

Handläggare
Kerstin Kullberg
Telefon: 08 508 10 924

Uppföljning av social omsorg enligt socialtjänstlagen vid Kattrumpstullens vård- och omsorgsboende

Sammanfattande bedömning och förbättringsåtgärder

KOSMO AB driver Kattrumpstullens vård- och omsorgsboende på entreprenad sedan 1 december 2013. KOSMO AB har under det gångna året arbetat med att implementera avtal och anbud. Det finns ett engagemang hos entreprenören att utveckla verksamheten vidare. Förvaltningens samlade bedömning är att i och med det pågående utvecklingsarbetet erbjuds de äldre som bor på Kattrumpstullen en god vård och omsorg. Resultaten från biståndsenhetens individuppföljning och Socialstyrelsens brukarundersökning, genomförda sommarmånaderna 2014, var till stora delar positiva. Förvaltningen har dock i samband med verksamhetsuppföljningen identifierat förbättringsområden inom vilka entreprenören uppmanas intensifiera sina insatser. Åtgärderna av dessa kommer att följas upp under 2015

- **Ledning och personal** – kontinuerlig uppföljning utifrån avtal och anbud.
- **Kontaktmannaskap och kontinuitet** – kontaktmannaskapet behöver vidareutvecklas så att kontaktmannen är den primära vårdaren när han/hon är i tjänst.
- **Aktivitet och utevistelse** – erbjudande och genomförande av aktiviteter och utevistelse behöver utvecklas i enlighet med anbud och avtal.
- **Mat och måltidssituationen** – fortsatt arbete med implementering av omvårdnadsmåltiden inklusive karottsystem samt erbjudande om mellanmål utifrån avtal och Livsmedelverkets råd.
- **Livsmedelshygien** – fortsatt implementering av lokala rutiner för egenkontroll av livsmedelshygien.
- **Social dokumentation och delaktighet** – den boendes självbestämmande och delaktighet i vardagen och vid utarbetande av genomförandeplaner behöver stärkas, den löpande sociala dokumentationen behöver 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

Kattrumpstullens vård- och omsorgsboende drivs på entreprenad av KOSMO AB från 1 december 2013. Avtalet löper till 31 januari 2016 med möjlighet till förlängning 3+3+2 år. Längsta möjliga avtalstid är till och med 31 januari 2024. Boendet har 97 lägenheter fördelade på 5 våningsplan – tre plan för somatiskt sjuka (5 boendeenheter) och två plan för personer med demenssjukdom. Varje boendeenhet har gemensamma lokaler för social samvaro – kök, vardagsrum och balkong. I entréplanet finns en foajé för samvaro. Från foajén finns utgång till en terrass. Sjuksköterska och omvårdnadspersonal finns på Kattrumpstullen dygnet runt, arbetsterapeut och sjukgymnast kontorstid måndag till fredag.

Löpande uppföljning

Förvaltningens bedömning är att samarbetet med entreprenören fungerar bra. Förutom den årliga avtalsuppföljningen genomförs löpande uppföljningar bland annat protokollförda samverkansmöten fyra gånger per år. Förvaltningen deltar i förtroenderåds- och lokal/fastighetsmöten på boendet. Uppföljning av avvikelser i hälso- och sjukvården, synpunkter och klagomål rörande social omsorg sker kontinuerligt liksom platsbesök och kontakt med boendets ledning.

Uppföljning social omsorg - 2014

Genomförande

Förvaltningen har genomfört årlig verksamhetsuppföljning vid Kattrumpstullens vård- och omsorgsboende. Uppföljningen har genomförts i enlighet med stadens gemensamma uppföljningsmall (se bilaga 3 och 4), entreprenörens åtaganden samt krav i anbud och avtal. Uppföljningen av den sociala omsorgen baseras på dialog med enhetschefer, teamledare, omvårdnadspersonal och boende. Platsbesöken har varit anmälda och oanmälda samt även genomförts natttid. Uppföljningen har omfattat områden utifrån avtalet såsom personal, ledningssystem, dokumentation, social omsorg och måltider. Fokusgrupper med omvårdnadspersonal genomfördes juni 2014. Kontroll av bemanning och arbetsscheman har skett löpande. Resultat från Socialstyrelsens brukarundersökning och biståndsenhetens individuppföljning, genomförda vår/sommar 2014, presenteras nedan under respektive område. Svarsfrekvens för Socialstyrelsens brukarundersökning var 60-80 procent. I individuppföljning deltog 31 boende (61%) med beslut från Östermalms SDN.

Ledning och personal

Vid fokusgruppsintervjuer med omvårdnadspersonal framkom att ledningen relativt sällan besökte avdelningarna. Vid intervju med Katrumpstullens ledning bekräftades att en av enhetscheferna på grund av hög arbetsbelastning haft svårt att utöva sitt ledarskap fullt ut. En organisationsförändring med syfte att bland annat uppnå en högre grad av närvaro på avdelningarna genomfördes hösten 2014.

Vid granskning av bemanningen, hälso- och sjukvårdspersonal och omvårdnadspersonal, framkom att denna under mars till september 2014 varit lägre än vad avtalet anger. Förvaltningen har inte accepterat avvikelsen. Under hösten har förvaltningen haft samtal med KOSMO AB rörande bemanningen och utifrån vad som utlovats i avtalet.

Överenskommelse har träffats, där avvikelsen regleras. Sedan oktober har bemanningen varit i nivå med gällande avtal.

I socialstyrelsens undersökning framkom att 62 procent av de boende upplevde att de vid behov var lätt att komma i kontakt med personalen samt att 53 procent av de boende menade att personalen hade tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dem. Jämfört med staden totalt är dessa siffror något lägre, motsvarande siffror för hela staden var 82 respektive 72 procent.

Ett identifierat förbättringsområde var utökad närvaro av ledningen på avdelningarna. Förvaltningen kommer löpande att följa upp bemanningen så att denna överensstämmer med gällande avtal.

Social omsorg

Vid biståndshandläggarnas individuppföljning menade 90 procent av de boende att de alltid/oftast kände sig trygga och 97 procent menade att de bemöttes på ett respektfullt sätt. Dessa siffror stämmer väl överens med Socialstyrelsens undersökning där 90 procent menade att de fick ett bra bemötande av personalen.

Kontaktmannaskap och kontinuitet

Utifrån KOSMO AB:s anbud ska kontaktmannen vara den primära vårdaren för den boende han/hon är kontaktsman för. På vissa våningsplan beskrev omvårdnadspersonalen och teamledarna vid uppföljning juni/augusti 2014 att arbetet var så organiserat. På andra fördelades arbetet utifrån kontaktmannaskapet endast de dagar den boende skulle duscha eller lägenheten städas. Positivt var att 71 procent av de boende/närstående kände till vem som var deras kontaktsman (biståndshandläggarnas individuppföljning).

Ett förbättringsområde är att vidareutveckla kontaktmannaskapet i enlighet med anbudet så att kontaktsmannen är den primära vårdaren då han/hon är i tjänst.

Aktiviteter och utevistelse

Vid uppföljning augusti 2014 konstaterades att KOSMO AB inte implementerat erbjudande om aktiviteter för de boende såsom beskrivits i anbudet. KOSMO AB har dock under hösten arbetat med att utöka utbudet av aktiviteter. Det finns nu aktivitetsombud på alla avdelningar och en vårdhund besöker boendet regelbundet. Information om kommande aktiviteter finns på alla avdelningar. I biståndsenhetens uppföljning rapporterade 58 % av de intervjuade boende/närstående att de ofta/alltid tillfrågades om att de ville delta i aktiviteter. På frågan om den boende kom ut så ofta som han/hon behövde gav 61 procent ett positivt svar. Motsvarande siffror på liknande frågor i Socialstyrelsens undersökning var 57 procent och 53 procent.

Ett förbättringsområde är fortsatt vidareutveckling av aktiviteter och utevistelse.

Mat och måltidssituationen

Rutin för hur en omvårdnadsmåltid ska gå till finns inom KOSMO AB. Vid förvaltningens besök i augusti fanns dock rutinen inte tillgänglig på avdelningarna samt att förvaltningen observerade att rutinen inte var fullt ut implementerad. Enligt anbud ska karottsystem tillämpas vid dukning och servering samt att pedagogisk måltid framhålls som en bra metod för ökad trevnad och för att de boende ska äta bättre. Vid intervju med omvårdnadspersonal augusti 2014 framkom att pedagogisk måltid inte alltid förekom samt att karottsystem ännu inte införts på någon avdelning. Vid biståndsenhetens uppföljning angav 78 procent att de var nöjda med den mat som serverades och 61 procent menade att måltiden var en trevlig stund. I socialstyrelsens undersökning var svaren för motsvarande frågor något lägre, 58 procent angav att maten smakade bra och 48 procent menade att måltiden var en trevlig stund.

Vid förvaltningens uppföljning augusti 2014 följdes inte, som avtalet anger ett sexmålssystem (frukost, lunch och middag samt tre mellanmål). På någon avdelning framkom att mellanmål rutinmässigt erbjuds eftermiddag och kväll. På andra var dessa rutiner inte lika tydligt implementerade.

Förbättringsområden är fortsatt arbete med implementering av omvårdnadsmåltiden samt erbjudande om mellanmål utifrån avtal och Livsmedelverkets råd.

Livsmedelshygien

Vid förvaltningens uppföljning augusti 2014 saknades rutiner och blanketter för egenkontroll av livsmedelshygien. Vid förvaltningens efterkontroll december 2014 fanns program för livsmedelshygien på

samtliga avdelningar. Fortsatt arbete med implementering av rutiner krävs på några avdelningar.

Ett förbättringsområde är fortsatt implementering av lokala rutiner egenkontroll av livsmedelshygien.

Social dokumentation och delaktighet

Förvaltningen granskade augusti 2014, tillsammans med teamledare, 23 procent av den sociala dokumentationen på fyra av fem avdelningar. Aktuella genomförandeplaner med individuella beskrivningar över vilka insatser som ska ges, hur och när fanns för de flesta boende. I några fall saknades beskrivning av insatser kvälls- och nattetid, toalettbesök samt att egen tid som begrepp endast fanns i någon genomförandeplan. De boendes intressen och önskemål om deltagande i aktivitet och utevistelse fanns beskrivet i de flesta planer.

Omvårdnadspersonalens journalanteckningar är ett förbättringsområde. Dokumentation saknades då den boende tackat nej till deltagande i aktivitet alternativt utevistelse.

Vid granskningen framkom att endast ett fåtal boende alternativt anhörig/god man deltagit vid framtagning av genomförandeplanen. Vidare framkom att genomförandeplanerna ofta saknade underskrift av den boende alternativt anhörig/god man samt att endast ett fåtal planer var underskrivna av kontaktmannen. Vid biståndsenhetens uppföljning rapporterade 45 procent av deltagarna att de deltagit i planeringen av hur omvårdnad skulle ges samt att 67 procent menade att de hade möjlighet att alltid/oftast påverka hur hjälpen skulle genomföras. I Socialstyrelsens undersökning framkom liknande siffror, 66 procent menade att personalen brukade ta hänsyn till den äldres åsikter och önskemål om hur omvårdnaden skulle utföras.

Förbättringsområden är att stärka den boendes delaktighet och självbestämmande vid utarbetandet av genomförandeplaner samt i den boendes vardag. Ytterligare förbättringsområde är att utveckla journalanteckningarna t.ex. dokumentation då den boende tackar nej till planerade insatser.

Värdegrund

Värdegrundscoach på Kattrumpstullen är äldrepedagogen. Värdegrundsfrågor tas enligt verksamhetschef regelbundet upp på arbetsplatsträffar (APT). Samtlig personal deltog i värdegrundsutbildning hösten 2014.

Klagomål och synpunkter

Katrumpstullens ledning har sedan övertagandet 1 december 2013 gjort en lex Sarah anmälan till Inspektionsenheten för vård och omsorg. Anmälan handlade om personals bemötande av boende.

Arbetsätt - överrapportering

Utifrån avtal ska överrapportering mellan arbetspass ske muntligt och skriftligt utifrån framtagen rutin. Vid förvaltningens uppföljning augusti 2014 saknades enhetliga rutiner för överrapportering mellan arbetspass. På några avdelningar skedde överrapportering muntligt på förmiddagen på andra under eftermiddagen, på något våningsplan uppgavs att gemensam muntlig rapport saknades. Under hösten har KOSMO AB tagit fram en lokal rutin för överrapportering mellan arbetspass. Förvaltningen kommer kontinuerligt i samband med verksamhetsbesök att följa upp att det finns lokala rutiner för överrapportering mellan arbetspass och att dessa efterföljs.

Grundutbildning av omvårdnadspersonal

Enligt anbudet har KOSMO AB åtagit sig att genomföra grundutbildning avseende utbildning till undersköterska, gymnasieskolans omvårdnadsprogram eller annan jämförbar gymnasieutbildning motsvarande 4 procent av alla arbetstimmar per år avseende omvårdnadspersonal. Förvaltningens bedömning är att åtagandet uppfyllts för 2014.

Skattekontroll

Vid kontroll med Skatteverket framkom att KOSMO AB utan anmärkning betalat skatter och sociala avgifter.

Systematiskt brandskydd

Boendets systematiska brandskyddsarbete (SBA) bedömdes vid kontroll av Stockholms Brandförsvär november 2014 vara på skälig nivå.

Sammanställning av särskilda åtaganden enligt anbud Katrumspullens vård- och omsorgsboende 2014

Bedömning: ■ Utan anmärkning ■ Förbättringsområde ■ Brist

<i>Mervärde/åtagande enligt anbud (SoL)</i>	■	■	■	Kommentar
<i>Ledning och personal</i>				
Bemanning enligt avtalet		■		Sedan oktober är bemanningen i enlighet med avtalet. Entreprenören har tidigare under året legat under i arbetade timmar både för HSL- och omvårdnadspersonal.
<i>Ledningssystem och kvalitet</i>				
Kvalitetsgranskare har utsetts	■			
<i>Kontaktmannaskap</i>				
Kontaktmannautbildning	■			<i>Steg 1</i> av Kontaktmannautbildningen har genomförts
Kontaktmannen är den primära vårdaren av sin kontaktperson		■		Kontaktpersonen är inte alltid den primära vårdaren.
<i>Aktiviteter och utevistelse</i>				
Erbjudande om utevistelse varje dag		■		
Nyinventering av boendes intressen	■			
Aktivitetsplanering för året, månaden, och veckan	■			
Större kulturevenemang 2 ggr/månad	■			
Erbjudande om tre kultur/friskvårdsaktiviteter per dag och avdelning såsom högläsning och sittgymnastik dagligen	■			
Besök av vårdhund en varannan månad	■			
Minst en utflykt varje halvår	■			
Aktivitetsombud på varje avdelning finns utsedda	■			
<i>Mat och måltidssituationen</i>				
Servering av tre mellanmål dagligen		■		Rutinerför servering av mellanmål behöver utvecklas och implementeras på alla våningsplan

Rutin för genomförande av omvårdnadsmåltid		■	Rutin finns men är ej helt implementerad t.ex. karottsystem ännu ej infört.
Frukostbuffé	■		Frukostbuffé har införts under hösten
Pedagogisk måltid		■	Den pedagogiska måltiden behöver utvecklas.
Information om veckans matsedel		■	Information om veckans matsedel har införts under uppföljningsperioden och behöver bli ett tydligt arbetsätt på samtliga plan.
<i>Livsmedelshygien</i>			
Rutiner och egenkontrollprogram livsmedelshygien		■	Rutiner och egenkontrollprogram är framtagna, implementering inte helt genomförd
<i>Social dokumentation</i>			
Dokumentationsstödjare utsedda på alla avdelningar	■		
<i>Värdegrund</i>			
Värdegrundsscoach utsedd	■		
<i>Organisation och arbetsätt</i>			
Teamledare och natt-teamledare har utsetts	■		
Super-8 grupper har startat		■	Två superåttagrupper (kvalitetsgrupper) har startat – aktivitet och mat och måltider. Övriga har inte startat.
Skriftlig överrapportering mellan arbetspass		■	Rutin för skriftlig överrapportering mellan arbetspass finns men behöver implementeras på samtliga avdelningar
Muntlig överrapportering mellan arbetspass		■	Rutin är framtagen och behöver implementeras på samtliga enheter.