

**Handläggare**  
Marjo Tuomi  
Tfn: 08-508 10 554

## **Uppföljning av social omsorg enligt social- tjänstlagen vid Linnégårdens vård- och omsorgsboende 2014**

### **Sammanfattande bedömning och förbättringsåtgärder**

Förvaltningens samlade bedömning är att entreprenören uppfyller avtal och åtaganden och att de äldre som bor på Linnégårdens vård- och omsorgsboende erbjuds vård och omsorg av god kvalitet. Det finns ett stort engagemang hos entreprenören att utveckla verksamheten, bland annat genomförs flera utbildningar. Entreprenören arbetar metodiskt i syfte att utveckla kvaliteten genom att implementera värdegrunden. Verksamheten erbjuder ett brett utbud av aktiviteter och bedömningen är att entreprenören strävar efter att ge de äldre en trygg och meningsfull tillvaro. Genomförandeplanerna är individuellt utformade. 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 - flera möjliga risker i verksamheten behöver identifieras, rutinerna kompletteras och egenkontrollerna utvecklas.
- Klagomålsrutin - behöver utvecklas i syfte att förbättra verksamheten.
- Delaktighet och meningsfull vardag - arbete med att förbättra de äldres upplevda delaktighet i sin egen vardag behöver intensifieras.
- Måltidssituationen – behöver utvecklas vidare.
- Livsmedelshygien - rutinerna för egenkontroll ska implementeras.
- Dokumentation – de äldres delaktighet i genomförandeplan behöver förtydligas och den löpande sociala dokumentationen utvecklas.

### **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**

Linnégårdens vård- och omsorgsboende är ett särskilt boende enligt 5 kap. 5 § socialtjänstlagen för personer i behov av vård och omsorg dygnet runt. Boendet drivs på entreprenad av Ersta diakonisällskap. Avtalsperioden är från och med den 1 december 2013 till och med den 31 januari 2016 med möjlighet till förlängning tre gånger, dock som längst till den 31 januari 2024.

Linnégården är beläget på Linnégatan 61. Boendet har totalt 86 lägenheter förlagda på sex våningsplan; 11 platser med inriktning av somatisk vård, 60 platser med inriktning av demensvård samt 15 platser med inriktning av psykiatrisk vård. Plan 1-5 har 15 lägenheter delade i två sidor och plan 6 har sammanlagt 11 lägenheter. Varje boendeenhet har gemensamma utrymmen för social samvaro och måltider. Det finns även gemensamma utrymmen på entréplan samt tillgång till en grönskande gård.

### **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 om året. Förvaltningen deltar även i förtroenderåd och lokalmöten på boendet, följer upp bemanning, avvikelser, synpunkter och klagomål, gör platsbesök och har en kontinuerlig dialog med entreprenören.

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

Föregående avtalsuppföljning genomfördes 2013 under driften av den förra entreprenören. Sedan dess har driften på Linnégården upphandlats och den nya entreprenören beskriver i sitt anbud hur den avser att utveckla till exempel måltider, kontaktmannaskap, värdegrund och aktiviteter. Den senaste brukarundersökningen och individuppföljningen indikerar även de boendes uppfattning om utvecklingen på Linnégården: Nöjdheten verkar ha ökat på flera områden. Det förbättringsarbete som den förra entreprenören påbörjade fortsätter den nuvarande entreprenören att utveckla.

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

### **Genomförande**

Driften på Linnégårdens vård- och omsorgsboende upphandlades under år 2013. Entreprenörbytet fortlöpte väl och förvaltningens samarbete med den nya entreprenören, Ersta diakonisällskap, är gott. Förvaltningen har diskuterat tillsammans med ledningen på Linnégården alla åtaganden i början av driften för att få en samsyn i genomförandet och för att underlätta en ömsesidig uppföljning. Då en del insatser behöver planeras långsiktigt har även en tidsplan upprättats i samråd.

Förvaltningens årliga verksamhetsuppföljning vid Linnégårdens vård- och omsorgsboende har genomförts i enlighet med stadens gemensamma uppföljningsmall (*se bilaga 3-5*) samt utgått från entreprenörens åtaganden och andra krav i anbud och avtal. Även resultatet från biståndsenhetens individuppföljning 2014 (svarsfrekvens 68 %) samt stadens senaste brukarundersökning, hösten 2013 (svarsfrekvens 45 %), ligger till grund för uppföljningen. Uppföljningen baseras på granskning av verksamhetens rutiner och processer, den sociala dokumentationen och bemanningen samt på förvaltningens dialog med ledningen och omvårdnadspersonalen på

Linnégården. Förvaltningen har gjort anmälda och oanmälda verksamhetsbesök på dag- och nattetid för observationer på plats. Uppföljningen har omfattat områden utifrån avtalet såsom personal, ledningssystem, dokumentation, social omsorg och måltider.

### **Bemanning, kompetensutveckling och teamarbete**

Ledningen på Linnegården består av en verksamhetschef, tre enhetschefer och en samordnande sjuksköterska. Boendet är bemannat dygnet runt av omvårdnadspersonal och sjuksköterskor, på vardagar ingår även en arbetsterapeut och en sjukgymnast samt en aktivitets- och kulturassistent i arbetsteamet enligt avtalet. Förvaltningen kontrollerar varje månad att bemanningen motsvarar den avtalade nivån. Endast få avvikelser har förekommit.

På demensenheten har cirka 80 % av tillsvidareanställd personal adekvat utbildning, det vill säga vårdbiträdes- eller undersköterskekompetens, på somatisk och psykiatrisk enhet har cirka 90 % densamma. Entreprenören har presenterat en utbildningsplan utifrån sitt åtagande att utbilda omvårdnadspersonal kontinuerligt motsvarande fyra procent av arbetstimmar: All tillsvidareanställd omvårdnadspersonal som saknar grundutbildning erbjuds den kostnadsfritt på arbetstid. Under våren deltog sju personer i grundutbildning och åtta personer får erbjudande till höstterminen. Vid nyrekrytering anställs endast personal med minst undersköterskekompetens. Under hösten 2014 kommer det att erbjudas kompetenshöjning även i svenska språket.

Under våren har personalen fått introduktion i Ersta diakonisällskapets äldreomsorgskoncept. Alla har också fått utbildning i värdegrund och brandskydd och till hösten planeras utbildningar i kontaktmannaskap, i Demens ABC och i basala hygienrutiner. På hösten 2013 blev Linnégården Silviacertifierad, vilket innebär att hela personalen examinerades av Silviahemmet i demenskunskap. För att behålla certifieringen måste kompetensen uppdateras kontinuerligt och även det ingår i entreprenörens utbildningsplan.

Alla yrkeskategorier arbetar i team med varandra för att kunna identifiera den äldres olika behov och förutsättningar. Förutom överrapportering vid varje arbetspasskifte inom respektive yrkeskategori träffar den ansvariga sjuksköterskan omvårdnadspersonalen dagligen; i övrigt sker all överrapportering via den sociala dokumentationen. Hela arbetsteamet har gemensamma möten regelbundet för att säkerställa ett enhetligt arbetssätt och uppföljning av resultatet. Teamet ser till att den adekvata informationen dokumenteras och överrapporteras till all berörd personal. Om behov uppstår har Ersta möjlighet att koppla in extern expertis från Erstas andra verksamheter, till exempel dietist, psykolog eller diakon.

### **Kontaktmannaskap och kontinuitet**

Enligt avtalet ska Ersta omorganisera arbetslagen för att de bättre ska motsvara kontinuitet i omvårdnaden och i kontaktmannaskapet: All personal ska arbeta på den våningsplan och den sidan av våningsplan där man har sina kontaktpersoner. Detta för att kontaktmannen ska ha en reell möjlighet att vara den primära vårdaren av sin kontaktperson. En del justeringar gjordes redan under våren och ett nytt schema ska gälla från september 2014.

All personal ska gå en utbildning i kontaktmannaskap under hösten 2014 för att leva upp till anbudets intention: Förutom hjälp med personlig omvårdnad och praktiska göromål ska kontaktmannen bidra till att de äldre får en meningsfull dag. Kontaktmannen ska skapa en tillitsfull relation till den äldre och dennes anhöriga för att de ska känna sig trygga. De äldre som har stort behov av fysiskt, psykiskt och socialt stöd ställer stora krav på kontaktmannaskapet; kontaktmannen ska vara den äldres företrädare och föra dennes talan i det övriga arbetsteamet. Vid individuppföljningen svarade de flesta att de visste vem deras kontaktman var.

### **Den sociala dokumentationen**

En fjärdedel av alla genomförandeplaner samt valda delar av de tillhörande löpande anteckningarna har granskats. Detta har gjorts oidentifierat ur ett slumpmässigt urval akter i samarbete med enhetscheferna på Linnégården.

Genomförandeplanerna täcker hela dygnet och beskriver väl hur, när och av vem den enskildes omsorg ska genomföras samt vilka aktiviteter den enskilde föredrar. Däremot krävs det tydligare beskrivning på vilket sätt den enskilde har varit delaktig i upprättandet av planen då planen är en ömsesidig överenskommelse. Överenskommelsen ska också godkännas och undertecknas av båda parter; på Linnégården saknas underskrift i flera fall. De löpande anteckningarna beskriver i regel det som har blivit genomfört men avvikelser från genomförandeplanen eller från andra handlingsplaner samt orsakerna till avvikelser saknas oftast. För att genomförandeplanen och den löpande dokumentationen ska vara levande arbetsmaterial för hela teamet i det dagliga arbetet krävs det fortsatt utveckling och handledning i dokumentation.

### **Mat och måltidssituationer**

Av dem som har svarat i förra höstens brukarundersökning anser 72 % att maten smakar bra; i stadens alla äldreboenden anser sammanlagt 76 % samma sak. Vid entreprenörbytet på Linnégården byttes även matleverantören och nöjdheten med maten ökade då: I vårens individuppföljning ansåg 86 % av dem som svarade att de var nöjda med maten. Även nöjdheten med själva måltidssituationen ökade från hösten (62 %) till våren (72 %).

Ersta har utarbetat rutiner för en omsorgsmåltid vars syfte är att stödja de äldre i

att kunna vara delaktiga i matsituationen utifrån sina individuella förutsättningar. Hela arbetsteamet ska samarbeta för att hitta lösningar för var och en utifrån den enskildes fysiska, mentala, sociala och kulturella behov. Personalen ska sitta tillsammans med de äldre vid bordet, se till att alla får den hjälp de behöver och ansvarar för att måltiden blir även en trevlig stund av social samvaro. I anslutning till måltiden ska små aktiviteter initieras, till exempel samtal, högläsning, sång eller frågesport. I samtal med personalen och vid förvaltningens platsbesök har det framkommit att alla enheter försöker arbeta utifrån konceptet på omsorgsmåltiden. På vissa enheter fungerar även de små aktiviteterna utmärkt medan på andra enheter behöver man utveckla metoden ytterligare. Ledningen på Linnégården bör fortsätta följa upp måltidssituationerna och arbeta vidare med implementering av omsorgsmåltiden utifrån varje boendes individuella förutsättningar.

### **Aktiviteter och meningsfull vardag**

Av dem som svarade i brukarundersökningen ansåg 60 % att de är nöjda med de aktiviteter Linnégården erbjuder (i staden totalt 68 %). Speciellt hade nöjdheten med utevistelse ökat rejält från år 2012 (29 %) till år 2013 (58 %).

Entreprenören beskriver i sitt anbud hur den avser att arbeta med stöd och stimulans för en aktiv och meningsfull tillvaro utifrån varje äldres individuella förutsättningar, särskilt fokus ska ligga på de mest sjuka äldre med stora funktionsnedsättningar. Entreprenören beskriver systematiska arbetsmetoder hur fånga in varje äldres intresseområden och hur motivera speciellt de äldre som ofta drar sig undan all gemensam samvaro. Personalen ska få lära sig dessa metoder under hösten 2014.

På Linnégården arbetar en aktivitets- och kulturassistent på heltid. Dennes uppgift är att planera och koordinera aktiviteterna så att allas resurser tas till vara, såväl de äldres som personalens och de externa samarbetspartners. Det erbjuds olika aktiviteter varje dag både i foajén eller på den egna våningsplanen. När vädret tillåter serveras även måltider och fika med utevistelse på balkongen eller i trädgården. Enligt anbudet erbjuds varje äldre en timmes individuella ”kontaktmannatid” i veckan: Kontaktmanen planerar tiden tillsammans med den äldre och antecknar den i veckoplaneringen. Enligt personalen fungerar dock uttaget av kontaktmannatid varierat då det ibland sägs vara svårt att hinna med den. Entreprenören bör arbeta aktivt för att alla äldre får möjlighet till sin kontaktmannatid.

Relativt många av de äldre, hälften av männen och en tredjedel av kvinnorna, var inte riktigt nöjda med de erbjudna aktiviteterna enligt brukarundersökningen. Utföraren uppmanas att ta detta på största allvar och undersöka närmare de äldres individuella önskemål.

### **Omsorgens innehåll**

I höstens brukarundersökning uppgav 82 % att de kände sig trygga i sitt boende, 78 % att de var nöjda med sitt boende och 76 % att boendet uppfyllde deras behov av stöd och omsorg. Även om nöjdheten har ökat på alla dessa punkter från 2012 är den ändå lägre på Linnégården än i staden totalt (89 %, 84 % och 86 % i respektive fråga). I vårens individuppföljning ansåg 86 % att de fick god omvårdnad på Linnégården.

På Linnégården är enhetscheferna omvårdandspersonalens närmaste arbetsledare. De ska enligt arbetsbeskrivning aktivt delta i arbetet på enheterna och vara väl förtrogna med de äldres behov och önskemål. Enhetscheferna ansvarar också för att deras enheter lever upp till verksamhetens mål, det personcentrerade förhållningssättet utifrån värdegrunden. Från och med september 2014 kommer enhetscheferna att arbeta delvis även på helger och kvällar vilket kan antas stärka deras roll även i teamarbetet och ge dem en bättre helhetsuppfattning. Förvaltningen bedömer att en närvarande arbetsledning bidrar till en jämn kvalitet i omsorgen.

### **Värdegrunden**

All personal har gått Ersta diakonis utbildning i värdegrunden under våren. Varje våningsplan har ett utsett kvalitets- och värdegrundsombud som ska gå stadens uppdragsutbildning i den nationella värdegrunden under den kommande hösten. Ledningen på Linnégården har redan gått utbildningen under våren. Ersta beskriver i sitt anbud att man har en levande dialog kring värdegrunden varje dag. Värdegrundsfrågorna har ett speciellt fokus på arbetsplatsträffarna två gånger per termin. Personalen har tillsammans utarbetat en gemensam lokal värdegrund för Linnégården i syfte att bland annat förstärka den äldres möjlighet till självbestämmande och delaktighet.

I brukarundersökningen ansåg 90 % att de blev väl bemötta av personalen och 76 % ansåg att de blev tillfrågade hur de ville ha sin hjälp utförd (92 % respektive 75 % i staden totalt). Däremot ansåg mindre än hälften att de kunde påverka sin vardag även om majoriteten ansåg sig kunna påverka vilken tid man ville komma upp på morgonen och lägga sig på kvällen. I individuppföljningen angav 83 % att de har varit med och planerat sin egen omvårdnad på ett eller annat sätt. Då svaren är något motsägelsefulla bör entreprenören undersöka närmare om de äldres upplevelse av maktlöshet i vardagen kvarstår, vad den i så fall beror på och hur de äldres självbestämmande kan ökas.

### **Klagomål och synpunkter samt anmälan om Lex Sarah**

Av dem som har svarat i brukarundersökningen ansåg hälften att deras synpunkter och klagomål tas om hand: Nöjdheten med klagomålshantering ligger således under snittet i Stockholms stad totalt (72 %). I vårens individuppföljning var dock de allra flesta antingen nöjda med

klagomålshanteringen eller hade inte haft anledning till synpunkter.

Entreprenören har ett eget kvalitetssystem enligt vilket alla klagomål och synpunkter registreras. All personal har ansvar att rapportera fortlöpande brister och klagomål i verksamheten. De äldre och deras anhöriga kan göra det antingen muntligt eller skriftligt till personalen eller till ledningen på Linnégården; blanketter för synpunkter finns väl synliga vid hissarna på entréplan. Klagomålen ska alltid åtgärdas så fort som möjligt samt återkopplas till den som lämnat synpunkten och till personalen. Personalen upplever dock att alla synpunkter inte förs vidare till ledningen och att det finns brister i återkoppling till personalen från ledningen. Ledningen på Linnégården bör därför utveckla klagomålshanteringen ytterligare; det måste upplevas meningsfullt att lämna synpunkter och klagomål.

Under avtalsperioden har entreprenören lämnat två Lex Sarah-anmälningar om allvarligt missförhållande till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Den ena handlar om en fallolycka med lindrig skada som utgång. Den andra handlar om utåtagerande beteende mellan två äldre där den ena äldre behövde uppsöka sjukhusvård.

### **Ledningssystem**

Entreprenören har ett lokalt ledningssystem som beskriver en del processer och rutiner samt identifierar vissa risker. De flesta rutinerna saknar dock beskrivning på vem i verksamheten är ansvarig för att rutinen implementeras och följs upp. Verksamheten behöver även utveckla arbetet med riskanalyser: Fler eventuella risker bör identifieras i syfte att kunna förekomma dem. Detta följs upp av förvaltningen i nästa samverkansmöte.

### **Skattekontroll**

Enligt Äldreförvaltningens kontroll har Ersta Diakonisällskap betalat skatter och sociala avgifter.

### **Livsmedelshygien**

Förvaltningen har kontrollerat Linnégårdens egenkontrollsystem av livsmedelshygien i augusti 2014. Det finns en del rutiner för egenkontroll men de är inte implementerade i verksamheten. Det finns inte heller någon dokumentation över egenkontrollen. Bristen ska vara åtgärdad senast i slutet av september 2014.

### **Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)**

Enligt förvaltningens kontroll i juni 2014 har Linnégården ett fungerande systematiskt brandskyddsarbete. Personalen har kunskap i brandrisker, brandskyddsregler och i hantering av släckutrustning men behöver komplettering med praktisk hantering av brandlarm och utrymningsövning. Utföraren ska vara klar med detta senast i slutet av september 2014.



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

Bedömning: ■ Utan anmärkning ■ Förbättringsområde ■ Brist

Åtaganden	■	■	■	Kommentarer
<b>Kost och måltider</b>				
Omsorgsmåltid med social samvaro och små aktiviteter		■		Behöver utvecklas vidare på vissa våningsplan
Lugn, individanpassad måltidsmiljö			■	
<b>Kontaktmannaskap</b>				
Kontaktmannen är den primära vårdaren av sin kontaktperson			■	
Veckoplanering görs tillsammans med den äldre utifrån den äldres behov och önskemål			■	
Kontaktmannatid en timme i veckan		■		Uttaget behöver intensifieras
<b>Aktiviteter</b>				
Aktivitets- och kulturassistent på heltid			■	
Meningsfull tillvaro utifrån den äldres individuella behov		■		Rutinen behöver utvecklas
Helgaktiviteterna ”Fredagskväll, lördagsfest, kyrkkaffe”			■	
<b>Bemanning och kompetensutveckling</b>				
Bemanning enligt avtalet			■	
Utbildningsplan för personal			■	
Grundutbildning av omsorgspersonalen genomförs enligt anbud			■	
Värdegrundsutbildning till all personal			■	
<b>Dokumentation</b>				
Genomförandeplanerna är individuellt formade			■	
Alla har en uppdaterad och undertecknad genomförandeplan		■		Underteckning saknas på flera planer
<b>Arbetsätt</b>				
Teammöten ordnas regelbundet			■	
Värdegrundsfrågor behandlas på utökade arbetsplatsträffar			■	
<b>Ledningssystem</b>				
Ledningssystem enligt SOSFS 2011:9 (SoL)		■		Risanalyser och rutiner behöver utvecklas
Plan för nyrekrytering av personal		■		En övergripande plan saknas
Rutiner för systematiskt brandskyddsarbete (SBA)			■	
Egenkontroll för livsmedelshygien	■			Systematisk egenkontroll saknas
Rutin för introduktion av boende och deras anhöriga			■	