



Handläggare: Lena Slotte  
Telefon: 508 08 835

Till  
Kungsholmens stadsdelsnämnd

## Verksamhetsberättelse 2012 Serafens vård- och omsorgsboende

### Sammanfattande analys

Enheten arbetar sedan 2011 med resultatbaserad styrning vilket är en styrnings- och uppföljningsmodell som syftar till att tydliggöra vilka resultat och vilka effekter som uppnås för de boende. Inom enheten bildades en kvalitetsgrupp/utvecklingsgrupp som systematiskt arbetar med kvalitetsförbättringar av verksamheten, utifrån den samlade uppföljningen. Arbetsgruppen har under 2012 arbetat vidare med enhetens åtaganden men också hur vi mäter och når våra mål. En tillfällig tjänst har inrättats för att under ett år driva kvalitetsarbetet. Det kommer bland annat att handla om att vara med och bilda ett kvalitetsråd som ska tillvarata de avvikelser som uppstår och förändra rutiner och arbetssätt .

Tydliga mål och åtaganden i verksamheten ökar förståelsen och engagemanget hos alla medarbetare. De indikatorer som tagits fram i verksamheten gör att det som behöver utvecklas lyfts fram och blir lättare att följa upp. Bedömningen är att målen har uppnåtts under året. En tydlig förbättring har skett inom några av områdena så som att boende ska känna sig säkra och trygga och att deras hälsa är under kontroll, vilket redovisas under varje åtagande.

Som underlag för att bedöma om verksamheten uppfyller sina åtaganden och når sina mål används resultaten från stadens brukarundersökning, resultaten från förvaltningens uppföljning av verksamheten, QUSTA kvalitetsuppföljning enligt HSL, avvikelser i verksamheten, miljöförvaltningens årliga kontroll av verksamheten, egenkontrollen som görs internt var tredje månad, apotekets granskning samt den brukarundersökning som årligen på Serafen.

Enheten kan utifrån den samlade uppföljningen se såväl förbättringar från föregående år samt områden med möjlighet till att bli bättre. I Stadens brukarundersökning 2012 har Serafen en hög svarsfrekvens, 91% och enheten visar generellt goda resultat. 90% av de boende är nöjda med sitt boende och 95% upplever att de får ett gott bemötande av personalen. En egen undersökning har också gjorts som syftar till att ta reda på om de boende blir bekräftade, delaktiga och kan föra egna val. Svarsfrekvensen var dock lägre när det gällde den egna enkäten 66% .Resultaten från de samlade uppföljningarna beskrivs under respektive åtagande.

### Ekonomi



Serafen redovisar ett underskott på 178 tkr. Under året har beläggningen på Serafen varierat. Korttidsboende hade 66% beläggning under våren men ökade under hösten. Periodvis har lägenheter stått tomma beroende på ett minskat behovet i Staden. Av de som flyttat in på Serafen har 31% avlidit inom tre månader.

Serafen har tagit del av pengar från stadens särskilda satsning på ungdomar i vården, totalt 350 tkr. Tolv ungdomar har fått anställning på helger för att umgås, promenera och annat med de boende.

Serafen har beviljats extra "demenspengar" för att utöka bemanningen under året med totalt 1038 tkr. Utökning har framförallt gjorts på helger för att öka tryggheten hos de boende.

Ett nytt profilboende för personer med stroke har startat under hösten.

Serafen säljer platser till andra kommuner och stadsdelar. Försäljningen har ökat och för närvarande kommer 31 % av de boende från andra kommuner och stadsdelar.


## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

### KF:S INRIKTNINGSMÅL I:

**I. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök**

### KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

**I.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande**


KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)	125 st	125 st	öka	2012

**Kommentar:**

17 ungdomar har under sommaren fått sommarjobb på Serafen. 12 ungdomar har under hösten fått heljobb på Serafen för den särskilda satsning som gjorts i staden

---

**KF:S INRIKTNINGSMÅL 2:**
**2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras**
**KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg**

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utveckla kunskaper i svenska hos vård- och omsorgspersonal med svenska som andraspråk	2011-01-01	2012-12-31	
Kommentrar: 55 medarbetare har under året deltagit i EU-prjektet Arbetsam där en SFI lärare och en vårdlärare undervisar tre timmar i veckan. Medarbetarna är uppdelade i grupper utifrån kunskaper i svenska språket och vilken grundutbildning de har.			
 Vård- och omsorgspersonal erbjuds grundutbildning	2011-01-01	2012-12-31	
Kommentrar: Under året har sju medarbetare deltagit i stadens grund- och vidareutbildningar			

**NÄMNDMÅL:**
**Brukare får god personlig vård och omsorg (äldreomsorg)**
**ÅTAGANDE:**
**Boende på Serafen är delaktiga**


Uppfylls helt

För att bedöma måluppfyllnad för åtagandet använder enheten stadens brukarundersökning samt sammanställning av de boendes genomförandeplaner. Stadens brukarundersökning 2012 visar att 59% av brukarna upplever att de kan påverka sin vardag vilket är en förbättring från föregående års resultat som var 41%. 62% av de boende upplever att de blir tillfrågade hur de vill ha hjälpen utförd vilket är en marginell försämring från 64% 2011.

Kontaktmannen går igenom med den boende vad och hur denne vill ha sin hjälp utformad. Kontaktmannen dokumenterar detta i en genomförandeplan. I de fall den boende själv har svårt att uttrycka sin vilja är närstående och levnadsberättelsen ett viktigt hjälpmedel. I december gjordes en mätning och 88% av alla boenden har en genomförandeplan som de varit delaktiga i att ta fram en ökning med 4% sedan 2011..

Sammantaget så finns det förbättringar att göra avseende boendes upplevelse av delaktighet men bedömningen är att enheten uppfyller sitt åtagande.

Verksamhetsberättelse Enhet

**ATAGANDE:****Boendes hälsa är under kontroll**

 Uppfylls helt

De boendes fysiska- och medicinska behov kartläggs av sjuksköterska, sjukgymnast, arbetsterapeut och omvårdnadspersonal. Där åtgärder behöver vidtas, upprättas en plan som följs upp av hela teamet. Fallolyckor som lett till fraktur är 3% under perioden 1/10 2011 - 31/7 2012. Sjukgymnaster och arbetsterapeuter har under året utbildat omvårdnadspersonalen i att förebygga fall vilket har gett positiva effekter. Utbildningen fortsätter under hela året. Till hösten kommer en så kallad "miljbedömning" att genomföras hos alla boende. Omvårdnadspersonalen går då igenom allt som kan innebära fallrisk för den äldre enligt checklista.

En boende enhet deltar i stadsdelens projekt vad gäller tvärprofessionella möten. Här ska teammötena utvecklas och alla yrkeskategorier och kompetenser samlas kring varje boende i syfte att ge en individuell och allomfattande omvårdnad, ett gemensamt arbetssätt. 6 möten har genomförts under året av totalt 12.

LCP en metod att säkerställa en god kvalitet vid livets slutskede. Här arbetar alla yrkeskategorier tillsammans med läkare och närstående. De anhöriga är involverade och delaktiga i planeringen av de boendes sista tid.

Serafen har kommit igång och registrera i det nationella kvalitetsregistret Senior Alert. Totalt har 56 riskbedömningar registrerats av totalt 167. När fallrisk finns är den kopplad till en åtgärd såsom tex. höftbyxa, hjälpmedel eller larm.

**NÄMNDMÅL:****Brukare har bra mathållning i en god måltidsmiljö (äldreomsorg)****ATAGANDE:****Boende har valmöjligheter**

 Uppfylls helt

Resultaten från stadens brukarundersökning 2012 visar att 75% av de boende upplever att måltiden är en trevlig stund på dagen vilket är en förbättring från 54% 2011. 73% upplever att maten smakar bra vilket också är en förbättring från föregående års resultat på 53%.

De boende har möjlighet genom dialog med personalen samt i genomförandeplanen formulera hur de önskar hjälpen utförd och hur de vill forma sin dag. Enligt Serafens egna enkätundersökning väljer 71% när de vill duscha och 84% väljer vad de vill ha på sig

De boende har möjlighet att välja mellan två rätter till lunch samt två rätter till middag. Ett matråd har funnits under våren på Serafen där boende,

Verksamhetsberättelse Enhet

S:t Eriksgatan 47  
Telefon 508 08 835  
lena.slotte@stockholm.se

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)

restaurangchef och Serafens ledning deltar. Meningen är att de boende skulle framföra önskemål men också tala om när något inte varit bra.

Enligt Serafen egna enkätundersökning uppger 83% att de får välja var de vill inta sin måltid.

**ÅTAGANDE:**

**Boendes hälsa är under kontroll**

 Uppfylls helt

Mathållning är ett område som boende enheterna arbetar med. Det är viktigt som äldre att få i sig tillräckligt med näring och det sker en kontinuerlig uppföljning av boendes mathållning. Omvårdnadspersonalen signalerar till sjuksköterska om någon boende äter dåligt och sjuksköterskan försöker ta reda på varför den boende tappat aptiten och vad som kan göras åt det. De boendes näringsbehov kartläggs regelbundet genom att en riskbedömning (MNA) genomförs, vilket sker minst en gång per år. Om åtgärder behöver vidtas, upprättas en individuell plan där läkare/sjuksköterska ordinerar t.ex kosttillskott eller specialkost. Särskilda kostombud har utbildats inom boende enheterna och dessa har bland annat till uppgift att öka kunskapen om nattfast.

Under perioden 2011-10-01-2012-07-31 har 90% av de boende en aktuell riskbedömning avseende nutrition/malnutrition vilket är en marginell förbättring på 1% sedan året innan.

Enligt Stadens brukarundersökning har 73% svarat att maten smakar bra vilket är en förbättring från året innan då 54% tyckte att maten smakar bra.

**NÄMNDMÅL:**

**Brukare har en meningsfull tillvaro (äldreomsorg)**

**ÅTAGANDE:**

**Boende har ett meningsfullt liv**

 Uppfylls helt

Resultaten från stadens brukarundersökning 2012 visar att 90% av de som svarat är nöjda med Serafen vilket är en ökning från 2011 med 21%. 81% av de boende uppger att de är nöjda med aktiviteterna vilket är en förbättring från 64% 2011. 62% av de boende uppger att de kan komma ut i friska luften när de vill. Även om det har skett en förbättring från föregående år så är detta ett förbättringsområde som enheten fortsätter att arbeta med.

Serafen arbetar aktivt med de boendens delaktighet i sin egen vardag genom att de får fatta självständiga beslut som personalen hör samman.

Verksamhetsberättelse Enhet

Varje dag sker gemensamma aktiviteter på Serafen som alla är välkomna till. Det kan vara alltifrån sittgymnastik, Qi Gong till musikcafé och dans. Aktiviteterna är välbesökta.

Enskilda samtal och sociala aktiviteter erbjuds personer som så önskar. Att regelbundet ha egen tid med sin kontaktman är ett område som ska utvecklas.

Svenska traditioner såsom surströmmingsfest, kräftskiva, midsommarfirande med mera uppmärksammas varje år.

**NÄMNDMÅL:****Brukare har självbestämmande och integritet (äldreomsorg)****ÅTAGANDE:****Boende blir bekräftad**

De boende ska kunna uttrycka sina åsikter och känna att personalen lyssnar. Enligt Serafens egna enkätundersökning uppger 96% att de blir tilltalade med sitt namn, 83% att de framför sina åsikter och 82% att de som arbetar på Serafen lyssnar tilldem. Eftersom det är första året undersökningen genomförs så finns inga jämförelser från tidigare år.

I Stadens brukarundersökning 2012 upplevde 95% av de boende att de blir väl bemötta av personalen vilket är en förbättring från föregående års resultat på 82%. Frågan om bemötande är viktig och att bemöta de boende väl tas upp på teammöten med alla medarbetare.

**NÄMNDMÅL:****Brukare är trygga (äldreomsorg)****ÅTAGANDE:****Boende är säkra och trygga**

Uppfylls helt

Att kunna tillkalla personal snabbt vid behov skapar trygghet. På varje boende enhet följs svartiden på larm upp veckovis/månadsvis. Larmen ska besvaras så fort som möjligt men dock senast 2 minuter efter att boende larmat. Svarstiden har klart förbättrats på hela Serafen och snitttiden är nu 1:45 min mot 2,21min i december 2011.

I Stadens brukarundersökning 2012 uppger 89% av de boende att de är trygga med sitt boende vilket är en förbättring från 2011 då resultatet var 85%.

**KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten**

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◇ Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)		5,1 %	4,5 %	VB 2012

---



**KF:S INRIKTNINGSMÅL 3:****3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva****KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****3.1 Budgeten ska vara i balans****NÄMNDMÅL:****Nämndens verksamhet ska rymmas inom fastställd budget****ÅTAGANDE:****Serafens vård- och omsorgsboende arbetar kostnadseffektivt.**

Uppfylls delvis

Under årets första tre månader har mellan 5-10 lägenheter stått tomma i längre perioder. Korttidsboendet har och haft en lägre beläggning än under hösten med i snitt en försäljning på 66% av platserna. Serafen har ett underskott på 178 tkr. Under det första kvartalet har Serafen varit restriktiv med att ta in vikarier vid kortare sjukfrånvaro. Efterfrågan från andra stadsdelar har däremot ökat och de som idag flyttar in kommer främst från övriga staden. Under december månad såldes 31% av platserna till andra stadsdelar.

**Analys av resultaträkning – Uppföljning av driftbudget****Investeringar****Medel för lokaländamål****Övrigt****Synpunkter och klagomål**

Samtliga klagomål och synpunkter förs upp i ett register där även åtgärden dokumenteras. Drygt femtio klagomål och synpunkter har framförts från boende och närstående. Dessa har tagits upp enskilt eller i grupp. Klagomålen har handlat om bemötande och synpunkter på kvalitet. Samtliga är åtgärdade och återkopplade till berörd person. I vissa fall har rutiner ändrats för att säkerställa att de inte upprepas. En Lex Maria och en Lex Sarah anmälan har gjorts under året.

**Övrigt****Verksamhetsutveckling**

Verksamhetsberättelse Enhet

S:t Eriksgatan 47  
Telefon 508 08 835  
lena.slotte@stockholm.se

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)

Verksamheten är under utveckling med förändringar av rutiner och förhållningssätt.

En kartläggning av sjuksköterskornas arbetsmiljö har gjorts tillsammans med företagshälsovården S:t Erikshälsan. Under hösten har en handlingsplan tillsammans med sjuksköterskor och ledning tagits fram för att arbetsmiljö och samarbete ska förbättras.

Enheten har tagit fram ett eget avvikelssystem. Avvikelsesystemet med åtgärder syftar till att öka kvalitén i verksamheten samt se över befintliga rutiner och arbetssätt. Avvikelse är indelade i tre kategorier, HSL avvikelser (tex fall och läkemedel), SOL avvikelser samt Klagomål och Synpunkter. En gång i månaden anordnas avvikelsemöten på varje enhet (2 plan ). På dessa möten finns alla yrkeskategorier representerade. Under mötet tas alla avvikelser upp från föregående månad med dess åtgärder. Alla avvikelser förs ner på ett protokoll och arbetsteamet bestämmer om avvikelserna är avslutade eller ska följas upp på nästa avvikelsemöte. Kvalitetssamordnare gör en sammanställning av alla avvikelser och skickar till biträdande chef för att ta upp på APT. På detta sätt får all personal information om vilka avvikelser som skett och vilka åtgärder som vidtagits. Efter alla enheters avvikelsemöten träffas Kvalitetsrådet bestående av enhetschef, samordnings sjuksköterska, kvalitetssamordnaren och omvårdnadspersonal för att gå igenom hela verksamhetens avvikelser för att se exempelvis vilka rutiner som ska förändras eller upprättas, om någon särskild utbildning behövs eller om någon information bör förtydligas i verksamheten.

### **Kompetensutveckling och medarbetarfrågor**

Under året har sju medarbetare deltagit i stadens grund- och vidareutbildning.

Vid tre tillfällen har vårdhygien kommit till Serafen och haft hygienutbildning för medarbetarna. Ett 40-tal har deltagit vid dessa tillfällen. Två medarbetare har deltagit i stadens trainee-program inom äldreomsorgen som avslutades till sommaren.

Projektet Arbetsam har fortsatt vilket innebär att Serafen ska bli en språkutvecklande arbetsplats. Inom projektet ingår utbildning av omvårdnadspersonal i svenska språket av en SFI-lärare och i omvårdnad av en vårdlärare. Språkbud utbildas för att kunna stötta sina kollegor i det vardagliga arbetet. Totalt deltar 55 personer i projektet. De är indelade i fem olika grupper utifrån kompetens och får utbildning tre timmar/vecka. Ytterligare personer utbildas i reflektionsteknik för att kunna hålla reflekterande samtal.

I höstas omvandlades en enhet från att ha varit en avdelning i kundval för fysiskt sjuka till ett profil boende med inriktning stroke med plats för 9 boende. Samtliga medarbetare fick en tredagars utbildning och flera planeringseftermiddagar där arbetsätt och rutiner diskuterades.

Serafen har tagit emot många praktikanter under året. Det har främst handlat om omvårdnadsstuderande men också sjuksköterskestuderande samt arbetsterapeuter.

Verksamhetsberättelse Enhet



## **Sjukfrånvaro**

Om medarbetare känner delaktighet och förstår det arbete som ska utföras och tar ansvar enligt den värdegrund som togs fram 2010, bidrar det till att öka trivselen på arbetsplatsen och får till följd en lägre sjukfrånvaro.

Serafen har en korttidsfrånvaro som motsvarar 3,1% (rullande 12 månader 2012). Den långa sjukfrånvaron är på 2,67% (juni 2012), totalt 5,77%. Det är framförallt den långa sjukfrånvaron som minskat jämfört med 2011. Totalt är sjukfrånvaron i stor sett densamma som den var för ett år sedan.

## **Samverkan och brukarinflytande**

Ett informationsbrev till boende och anhöriga sätts upp på anhörigtavlor på varje boendeenhet och på begäran mailas ut till anhöriga varje månad. Ett antal närstående träffar har genomförts och intresset har varit stort.

Ny läkarorganisation Legevisitten har tagit över läkarinsatserna från den 1 september.

## **Bilagor**

Verksamhetsberättelse Enhet

S:t Eriksgatan 47  
Telefon 508 08 835  
lena.slotte@stockholm.se

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)