligt och att flera av personalen sitter tillsammans med de äldre, utvecklas till att bli en trevlig stund för samvaro. För att ytterligare öka trevnaden och det vardagsnära innehållet, kan små stunder, för att läsa tidning, lyssna på musik eller tid för samtal påverka innehållet i positiv riktning.

Genom att arbeta mera aktivt med kontaktmannens uppdrag och införa så kallad egen tid för den äldre och kontaktman, kan möjligheten både för individuella aktiviteter och äldres inflytande stärkas.

Personal

Under våren har det skett en hel del förändringar i personalgruppen. Detta har haft positiva effekter, och man har bl.a. påbörjat arbetet med en gemensam värdegrund för verksamheten.

Under våren 2012 har kommunens demenssjuksköterska handlett personalen på Syrenen.Handledningens syfte har varit att skapa en samsyn kring omsorgen av demenssjuka personer. Handledningen har upplevts mycket positivt av personalen.

Detta sammantaget har bidragit till att verksamheten på Syrenen vidareutvecklats.

Ansvarig chef arbetar med en översyn av personalens schema för att anpassa tiderna utifrån verksamheten och de boendes behov. Denna förändring kommer att innebära att, det är fyra personer på vardera sidan på morgonen och tre på kvällen.

Mat och måltider

Maten kommer från restaurang Utsikten och levereras till varje måltid i matvagnar. Matvagnarna levereras till Syrenens gemensamma kök och där delas maten upp till respektive sida.

Det är köksansvarig som beställer mat utifrån matsedel. Ingen av de boende eller personal uppgav att de var delaktiga i detta. Det fanns heller ingen information uppsatt om vilka maträtter som serverades under dagen, utan enbart vilka tider som måltiderna serverades. Lunchen serveras cirka kl. 12.00, middag kl.16.30 och kvällsmålet, som ofta består av kaffe och fikabröd/smörgås vid 19-tiden.

Under de senaste åren har bl.a. arbetsterapeuten arbetat intensivt med att utveckla måltidssituationen på boendet. Under åren har måltiderna och trevnaden runt den fungerat olika, beroende på personalens intresse och engagemang.

När granskningen genomfördes var bordens dukning anpassad utifrån de äldre som satt vid borden och personalen åt s.k. ADL- måltider. Borden dukades med tallrikar, glas och bestick och på ett av borden ställdes dryck fram och maten serverades i karotter som ställdes fram på bordet. Det saknades dock andra tillbehör som smör, bröd och kryddor.

På varje sida finns endast ett litet kylskåp med kylvaror som kan förbrukas under dagen, annars förvaras kylvarorna i gemensamt våningskök.

För att stärka den äldres inflytande kan måltiderna och aktiviteter runt dessa utvecklas ytterligare, bl.a. när det gäller delaktighet i matbeställning, dukning o.dyl.