

**Handläggare**  
Hanna Markkula  
Tfn: 08-508 10 133

## **Uppföljning av social omsorg enligt social- tjänstlagen vid Kampementets vård- och omsorgsboende**

### **Sammanfattande bedömning och förbättringsåtgärder**

Förvaltningens samlade bedömning är att entreprenören uppfyller avtal och åtaganden och att de äldre som bor på Kampementets vård- och omsorgsboende erbjuds vård och omsorg av god kvalitet. Det finns ett engagemang hos entreprenören att utveckla verksamheten, exempelvis deltar Kampementet i år i stadens kvalitets utmärkelse. Personalgruppen är trevlig och entreprenören arbetar med personalfrämjande åtgärder. Ett metodiskt arbete bedrivs för att utveckla kvaliteten genom implementering av värdegrunden. Verksamheten erbjuder ett brett utbud av aktiviteter och bedömningen är att entreprenören arbetar engagerat för att ge de boende en aktiv och meningsfull tillvaro. Den sociala dokumentationen är välskriven och ledningssystemet har vidareutvecklats. Förvaltningen har enligt nedan noterat några områden där entreprenören bör intensifiera sina insatser. Åtgärderna av dessa kommer att följas upp under hösten 2014 och våren 2015.

- **Ledningssystem** – ta fram en sammanfattande riskanalys som beskriver hur verksamheten bedömt om det finns risk för att olika händelser skulle kunna inträffa och hur/om man kan förebygga samt hantera dessa.
- **Klagomål** – implementera klagomålsrutin och därmed stärka den enskildes inflytande.
- **Delaktighet** – intensifierat arbete med att förbättra de boendens delaktighet, ex kring aktiviteter, möjligheten att påverka sin hjälp, underskrivna genomförandeplaner och återkoppling av klagomål.
- **Maten** - fortsatt arbete för att erbjuda de boende en variationsrik och välsmakande kost.
- **Livsmedelshygien** - implementering av rutiner för egenkontroll av livsmedelshygien samt revision av att dessa följs.
- **Dokumentation** – Dokumentera hur och när uppföljningen ska/har gått till.

### **Bakgrund**

Förvaltningen arbetar aktivt med avtalsuppföljning i syfte att kontinuerligt och långsiktigt säkra kvaliteten inom äldreomsorgen. Uppföljningen ger kunskap om styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden.

### **Verksamheten**

Kampementets vård- och omsorgsboende drivs på entreprenad av Attendo Care AB sedan december 2007. Avtalet löper till och med 2015-09-30 med möjlighet

till förlängning i ytterligare två år. Kampementet är ett särskilt boende enligt 5 kap. 5 § socialtjänstlagen för personer i behov av vård och omsorg dygnet runt. Kampementet är beläget på Kampementsgatan 2 i en fastighet byggd år 2005. Boendet har totalt 96 lägenheter förlagda på sex våningsplan, 48 med inriktning somatiskt vård och 48 platser inriktning demens. Våningsplanen är delade i två enheter med åtta lägenheter på varje sida. Varje boendeenhet har gemensamma utrymmen för social samvaro och måltider samt tillgång till balkong. Det finns även gemensamma utrymmen på entréplanet, mini-spa, upplevelserum, aktivitetsrum och uteplats med pergola.

### **Löpande uppföljning**

Förvaltningens bedömning är att samarbetet med entreprenören fungerar bra på alla nivåer. Förutom den årliga avtalsuppföljningen genomförs löpande uppföljning bland annat i form av protokollförda samverkansmöten fyra gånger per år. Förvaltningen deltar bland annat i förtroenderåd och lokalmöten på boendet och stadsdelsdirektören har genomfört ett verksamhetsbesök. Uppföljning av avvikelser i hälso- och sjukvården, synpunkter och klagomål sker liksom löpande kontakt och platsbesök.

### **Föregående års uppföljning - social omsorg**

Vid uppföljning av Kampementet år 2013 var förvaltningens bedömning att de boende fick en god vård och omsorg, nöjdheten och tryggheten hade ökat och personalens bemötande upplevdes som bra. Förvaltningen konstaterade att det behövdes fortsatt utvecklingsarbete rörande individuella aktiviteter och egen tid, utevistelse, måltidssituation, möjligheten att påverka sin dag samt egenkontroll livsmedelshygien.

Entreprenörens arbete med att vidta förbättringsåtgärder har följts upp på samverkansmöten under hösten 2013. Entreprenören har breddat aktivitetsutbudet samt tillsatt en ytterligare aktivitetsansvarig. När det gäller maten har verksamheten sedan hösten 2013 en ny matleverantör och personalen har fått utbildning inom mat under året. För att förbättra de boendes inflytande arbetar entreprenören med regelbundet med värdegrundsfrågor. Sedan hösten 2013 skickas veckobrev bl.a. till närstående för att nå ut med information om verksamheten. Livsmedelskontrollen har förbättrats, Miljöförvaltningen godkände verksamheten i januari 2014.

## **Uppföljning av social omsorg - 2014**

### **Genomförande**

Förvaltningen har genomfört den årliga verksamhetsuppföljningen vid Kampementets vård- och omsorgsboende. Uppföljningen har genomförts i enlighet med stadens gemensamma uppföljningsmall (*se bilaga 3 och 4*) samt utgått från entreprenörens åtaganden och andra krav i anbud och avtal och tidigare uppföljningar. Även resultatet från biståndsenhetens individuppföljning 2014 (svarsfrekvens 66,7 %) samt stadens senaste brukarundersökning, hösten

2013 (svarsfrekvens 53 %), ligger till grund för uppföljningen.

Uppföljningen av den sociala omsorgen baseras på dialog med enhetschefer, samordnare, omvårdnadspersonal och boende. Platsbesöken har varit anmälda och oanmälda och även genomförts nattetid. Det har genomförts en fokusgrupp med omvårdnadspersonal. Det har genomförts granskning av den sociala dokumentationen och rutiner samt kontroll av personalförteckning och arbets-scheman. Uppföljningen har omfattat områden utifrån avtalet såsom personal, ledningssystem, dokumentation, social omsorg och måltider.

### **Ledning och personal**

Kampementet är bemannat med omvårdnadspersonal och sjuksköterska dygnet runt. Enligt avtalet finns det totalt 95,27 årsarbetare fördelat på ledning, omvårdnadspersonal, sjuksköterska, rehabiliteringspersonal, aktivitetsansvariga, Silviasyster, städ och vaktmästare. Förvaltningen genomför månatligen kontroll av personalförteckning och arbetsscheman. Bemanningen håller avtalad nivå och inga större avvikelser har konstaterats.

En höjning av den samlade kompetensen har skett då tio personer har avslutat sina studier till undersköterska. På demensenheten har samtlig tillsvidareanställd omvårdnadspersonal utbildning till vårdbiträde eller undersköterska, motsvarande siffra på somatikenheten är 88 %. Vid anställning rekryteras endast personal med utbildning och erfarenhet. För året genomförs bl.a. utbildning i Demens ABC och nationell värdegrund. Entreprenören arbetar aktivt med personalfrämjande åtgärder och har en förhållandevis låg sjukfrånvaro och personalomsättning. Omvårdnadspersonalen har framfört att ledningen är lyhörd och engagerad och det är bra teamkänsla i arbetsgruppen.

### **Ledningssystem**

Kvalitetsledningssystemet är systematiskt och pedagogiskt uppbyggt med lokala rutiner som beskriver processerna väl. Rutinerna finns tillgängliga i pärmar på varje våningsplan. Entreprenören genomför årligen egenkontroll för att säkra verksamhetens kvalitet. Handlingsplaner med förbättringsåtgärder tas fram och kvalitetsgrupp finns som går igenom inträffade händelser. När det gäller riskanalyser finns processen beskriven och rutiner finns inom olika riskområden. Det saknas däremot en övergripande riskanalys som beskriver hur verksamheten bedömt om det finns risk för att olika händelser skulle kunna inträffa och hur/om man kan förebygga samt hantera dessa.

### **Social omsorg**

I stadens brukarundersökning 2013 konstaterades att av de svarande var 74 % nöjda och 82 % var trygga med boendet, det är en viss minskning i jämförelse med föregående år. Det finns ett engagemang hos entreprenören att utveckla verksamheten vid Kampementet och årets individuppföljning påvisar att de allra flesta av de svarande är trygga och anser att man får den hjälp man

behöver på Kampementet. Flera framför att man är nöjd med personalen.

### **Kontaktmannaskap**

Entreprenören har rutiner kring kontaktmannaskap där kontaktmannen ska ansvara för huvuddelen av utförande av omsorgen. Förutom hjälp med personlig omvårdnad och praktiska göromål ska kontaktmannen bidra till att den boende får en meningsfull dag. Individuppföljningen påvisar att de flesta boende vet vem som är deras kontaktperson och samtal med personal visar att de flesta verkar vara införstådda med kontaktmannaskapets intentioner.

### **Aktiviteter och utevistelse**

Det finns två aktiviteter inplanerade varje vardag, en är av mer gemensam karaktär och en anordnas per plan. Det anordnas regelbundet större arrangemang, promenadgrupper och utflykter. Vid förvaltningens besök, vid bra väder, har flertal boende suttit ute med personal. För de mest sjuka finns ex vårdhund och taktill stimulering. Brukarundersökningen 2013 påvisade en ökad nöjdhet med utevistelser, 56 %, men en minskad nöjdhet med aktiviteter, 44 %. Entreprenören arbetar med frågan, bl.a. med en ytterligare aktivitetsansvarig, fler aktiviteter och ”utevistelsetävling”. Individuppföljningen påvisar att flertalet är nöjda med aktiviteterna men att många önskar komma ut oftare.

Bedömningen är att entreprenören erbjuder ett brett utbud av aktiviteter och utevistelse erbjuds oftare än en gång per vecka som avtalet stipulerar. Entreprenören bör fortsätta arbetet med att så långt det är möjligt tillgodose individuella önskemål och intressen för att stärka inflytande och delaktighet.

### **Mat och måltidssituation**

Entreprenören har rutiner kring maten och personalen förefaller vara införstådd med hur man skapar en bra måltidssituation. Av brukarundersökningen 2013 påvisades en minskad nöjdhet med maten, 62 % var nöjda. Entreprenören har sedan hösten 2013 en ny matleverantör och personalen har fått utbildning inom mat. Måltidsobservationer genomförs för att säkra måltidssituationen. Individuppföljningen påvisar att de allra flesta nu upplever måltiden som en trevlig stund och förvaltningen kan konstatera att det är trevligt dukat och måltiden är en lugn stund, även om det varierar något mellan avdelningarna.

Det kvarstår synpunkter på maten, främst avseende variation och upplägg. Entreprenören är medveten om detta, bl.a. har matleverantören nyligen haft en genomgång med personalen hur maten ska tillredas och serveras. Uppfattning är att fortsatt arbete krävs för att erbjuda de boende en variationsrik och välsmakande kost. Insatser behövs för att personalen ska utveckla sin förmåga att tillreda maten.

### **Livsmedelshygien**

Entreprenören har rutiner och checklistor för egenkontroll av livsmedels-

hygien. Miljöförvaltningen gjorde en oanmäld inspektion av i januari 2014 och fastslog verksamheten uppfyllde kraven. Granskning av signeringslistor för egenkontroll har genomförts i augusti 2014. Det framgår att rutiner finns men att personalen inte regelbundet signerar att kontroller är genomförda. Det behövs fortsatt implementering av rutiner för egenkontroll av livsmedelshygien samt revision av att dessa följs.

### **Social dokumentation**

Knappt en fjärdedel, slumpvist utvalda, genomförandeplaner samt tillhörande löpande anteckningarna har granskats. Dokumentationen har förbättrats, bl.a. finns insatsen ”egen tid” tydligt beskriven. Genomförandeplanerna är välskrivna och innehåller en tydlig individanpassad beskrivning av hur insatserna ska genomföras enligt den boendes behov och önskemål under hela dygnet. Omvårdnadspersonalen för löpande och sakliga anteckningar. Planen ska godkännas och undertecknas av den enskilde/företrädare. Underskrift saknas dock, av olika anledningar, i flera fall. Datum för uppföljning av genomförandeplanen finns, det är dock inte tydligt dokumenterat hur och när uppföljningen ska eller har gått till.

### **Värdegrund**

Entreprenören har en utarbetad värdegrund som verksamheten vilar på. Verksamhetschef har utbildning som värdegrundsledare. Värderingscoacher håller i värderingsdiskussioner vid varje APT och etiska frågor diskuteras på morgonmöten. Bemötande fick lägre betyg än tidigare, 80 %, i brukarundersökningen 2013. Individuppföljningen påvisade att de allra flesta upplever sig väl bemötta, dock inte alla. Som en förbättringsåtgärd ska flera värdegrundsledare utbildas och samtlig personal ska genomgå en webbaserad utbildning gällande nationell värdegrund.

### **Delaktighet**

Entreprenören uppger att den enskilde eller dess företrädare är delaktiga i planeringen av insatserna, detta framgår också av den granskade dokumentationen. I brukarundersökningen 2013 ansåg 44 % av dem som svarade de kunde påverka sin hjälp, vilket är en försämring. Entreprenören arbetar aktivt med frågan, bl.a. genom värdegrundsdiskussioner. I individuppföljningen upplevde hälften av de svarande att de varit med och planerat omvårdnaden. I samtal med omvårdnadspersonal framkommer att självbestämmandet ibland påverkas av personalens arbetstider och vem som gör vad i arbetsgruppen. Förvaltningens uppfattning är att entreprenören bör fortsätta arbeta vidare med att stärka den enskildes delaktighet och självbestämmande.

### **Klagomål och synpunkter**

Entreprenören arbetar aktivt med händelser, åtgärder och uppföljning i kvalitetsgrupper. På samverkansmöten mellan förvaltningen och entreprenören tas inkomna klagomål regelbundet upp. Under året har tre klagomål diarieförts hos förvaltningen. I brukarundersökningen 2013 ansåg 55 % att deras

synpunkter och klagomål togs om hand, vilket är en försämring. I individuppföljningen var en tredjedel osäkra på om synpunkterna åtgärdades och kommentarer antydde att klagomål inte alltid tas på allvar. Samtal med omvårdnadspersonal indikerade att entreprenörens klagomålsrutin inte är helt implementerad. Entreprenören bör fortsätta arbetet med att implementera rutinen och därmed stärka den enskildes inflytande.

### Skattekontroll

Enligt Äldreförvaltningens kontroll har Attendo Care betalat skatter och sociala avgifter.

### Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)

Förvaltningen har kontrollerat entreprenörens brandskyddsarbete och bedömningen är att det finns en tydlig brandskyddsorganisation och ett fungerande systematiskt brandskyddsarbete. Obligatorisk brandutbildning för all personal genomförs en gång per år.

## Sammanställning av särskilda åtaganden enligt anbud Kampementets vård- och omsorgsboende 2014

Bedömning: ■ Utan anmärkning ■ Förbättringsområde ■ Brist

Mervärde/åtagande enligt anbud (Sol)	<span style="color: green;">■</span>	<span style="color: yellow;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	Kommentarer
<b>Värdegrund</b>				
Tavlor med värdeord finns	<span style="color: green;">■</span>			
Värderingscoacher ska finnas på samtliga enheter	<span style="color: green;">■</span>			
<b>Kvalitet</b>				
Två-tre kvalitetssamordnare ska finnas	<span style="color: green;">■</span>			Det finns två, en för somatik resp. demens
Åtta kvalitetsombud ska finnas	<span style="color: green;">■</span>			Det finns sex, en per plan
<b>Kost och måltider</b>				
Måltidsmiljön är lugn	<span style="color: green;">■</span>			
Dukningen anpassad efter äldres behov	<span style="color: green;">■</span>			
Egenkontroll livsmedelshygien genomförs regelbundet		<span style="color: yellow;">■</span>		
Minst tre kost- och måltidsombud ska finnas	<span style="color: green;">■</span>			Det finns sex st, en per plan
Matråd genomförs regelbundet	<span style="color: green;">■</span>			
Menyer för en vecka i taget anslås	<span style="color: green;">■</span>			
Pedagogiska måltider tillämpas	<span style="color: green;">■</span>			
<b>Kontaktsmannaskap</b>				
Kontaktman står för huvuddelen av omsorgsinsatserna	<span style="color: green;">■</span>			
<b>Aktiviteter</b>				
"Egen tid" med kontaktsmannen erbjuds varje vecka		<span style="color: yellow;">■</span>		Insatsen inplanerad men hinns inte alltid med

<b>Mervärde/åtagande enligt anbud (Sol)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Kommentarer</b>
Ett "söderhavsrum" finns	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ett "spa-rum" finns	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
En aktivitetsansvarig finns	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Det finns två, en för somatik resp. demens
En person på varje plan med ansvar för aktiviteter	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Utevistelse erbjuds minst en gång per vecka	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Individuella aktivitetsscheman	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Finns dokumenterat i genomförandeplanen
Taktil stimulering erbjuds de boende	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Erbjuds av Silviasyster och omvårdnadspersonal
<b>Kompetensutveckling och handledning</b>				
Grundutbildning av omvårdnadspersonalen genomförs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Handledning erbjuds all omvårdnadspersonal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Erbjuds vid behov
Utbildning i taktil stimulering	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Silviasyster utbildad, handleder
<b>Arbetsätt och organisation</b>				
Tid för daglig reflektion finns	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Värdegrundsdiskussioner dagligen
Teamkonferanser var 6:e vecka	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Brukar- och närståendemöte minst 2 gånger/år	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	En gång per månad på demensenheterna
Personcentrerat förhållningssätt tillämpas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fortsatt arbete med den enskildes delaktighet
<b>Organisation</b>				
0,5 verksamhetschef	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Två biträdande verksamhetschefer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Två samordnare	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Silviasyster	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Ledningssystem</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Lokala rutiner för larmhantering,	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Lokala rutiner för hantering av nycklar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Lokala rutiner för överrapportering	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	