

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

## **Uppföljning av social omsorg enligt social- tjänstlagen vid Rio vård- och omsorgsboende 2015**

### **Sammanfattande bedömning och förbättringsåtgärder**

Förvaltningens samlade bedömning är att entreprenören uppfyller avtal och åtaganden och har förutsättningar att ge de boende god och säker omsorg. Entreprenören visar engagemang att utveckla verksamheten: Utifrån resultatet på entreprenörens egenkontroll samt Socialstyrelsens brukarundersökning har olika handlingsplan med åtgärder utarbetats. Det finns tydliga rutiner och ett implementerat system för att hantera synpunkter och klagomål. Många för verksamheten väsentliga risker är identifierade. Verksamheten erbjuder ett brett utbud av aktiviteter utifrån de boendes önskemål för en aktiv och meningsfull tillvaro. Förvaltningen har enligt nedan noterat några områden där entreprenören bör intensifiera sina insatser. Åtgärderna av dessa kommer att följas upp i kommande samverkansmöten.

- **Utbildning** - Intensifiera arbetet med att ”Genomföra utbildningsinsatser för omsorgspersonal avseende grundutbildning” enligt anbudets särskilda åtagande.
- **Kosten** - Förtydliga möjligheten att välja mellan två maträtter till lunch och middag.
- **Delaktighet** - Förtydliga för den äldre dennes möjlighet till delaktighet.
- **Kontaktmannaskap** - Förtydliga kontaktmannaskap och uttag av egen tid, särskilt på korttidsboendet.
- **Klagomål** - Förtydliga vem man kan vända sig till vid klagomål.
- **Ledningssystem** - Utveckla beskrivningen av processer samt tydliggöra rutinerna för riskanalys, samverkan och egenkontroller i ledningssystemet.

### **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**

Rio vård- och omsorgsboende drivs på entreprenad av Attendo Sverige sedan november 2009. Avtalet löper till och med 2016-10-30 med möjlighet till förlängning i ytterligare två år. Rio är ett särskilt boende enligt femte kapitel femte paragraf i socialtjänstlagen för personer i behov av vård och omsorg dygnet runt. Boendet har totalt 88 lägenheter för 90 personer förlagda på sex våningsplan: 48 platser för personer med somatiska sjukdomar, 32 platser för

personer med demenssjukdomar samt 10 platser för personer i behov av korttidsvård. Verksamheten har delats i elva mindre boendeenheter på åtta lägenheter var. Varje boendeenhet har gemensamma utrymmen för social samvaro och måltider samt tillgång till en stor möblerad och inglasad altan. Det finns även tillgång till en uteplats med pergola.

### **Kontinuerlig uppföljning**

Förvaltningens bedömning är att samarbetet med entreprenören fungerar bra på alla nivåer och entreprenören ger förvaltningen insyn i verksamheten. Förutom den årliga avtalsuppföljningen genomförs kontinuerlig uppföljning bland annat i form av protokollförda samverkansmöten minst fyra gånger per år. 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**

Vid uppföljning av Rio under år 2014 var förvaltningens bedömning att de boende erbjöds vård och omsorg av god kvalitet. Förvaltningen konstaterade dock att det behövdes fortsatt utvecklingsarbete i områden egen tid, utevistelse, måltidssituation, delaktighet och egenkontroll av livsmedelshygien.

Entreprenörens arbete med att vidta förbättringsåtgärder har följts upp under 2015. Entreprenörens egenkontroll av livsmedelshygien är nu utan anmärkning. Entreprenören har även skriftlig rutin och system för egenkontroll av utevistelse och egen tid samt skriftlig rutin för mat och måltider. För att öka de boendes möjlighet att vara delaktiga i sin egen omsorg och vardag avser entreprenören bland annat att intensifiera arbetet med tydliga och godkända genomförandeplaner.

## **Uppföljning av social omsorg – 2015**

### **Metod**

Förvaltningen har genomfört den årliga verksamhetsuppföljningen vid Rio vård- och omsorgsboende under maj - augusti. Uppföljningen har genomförts i enlighet med stadens gemensamma uppföljningsmall (*se bilaga 2-4*) samt utgått från entreprenörens åtaganden och andra krav i anbud och avtal och tidigare uppföljningar. Uppföljningen omfattar områden utifrån avtalet såsom personal, ledningssystem, egenkontroller, social omsorg, aktiviteter och måltider. Den baseras på observationer på plats, dialog med verksamhetschefer, intervju med omvårdnadspersonal i form av en fokusgrupp samt på dokumentgranskning och kontinuerlig granskning av bemanning. Platsbesöken har varit anmälda och oanmälda och genomförts även under helgen.

Även resultatet från biståndsenhetens individuppföljning under sommaren 2015 beaktas. Individuppföljningen har genomförts med hjälp av en enkät eller genom ett samtal mellan den äldre (eller dennes företrädare) och stadsdelens

biståndshandläggare. Syftet är att följa upp hur den äldre med beslut från förvaltningen upplever sin tillvaro på Rio. Individuppföljningen riktade sig endast till de äldre som hade bott på Rio permanent minst ett halvår, sammanlagt 52 personer. Det slutgiltiga resultatet består av svar från 33 äldre (eller deras företrädare) som har velat eller kunnat delta i uppföljningen. Socialstyrelsens brukarundersökning för 2015 pågick i maj-juni och resultatet presenteras först senare under hösten.

### **Bemanning och kompetensutveckling**

Ledningen på Rio består av två verksamhetschefer på heltid och en övergripande verksamhetschef på halvtid. Boendet är bemannat dygnet runt av omvårdnadspersonal och sjuksköterskor. På vardagar ingår även en arbetsterapeut och en sjukgymnast, en aktivitetsansvarig och ett aktivitetsombud, två samordnare och en vaktmästare i arbetsteamet. En dag i veckan har verksamheten haft tillgång till en Silviasyster. Förvaltningen kontrollerar varje månad att bemanningen motsvarar den avtalade nivån. Inga större avvikelser har förekommit.

På demensenheten har 86 procent av tillsvidareanställd omvårdnadspersonal undersköterskekompetens, motsvarande siffra på somatikenheten och korttidsboendet är 80 procent. Vid nyanställning rekryteras endast personal med undersköterskekompetens. Entreprenören har enligt anbudet ett särskilt åtagande att årligen erbjuda grundutbildning till utbildad, tillsvidareanställd omvårdnadspersonal motsvarande fyra procent av omvårdnadspersonalens arbetstimmar. Entreprenören säger sig erbjuda möjlighet till utbildning mot betald litteratur och praktik men av olika anledningar kan eller vill inte alla delta i utbildningen. Entreprenören uppmanas intensifiera sitt arbete för att uppmuntra personalen att gå en grundutbildning till undersköterska.

Entreprenören har redovisat en generell utbildningsplan för året: All personal ska få kompetenshöjning i värdegrundsfrågor, evidensbaserad praktik, dokumentation och basala hygienrutiner.

### **Ledningssystem**

Rios kvalitetsledningssystem är uppbyggt i syfte att systematiskt planera, genomföra och följa upp verksamheten. Skriftliga rutiner finns tillgängliga i pärmar på varje våningsplan även om vissa behöver utvecklas och förtydligas. Rutinen för introduktion av nyanställda verkar strukturerad och omvårdnadspersonalen känner till rutinen för klagomålshantering samt syftet med den som en del av verksamhetens förbättringsarbete. Utifrån resultatet från verksamhetens egenkontroller och externa granskningar har ledningen utarbetat handlingsplaner med åtgärder. Verksamheten har även identifierat en del riskområden i syfte att kunna förebygga och förekomma eventuella skador och missförhållanden; dock kan fler riskområden identifieras. Utföraren bör även utveckla sin beskrivning av processer samt tydliggöra rutinerna för riskanalys,

samverkan och egenkontroll enligt föreskrifter för ledningssystemet.

### **Social omsorg, delaktighet och värdegrund**

Av individuppföljningen framgår att nästan alla de som har svarat anser att de får god omvårdnad (28 personer) och blir respektfullt bemötta (29 personer) samt känner sig trygga i sitt boende (29 personer). 20 personer anser att de kan påverka hur hjälpen genomförs.

I samtal med förvaltningen förmedlar personalen förståelse och respekt för de äldres vilja och självbestämmande och uppger sig arbeta utifrån dem. Varje äldre ska ha en aktuell genomförandeplan där det beskrivs tydligt vad den äldre önskar få hjälp med och hur hjälpen ska ges. Planen uppdateras två gånger om året och alltid vid behov. Entreprenören har även olika brukarråd, till exempel kostråd, trivselråd och förtroenderåd samt anhörigmöten där de äldre och deras företrädare har möjlighet att uttrycka sin åsikt. För att öka den äldres upplevelse av delaktighet bör entreprenören hitta ytterligare metoder att förtydliga den äldres självbestämmande och möjlighet att påverka sin vardag.

### **Kontaktmannaskap och kontinuitet**

Enligt avtalet ska kontaktmannen ansvara för huvuddelen av omsorgen kring den äldre. Förutom hjälp med personlig omvårdnad och praktiska göromål ska kontaktmannen bidra till att den äldre får en meningsfull dag.

Individuppföljningen påvisar att de flesta som har svarat vet vem som är deras kontaktman. Samtal med personal visar att de flesta verkar vara införstådda med kontaktmannaskapets intentioner. På demensheterna är kontaktmannen den primära vårdaren som planerar och ansvarar för omsorgen. På somatikenheterna och inom korttidsvård tillämpas inte kontaktmannaskapet fullt ut: Det löpande omvårdnadsarbetet planeras utifrån fasta veckorutiner, men kontaktmannen har det övergripande ansvaret. Entreprenören bör förtydliga rutinen kring kontaktmannaskap för att bättre motsvara avtalet.

### **Aktiviteter, utevistelse och egen tid**

På Rio arbetar två personer heltid med att planera och genomföra aktiviteter. Det finns minst två gruppaktiviteter inplanerade varje vardag samt särskild ”helgmys” och ungdomar på besök på helgerna. För de mest sjuka äldre finns till exempel tillgång till vårdhund och taktil stimulering. Det anordnas regelbundet större evenemang, promenadgrupper och utflykter. I samtal med omvårdnadspersonalen framgår att uttaget av egen tid där den äldre får ostörd tid tillsammans med sin kontaktman en timme i veckan fungerar bra, men tillämpas dock inte på korttidsboendet. Egen tid kan innefatta olika saker utifrån den äldres önskan, till exempel att titta på foton och minnas gamla tider, prata och fika tillsammans eller att gå och handla.

Enligt brukarundersökningen för ett år sedan önskade de äldre mer utevistelse. Sedan dess har entreprenören utökat utbudet av utomhusaktiviteter. Vid

förvaltningens besök har många boende vistats på uteplatsen eller på altanen. Den färskva individuppföljningen påvisar att flertalet av de som har svarat, (24 av 33), blir tillfrågade om att delta i aktiviteterna. Elva personer av de som svarade uttryckte fortfarande önskan om att vilja komma ut oftare.

Entreprenören bedöms erbjuda ett varierat utbud av gruppaktiviteter och utevistelse varje dag enligt anbudets intention. Då många som beviljas vård- och omsorgsboende idag är väldigt sjuka bör entreprenören noga försäkra sig om att även de mest sjuka äldre får sina behov av meningsfull tillvaro tillgodosedda. De kan inte alltid delta i stora gruppaktiviteter utan behöver individuell stimulans anpassad till sin förmåga.

### **Mat och måltider**

Entreprenören avser ha pedagogiska måltider vilket innebär att personalen sitter med de äldre vid bordet och försöker ge stöd och stimulans under måltiden samt hålla igång ett trevligt samtal vid behov. Vid förvaltningens spontana besök har det visat sig att alla enheter strävar efter en lugn och trevlig måltidsmiljö med inslag av pedagogiska måltider. Enligt entreprenören ges de äldre möjlighet att välja mellan två olika maträtter till lunch och middag: Om den äldre inte vill ha den rätt som serveras för dagen finns det möjlighet att få något annat vid behov. Alla äldre verkar dock inte vara medvetna om denna möjlighet.

I individuppföljningen uppgav 25 personer att de var nöjda med maten och 21 personer att måltiderna var en trevlig stund på dagen. För att öka nöjdheten med mat och måltider ytterligare uppmanas entreprenören visa tydligare vilka två maträtter de äldre kan välja mellan vid varje måltid; detta gäller i synnerhet de äldre som kan välja själva.

### **Social dokumentation**

Enligt entreprenörens egenkontroll uppfyller den sociala dokumentationen socialtjänstlagens krav. Vid individuppföljning följer biståndshandläggaren upp att genomförandeplanerna är uppdaterade och motsvarar den äldres faktiska behov.

### **Klagomål och synpunkter**

Entreprenören arbetar systematiskt med att utreda, åtgärda och följa upp inkomna klagomål. På samverkansmöten mellan förvaltningen och entreprenören tas de eventuella klagomålen regelbundet upp. Enligt den senaste brukarundersökningen vet de flesta äldre inte vem de ska vända sig till vid klagomål. Entreprenören bör förtydliga sin information om klagomålshantering för den enskilde. Av individuppföljningen framgår att de allra flesta som har lämnat klagomål anser dock att klagomålen har hörtsammats.

### **Livsmedelshygien**

Vid förvaltningens senaste granskning av entreprenörens egenkontroll av

livsmedelshygienen framgår att Rio har ett fungerande systematisk egenkontroll i enlighet med HACCP-principerna.

**Skattekontroll**

Enligt Äldreförvaltningens kontroll har Attendo Sverige 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 åtaganden enligt avtal och anbud Rio vård- och omsorgsboende 2015

Bedömning: ■ Utan anmärkning ■ Förbättringsområde ■ Brist

Åtaganden enligt avtal och anbud	<span style="color: green;">■</span>	<span style="color: orange;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	Kommentarer
<b>Särskilda åtaganden enligt anbud (mervärden)</b>				
Två dagliga aktiviteter och en veckoaktivitet	<span style="color: green;">■</span>			
Möjlighet att välja tillbehör till maträtten	<span style="color: green;">■</span>			
Genomföra utbildningsinsatser för omvårdnadspersonal avseende grundutbildning		<span style="color: orange;">■</span>		Arbetet bör intensifieras
All HSL-personal har vidareutbildning eller tre års erfarenhet av äldreomsorgen vid rekrytering	<span style="color: green;">■</span>			
<b>Övriga åtaganden</b>				
<b>Kost och måltider</b>				
Valmöjlighet mellan två rätter vid lunch och middag		<span style="color: orange;">■</span>		En rätt serveras, annat ordnas vid behov
Pedagogiska måltider tillämpas	<span style="color: green;">■</span>			
Veckans matsedel presenteras på anslagstavla och på menykort på varje bord		<span style="color: orange;">■</span>		Finns ibland på anslagstavlan, men inte på borden
Måltidsmiljön är lugn, trevlig och inbjudande	<span style="color: green;">■</span>			
Utbildning i god måltidsmiljö, måltidsobservationer	<span style="color: green;">■</span>			
Gourmetmiddag serveras varje månad	<span style="color: green;">■</span>			Önskelunch
Kostansvarig, kostombud och kostråd finns	<span style="color: green;">■</span>			
<b>Kontaktmannaskap</b>				
Namngiven kontaktman finns	<span style="color: green;">■</span>			
Kontaktman står för huvuddelen av omsorgsinsatserna		<span style="color: orange;">■</span>		Ej på korttidsboendet, ej fullt ut på somatik
<b>Aktiviteter</b>				
Egen tid med kontaktmannen minst en timme i veckan		<span style="color: orange;">■</span>		Ej på korttidsboendet
Trivselseråd	<span style="color: green;">■</span>			
En inredd "sinneshörna" med gamla saker	<span style="color: green;">■</span>			Inrett minnesrum på plan 5
En aktivitetsansvarig finns	<span style="color: green;">■</span>			Två heltidsanställda enbart för aktiviteter
Vårdhund finns	<span style="color: green;">■</span>			
Utevistelse erbjuds varje dag	<span style="color: green;">■</span>			
Reminiscens som arbetsmetod		<span style="color: orange;">■</span>		Tydlig rutin för metoden bör utvecklas
Minst två beröringspedagoger i verksamheten	<span style="color: green;">■</span>			Personal har utbildning i taktil stimulering
<b>Arbetsätt och informationsöverföring</b>				
Tid för reflektion finns	<span style="color: green;">■</span>			
Tid för överrapportering finns		<span style="color: orange;">■</span>		Rutinen bör förtydligas
Den sociala dokumentationen uppfyller kraven	<span style="color: green;">■</span>			Godkänd enligt entreprenörens egenkontroll
Teammöten där olika yrkeskategorier deltar	<span style="color: green;">■</span>			Finns en gång i veckan