

Verksamhetsuppföljning av Vasens vård- och omsorgsboende

Bakgrund

Norrmalms stadsdelsförvaltning arbetar med avtalsuppföljning i syfte att kontinuerligt och långsiktigt säkra kvaliteten inom äldreomsorgen så att den äldre upplever trygghet med de insatser som ges. För att säkra kvaliteten på samtliga vård- och omsorgsboenden inom stadsdelsnämndens ansvarsområde följer förvaltningen upp egen regi på samma sätt som de verksamheter som drivs på entreprenad.

Genomförande

Vid verksamhetsuppföljningen tillämpas aktuell lagstiftning: socialtjänstlagen (SoL), hälso- och sjukvårdslagen (HSL), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, äldreförvaltningens stadsgemensamma mall för uppföljning av avtal samt vid entreprenaduppföljning avtalet med dess mervärden.

Uppföljningsarbetet sker både på individ- och verksamhetsnivå och omfattar kvalitetsuppföljning, avvikelserapportering samt annonserade och oannonserade besök.

De planerade uppföljningsbesöken genomfördes den 3 och 4 februari 2015, av verksamhetscontroller Sara Alvfeldt, Ida Öhman Pils och avdelningschef Anne Höjer. Uppföljningen av hälso- och sjukvården genomfördes av Sara Evefjord, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och Linnea Svanström Leistedt, medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).

Under dessa två dagar intervjuade förvaltningen verksamhetschefer, omsorgspersonal, sjuksköterskor, sjukgymnaster och arbetsterapeuter. Vid uppföljningen granskades även styrdokument och skriftliga rutiner. Två oannonserade besök har genomförts (17 september 2014 och 25 februari 2015) där bemanningen och den fysiska miljön kontrollerades specifikt.

Metoder för individuppföljningarna är observation, hembesök, intervjuer med de äldre och granskning av dokumentation. Dessa har

genomförts av biståndshandläggarna Marie Sundberg, Ulrika Karlsson och Katarina Lundin.

Vasens vård- och omsorgsboende

Vasens vård- och omsorgsboende drivs sedan februari 2012 av Attendo AB. Vasen är ett vård- och omsorgsboende som riktar sig till äldre med demenssjukdom och äldre som av fysiska skäl är i behov av heldygnssomsorg. Verksamheten har 78 lägenheter fördelade på åtta gruppboenden.

Lednings- och ansvarsfrågor

Samarbetet med förvaltningen fungerar bra på alla nivåer. Två personer på ledningsnivå har bytts ut och nya former för samverkan behöver utarbetas. Båda parter har utsett kontaktpersoner på ledningsnivå och har en löpande kontakt med varandra för att utbyta information av vikt för parternas åtaganden och ansvar.

Staden ansvarar för att verksamheten har en godtagbar säkerhetsnivå beträffande brandlarm. På Vasens vård- och omsorgsboende genomförs brandövning en gång per år. Under våren 2015 kommer medarbetarna genomgå en brandutbildning. Samtliga nyanställda utbildas av verksamhetens brandskyddsombud.

Stadsdelsnämnden har det övergripande ansvaret för systemet med trygghetslarm på boendet och verksamheten ska enligt överenskomna rutiner omgående meddela beställaren om larmet inte fungerar som det ska. Rutiner finns men larmanordningen är av äldre analogt system och uppvisar vissa brister. För att de äldre ska känna sig trygga har verksamheten utarbetat rutiner där larmanordningen kontrolleras ofta. Stadsdelsförvaltningen planerar en övergång till digitala system för trygghetslarm i stadsdelsområdets vård- och omsorgsboenden.

Vasens vård- och omsorgsboende ansvarar för att offentlighets- och sekretesslagen följs och att medarbetarna får information om meddelarfriheten. Information om detta ingår i Attendos introduktionsmaterial och ges i samband med nyanställning och därefter återkommande på arbetsplatsträffar.

Ledningen ansvarar för att ett systematiskt arbetsmiljöarbete bedrivs. Arbetsmiljöronnd med riskbedömning genomförs när en ny hyresgäst flyttar in och vid identifierad risk upprättas en handlingsplan. Arbetsmiljöfrågorna är en stående punkt på arbetsplatsträffarna och gruppboendenas morgonmöten. Medarbetarna kan få praktiskt stöd med exempelvis lyftteknik av

verksamhetens sjukgymnast och arbetsterapeut.
Medarbetarundersökningar genomförs kontinuerligt.

Ekonomi och administration

Staden ska ha insyn i verksamhetens ekonomiska ställning. Förvaltningen har i denna rapport hämtat uppgifter från Upplysningscentralen (UC). De tre senaste månadernas inbetalningar av arbetsgivaravgifter samt eventuellt restförda skulder avseende skatter och avgifter hos kronofogdemyndighet och Skatteverket har också kontrollerats. Vasens vård- och omsorgsboende visar tillfredställande resultat vid samtliga kontroller.

Rutiner finns för reglering av ersättning gentemot beställaren samt för avrapportering av förändrat omsorgsbehov. Rapporteringen görs dels genom faktureringen och dels i Paraplysystemet.

Social omsorg

Ledning och organisation

Ledningen består av två verksamhetschefer. En kvalitetsutvecklare finns. På respektive boendeinriktning finns en samordnare som vid sidan av omsorgsarbetet också samordnar det dagliga arbetet.

Omsorgspersonalens kompetens

Omsorgspersonalen erbjuds kontinuerlig kompetensutveckling och flera gemensamma utbildningar är planerade för 2015. Minst 90 procent av omsorgspersonalen är utbildade undersköterskor eller vårdbiträden. De medarbetare som vill vidareutbilda sig till undersköterskor erbjuds flexibel arbetstid som passar deras scheman och får utbildningsmaterialet betalt. Efter färdig utbildning får undersköterskorna en lönehöjning på 1500 kronor per månad. Samtlig omsorgspersonal behärskar svenska i tal och skrift.

Bemannning

Vasens vård- och omsorgsboende ska vara bemannat dygnet runt årets alla dagar med sådan personalstyrka att den äldre alltid får sitt behov av vård och omsorg tillgodosett. Bemanningen har kontrollerats genom inkomna täthetscheman och oannonserade besök. I intervjuer med ledningen och omsorgspersonalen har förvaltningen ställt frågor kring bemanning och kontinuitet. De äldres uppfattning har visat sig i individuppföljningarna och deras upplevelse av vårdens omsorg och kvalitet.

Bemanningen håller avtalad nivå. På boendeinriktningen demens med tio äldre per boendeenhet finns tre till fyra personal dagtid och

tre kvällstid. Den somatiska inriktningen med arton respektive tjugo äldre bemannas med fem personal dagtid och fyra kvällstid, respektive sex personal dag och fyra kvällstid. Natttid arbetar fyra undersköterskor.

Under de oannonserade besöken som förvaltningen gjort har det framkommit att information om vilka som arbetar under dygnet inte alltid står nedskrivet på alla gruppboenden. Detta har åtgärdats efter samtal med verksamhetscheferna.

Ledningssystem

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9 finns dels på övergripande nivå för Attendos verksamheter och för Vasens vård- och omsorgsboende. Ledningssystemet omfattar rutiner för riskanalys, egenkontroll, samverkan, avvikelser och klagomålshantering samt rapportering enligt lex Sarah.

Lex Sarah samt synpunkter och klagomål

Det finns skriftliga rutiner för hantering av allvarliga missförhållanden enligt 14 kap. 2 § SoL. Inga allvarliga missförhållanden har rapporterats de senaste två åren men flera händelser har utretts enligt Lex Sarah.

De äldre och deras anhöriga får information om verksamhetens rutiner för klagomål och synpunkter i samband med inflyttning. Verksamhetscheferna ansvarar för att besvara klagomålen inom två dagar men ger oftast återkoppling samma dag. De klagomål och synpunkter som kommit in tas upp på arbetsplatsträffarna.

Social dokumentation

Granskningen av den sociala dokumentationen omfattar de äldres genomförandeplaner och den fortlöpande sociala dokumentationen samt förvaring av personakter.

Vasens vård- och omsorgsboende utför egna stickprovskontroller av den sociala dokumentationen. Under 2014 har verksamhetens dokumentationsansvariga utbildat omvårdnadspersonalen i hur de skriver genomförandeplaner. Dokumentationsstödjare finns för de som behöver hjälp.

Vid de senaste två uppföljningarna har verksamheten påvisat kontinuerliga förbättringar när det gäller den sociala dokumentationen. Vid årets uppföljning har förvaltningen granskat 36 procent av den sociala dokumentationen. Det framkommer att genomförandeplanerna förvaras på ett tryggt sätt i låsta brandsäkra

skåp. Genomförandeplanerna är individuellt utformade. I några fall saknar de underskrifter av den äldre, legal företrädare eller av kontaktperson, men överlag har innehållet förbättrats avsevärt sedan den senaste verksamhetsuppföljningen.

Det finns flera goda exempel på kontinuerligt förda anteckningar med sakligt innehåll i den löpande dokumentationen.

Omsorgens innehåll

Vasens vård- och omsorgsboende arbetar utifrån Attendos värderingar: kompetens – vi kan, engagemang – vi vill och omtanke – vi bryr oss. En utgångspunkt i omsorgen är det salutogena synsättet som innebär att med individen i centrum ta till vara hälsa, resurser och styrkor. Verksamheten deltar även i Stockholm stads värdegrundsarbete.

För att förankra ovanstående värderingar i det dagliga arbetet har omsorgspersonalen reflektionstid avsatt för att diskutera bemötande, egna förhållningssätt etc. Attendos värderingar tas även upp på arbetsplatsträffarna. Två värdegrundscoacher har utsetts för att stödja sina kolleger i Stockholm stads värdegrundsarbete.

Trygghet

Vid inflyttning tilldelas den äldre en kontaktperson och även en ersättare utses för att säkra kontinuitet och trygghet i omsorgsarbetet. Kontaktpersonen ansvarar för det dagliga arbetet och stöttar den äldre med hygien, klädsel etc. De allra flesta äldre som deltagit i individuppföljningarna vet vem som är deras kontaktperson och är nöjda med den personen.

Av individuppföljningarna framgår det att de äldre känner sig trygga. Samtliga har uppgett att de alltid eller oftast får ett gott bemötande från omsorgspersonalen. Andra röster ger uttryck för ”en god omvårdnad” och att man ”alltid får den hjälpen man behöver”.

Flera äldre har uttryckt att *kontinuiteten* och stabiliteten har blivit bättre i personalgruppen, vilket även beskrivs av de biståndshandläggare som har gjort individuppföljningarna. Verksamheten försöker få in fasta vikarier vid sjukdom men har svårare att upprätthålla kontinuiteten under längre semesterperioder.

Delaktighet

I stadens brukarundersökning har endast 50 procent av de äldre på Vasens vård- och omsorgsboende svarat att de kan påverka vid vilka tider man får hjälp. Verksamhetscheferna är medvetna om att detta är ett förbättringsområde.

Vikten av delaktighet är förankrad hos den omsorgspersonal som förvaltningen pratat med. I det praktiska arbetet försöker man få de äldre delaktiga i vardagssysslorna. En konkret betydelse av det kan vara att man försöker ta dagen som den kommer och låta de äldres dagsform styra verksamhetens rutiner. *Tid* framgår i detta sammanhang som en viktig faktor. Att ha tid till att stanna upp och lyssna på de äldre som behöver mer tid på sig. Detta beskrivs ibland vara svårt. Även omsorgspersonalens *engagemang* beskrivs som viktigt när det gäller viljan att involvera de äldre i vardagen.

I samtal med omsorgspersonalen berättar de att det bland de boende finns äldre med annat modersmål. Det finns personal som kan kommunicera med dem men det är ibland svårt då den personalen inte alltid är i tjänst. Det är viktigt att verksamheten hittar sätt att kommunicera med boende som inte talar svenska och att man använder de hjälpmedel som finns.

Aktiviteter och utomhusvistelse

Olika aktiviteter är ett prioriterat område och ett program med gemensamma aktiviteter finns anslaget på varje våningsplan. Vasens vård- och omsorgsboende har även flera aktivitetsombud som har till uppgift att planera aktiviteterna. Verksamheten utgår från säsongs- och högtidsbetonade sysselsättningar under året där man bland annat anordnar nobelmiddag och kräftskiva.

Vid individuppföljningarna svarar några att de alltid eller oftast blir tillfrågade om att delta i aktiviteterna medan vissa uppger att de sällan eller aldrig tillfrågas. De äldre säger sig uppskatta de gemensamma aktiviteterna och lyfter bland annat fram gymnastiken och dam- och herrluncherna. De äldre erbjuds individuell tid med sin kontaktperson då de går ut och promenerar, läser böcker etc.

De äldre erbjuds ett rikt utbud med gemensamma aktiviteter. De förbättringsområden som förvaltningen ser handlar snarare om att hitta utrymme för oplanerade aktiviteter på avdelningarna. Under de oannonserade besöken som förvaltningen gjort såg man flera goda exempel på aktiviteter som anordnats spontant, exempelvis högläsning eller samvaro kring ett fikabord. Flera sådana stunder efterfrågas av de äldre.

En nyligen upprättad rutin finns kring *utomhusvistelse* där omsorgspersonalen som börjar klockan 13.00 erbjuder de äldre en promenad vid arbetspassets början. Det framkommer under uppföljningen att denna rutin fungerar bättre på vissa gruppboenden än andra. Omsorgspersonalen själva efterfrågar att tid för promenader tydligare avsätts i schemat och föreslår att verksamheten ska införa fasta promenaddagar igen.

Av stadens brukarundersökning framgår det att flera av de äldre önskar komma ut oftare. Förvaltningens individuppföljningar visar ett mer nyanserat resultat där flera äldre svarat att de får komma ut i den utsträckning de vill medan andra har svarat att de inte vill gå ut.

Kost- och måltidssituation

Ansvarig matleverantör är Dafgårds. Lunch och middag (flera alternativ) levereras kyld och värms sedan på respektive boendeenhet. Omsorgspersonalen lagar själva tillbehören, till exempel kokar potatis, ris, pasta och gör egen sallad. Kaffebröd bakas på boendet tillsammans med de äldre. Livsmedelsverkets rekommendationer följs och kosten anpassas efter de äldres behov.

Under 2013 påbörjade Attendo AB ett arbete med att kvalitetssäkra mat och måltider inom samtliga verksamheter som bedriver äldreomsorg. Rent konkret innebär det att verksamhetens måltider observeras för att på så sätt få fram förbättringsområden. Utvecklingsarbetet beskrivs som pågående och små förändringar görs hela tiden, exempelvis har nytt porslin och nya dukar nyligen inhandlats. I verksamhetens kvalitetsarbete ingår även de egna kostombuden och de interna kontroller som Dafgårds utför.

Av individuppföljningarna framgår att flera av de äldre uppskattar det nyinköpta porslinet och dukningen. Flera av de boende tycker att måltiden är en trevlig stund på dagen. Precis som tidigare år råder det delade meningar om maten, vissa tycker att den oftast eller alltid är god samtidigt som det också framförs att den inte smakar så mycket och att den kan vara ensidig.

De äldre väljer själva om de vill äta gemensamt eller i sin lägenhet. I individuppföljningarna blir det tydligt att det är svårt att hitta gemensamma lösningar som passar alla, en del äldre tycker att det är för tyst under måltiderna medan andra vill ha lugn och ro. Även gruppboendestädernas storlek påverkar möjligheterna att skapa trivsel då små ytor försvårar för verksamheten att hitta flexibla lösningar beträffande möblemang, ljudnivå etc.

Boendemiljö

Lägenheterna har kök, balkong och hygienutrymme. Det finns gemensamhetsutrymmen med kök och allrum på samtliga gruppboenden. De gemensamma utrymmena har till stor del karaktären av de äldres hem med ett möblemang som är en blandning mellan gammalt och nytt. De äldre har tillgång till en stor terrass för utevistelse och större samlingsal som bland annat används till gemensamma aktiviteter. Inom verksamheten finns även caféverksamhet med möjlighet till social samvaro.

Av individuppföljningarna framgår det att de äldre uppskattar den gemensamma terrassen och de egna lägenheterna. Något som efterfrågas är modernare musikutrustning och filmer för att skapa bättre stämning på avdelningarna.

I samband med det oannonserade besöket den 17 september 2014 fann förvaltningen att flera av de gemensamma utrymmena och förråden var smutsiga. De brister som då lyftes fram åtgärdades av Vasens vård- och omsorgsboende.

Hälso- och sjukvård

Stadsdelsförvaltningen har granskat att Vasens vård- och omsorgsboende följer hälso- och sjukvårdslagsstiftningen, Socialstyrelsens rekommendationer och Stockholm stads riktlinjer för hälso- och sjukvård. Attendo ansvarar för att den hälso- och sjukvård som utförs är av god kvalitet, är lättillgänglig och bedrivs dygnet runt. Ansvaret omfattar sjukvård upp till sjuksköterske-, sjukgymnast- och arbetsterapeutnivå.

Ledning och organisation

Vasens vård- och omsorgsboende har två verksamhetschefer och en medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) i enlighet med hälso- och sjukvårdslagen. Landstinget ansvarar för att verksamheten har en namngiven läkare för respektive boende. På Vasens vård- och omsorgsboende utförs läkarservicen av Legevisitten. Samarbetet beskrivs som välfungerande.

Ledningssystem, riktlinjer och rutiner

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete finns både på övergripande nivå för Attendos verksamheter och på lokal nivå för Vasens vård- och omsorgsboende.

Verksamhetens patientsäkerhetsberättelse bifogades Norrmalms stadsdelsnämnds verksamhetsberättelse för 2014.

Hälso- och sjukvårdspersonal och bemanning

Sjuksköterskor finns på plats dygnet runt alla dagar i veckan. Verksamheten bemannas med 4.50 heltidsanställda sjuksköterskor dag och kväll samt 2.00 för natten. Det finns även en arbetsterapeut och sjukgymnast som båda arbetar heltid.

Enligt kvalitetsinstrumentet Qusta är rekommenderat antal boende per heltidsanställd sjuksköterska 20, vilket Vasens vård- och omsorgsboende bemannar i enlighet med. I sjuksköterskornas dagliga arbete ingår att se till att de äldre får den hälso- och sjukvård som behövs. De äldre själva och anhöriga är involverade i vården genom återkommande vårdplaneringsmöten där flera professioner deltar.

Läkemedelshantering

Vasens vård- och omsorgsboende har en lokal instruktion för läkemedelshantering. Det finns ett buffertförråd som finansieras av landstinget och hanteras av sjuksköterskorna. Läkemedel i buffertförrådet används vid tillfälliga och akuta medicineringar.

Kvalitetsgranskning av läkemedelshantering

En extern granskning av läkemedelshantering kommer att genomföras våren 2015 av apoteket Hjärtat.

Läkemedelsgenomgång

En överenskommelse med Legevisitten och förvaltningens MAS har utarbetats för läkemedelsgenomgångar utifrån Socialstyrelsens kvalitetsindikatorer för äldres läkemedelsbehandling. Genomgången görs i samverkan med den äldre, kontaktperson, ansvarig läkare och sjuksköterska vid inflyttning samt minst en gång varje år.

Läkemedelsgenomgångar har genomfört för 88 procent av de boende. Detta är en förbättring sedan föregående uppföljning då endast 45 procent av de boende hade fått en läkemedelsgenomgång.

Delegering

Vasens vård- och omsorgsboende har rutiner för delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter. Omsorgspersonalen får delegation när de har god kännedom om den äldre och kan rutinerna för läkemedelshantering och andra hälso- och sjukvårdsuppgifter. Ett godkänt test inför delegering krävs. Dessa rutiner tillämpas även när delegeringen ska förlängas.

Medicintekniska produkter (MTP)

Lokala skriftliga rutiner för MTP finns. Service av vårdsängar och personlyftar genomfördes under september och november 2014. Verksamheten följer ett årshjul när det gäller egenkontroll av övriga hjälpmedel.

Förebyggande hälso- och sjukvård

Fallprevention

Det finns ett aktivt förebyggande arbete kring fallskador. Arbetsterapeut och sjukgymnast ger handledning till omsorgspersonalen kring de äldre som har bedömda risk- och problemställningar. Fallprevention är en återkommande punkt på chefs- och arbetsplatsmötena.

Munhälsobedömning

Flexident AB erbjuder årligen kostnadsfri munhälsobedömning för respektive boende och informerar samtidigt om reglerna för nödvändig tandvård. Sjuksköterskan undersöker den äldres munstatus i samband med inflyttning och därefter vid behov eller minst en gång per år.

Medicinsk fotvård

Vasens vård- och omsorgsboende har tillgång till en medicinsk fotvård med godkänd kompetens. Medicinsk fotvård utförs med remiss från läkare.

Skyddsåtgärder

Vasens vård- och omsorgsboende har en framtagen rutin med processbeskrivning för beslut om användande av skyddsåtgärder som t.ex. sänggrindar, positioneringsbälten, individuella larm och kodlås. Individuella planer finns upprättade och utvärdering av åtgärderna sker kontinuerligt.

Inkontinenshjälpmedel

Ansvarig sjuksköterska ska utreda eventuella inkontinensbesvär och ordinera hjälpmedel för det. I dagsläget saknas en sjuksköterska med förskrivningsrätt och ansvarig verksamhetschef ska se över det. I hälso- och sjukvårdsjournalerna finns det få inkontinensutredningar dokumenterade.

Riskbedömningar

Riskbedömningar ingår i stadens kvalitetsindikatorer. Aktuell mätperiod är från första oktober 2013 till sista september 2014. Samtliga boende ska enligt stadens anvisningar få riskbedömningar utförda minst en gång varje år om de själva vill medverka.

Fallriskbedömning

Genomförda fallriskbedömningar är dokumenterade för 65 procent av de boende. Vid förra årets uppföljning fick Vasens vård- och omsorgsboende i uppgift att öka antalet riskbedömningar för de boende inom området fall och upprätta en åtgärdsplan om det fanns risker. Detta förbättringsområde har nu åtgärdats.

Riskbedömning för undernäring

Genomförda bedömningar är dokumenterade för 63 procent av de boende.

Riskbedömning för trycksår

Genomförda bedömningar är dokumenterade för 58 procent av de boende.

Bedömning av ADL (aktiviteter för dagligt liv) och funktionsnivå samt behov av rehabiliterande åtgärder

Bedömningar görs i samband med inflyttning och därefter en gång var sjätte månad eller vid behov. Insatser och träning kan erbjudas de boende utifrån bedömt behov. Andelen genomförda ADL-bedömningar är 55 procent.

Vårdhygien och egenkontroll

Vasens vård- och omsorgsboende har avtal med Vårdhygien i Stockholm och har lokala rutiner för basal vårdhygien. Verksamheten kommer även satsa på hygienutbildningar för sina medarbetare 2015. I samband med uppföljningen granskades förråden och gemensamhetsutrymmena som höll god hygienisk standard.

Hälso- och sjukvårds dokumentation

Sjuksköterskorna avsätter regelbunden tid för dokumentation och får handledning vid behov. Verksamheten har interna rutiner för journalgranskning och lämnar en redovisning till stadsdelsförvaltningen varje år. Ansvarig verksamhetschef lyfter fram dokumentationen som ett fortsatt utvecklingsområde.

Rutiner vid dödsfall

Rutiner finns för palliativ vård vid livets slut.

Lex Maria och avvikelshantering

Det finns skriftliga rutiner för hantering av Lex Maria. Ingen lex Maria rapport har inkommit de senaste två åren men flera händelser har utretts enligt Lex Maria.

Förvaltningens bedömning

Hälso- och sjukvård

Under 2014 byttes flera sjuksköterskor ut vilket innebar brister i kontinuiteten. Trots det fungerade den basala hälso- och sjukvården bra men det krävs en stabil sjuksköterskebemanning för att utveckla kvaliteten av hälso- och sjukvården. Sedan några månader tillbaka är sjuksköterskebemanningen stabil och timvikarier behövs endast vid sjukdom.

Den samlade bedömningen är att hälso- och sjukvården kontinuerligt har förbättrats på senare tid och att kvaliteten för de äldre har ökat.

Verksamheten har även arbetat med hälso- och sjukvårdsdokumentationen och åtgärdat de punkter som togs upp i föregående års uppföljning. Förvaltningens MAS har fått in de uppgifter och rapporter som krävs. Hälso- och sjukvårdsdokumentationen kan dock fortfarande förbättras, likaså ADL bedömningarna.

Social omsorg

I verksamhetsuppföljningen har ett vardagsnära perspektiv antagits där fokus legat på trygghet, delaktighet, måltider och aktiviteter.

Tillsammans med uppföljningen på verksamhetsnivå är de äldres åsikter viktiga då de återspeglar det dagliga arbetet. De äldre upplever att de är trygga och får ett gott bemötande av personalen. Flera boende har även uttryckt att personalgruppen blivit stabilare på senare tid. Denna uppfattning delas även av de biståndshandläggare som genomfört individuppföljningarna och haft den närmsta kontakten med de äldre.

De förbättringar som ses på individnivå återspeglas även på verksamhetsnivå. Väsens- vård- och omsorgsboende uppvisar en kontinuerlig förbättring när det gäller den sociala dokumentationen och utarbetandet av tydliga rutiner och riktlinjer.

Omsorgspersonalen har tid för reflektion i det dagliga arbetet och verksamheten arbetar aktivt med att förbättra omsorgen till de äldre. Även viljan att förbättra kvaliteten genomsyrar verksamheten och det finns en lyhördhet för förbättringar.

Det pågående förbättringsarbetet omfattar bland annat måltidssituationerna där verksamhetens arbete har fått genomslag

hos de äldre. De äldre är nöjda med dukningen och personalens hjälp. Arbetet med att förbättra måltidssituationerna behöver fortsätta och omfatta alla gruppboenden, utifrån lokalens fysiska förutsättningar.

Ett förbättringsområde är att verksamheten kan utveckla den interna egenkontrollen. Nyinrättade rutiner kring exempelvis utomhusvistelse behöver förankras tydligare i det dagliga arbetet för att de ska få en konkret betydelse för de äldre.

Detta gäller även de aktiviteter som verksamheten anordnar. De äldre är nöjda med de gemensamma aktiviteter som erbjuds och utbudet är varierande. I detta sammanhang är det viktigt att alla äldre blir informerade om möjligheten att delta. Då det har kommit fram i tidigare års individuppföljningar att så inte är fallet är det viktigt att verksamheten ser över rutinen för aktiviteter. Möjligen behöver rutinen förankras bättre i personalgruppen genom att den tas upp på arbetsplatsträffarna och diskuteras.

Stadsdelsförvaltningen har sett flera goda exempel på spontana aktiviteter som anordnats på avdelningarna, exempelvis högläsning och kortspel. De äldre efterfrågar detta i större utsträckning. Att hitta spontanta, vardagsnära aktiviteter är viktigt när det gäller att involvera de äldre som inte orkar eller vill delta i gruppaktiviteterna. I detta sammanhang är det även viktigt att omsorgspersonalens scheman möjliggör tid till det.

Stadsdelsförvaltningens samlade bedömning är att de som bor på Vasens vård- och omsorgsboende erbjuds vård- och omsorg av god kvalitet. Attendo AB uppfyller avtalet i alla dess delar.