

Handläggare
Lisbeth Hagman
Telefon: 08 508 36 217**Till**
Äldrenämnden
19 april 2016

Sammanställning av kvalitetsobservationer 2015

Förvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden överlämnar rapporten till samtliga stadsdelsnämnder, entreprenader och privata utförare av vård- och omsorgsboenden inom Stockholms stads äldreomsorg.
2. Äldrenämnden lägger rapporten till handlingarna.

Ann-Christine Hansson
FörvaltningschefAnnMarie Ståhl
Avdelningschef

Sammanfattning

Fördjupad kvalitetsuppföljning är sedan 2015 en del av stadens uppföljning inom äldreomsorgen. Metoden fokuserar på den faktiska kvaliteten, det vill säga, mötet mellan de äldre och personalen samt hur personalen följer och tillämpar rutiner och arbetssätt. Kvalitetsobservationerna utgår från den individuella vården- och omsorgen.

Kvalitetsobservatörerna har observerat många fina möten mellan de äldre och personalen men kvaliteten är ojämn inom och mellan verksamheterna. Förbättringsarbetet behöver fortsätta när det gäller förankring av värdegrunden i det praktiska arbetet. Likaså behöver den personcentrerade vård- och omsorgen utvecklas vidare. Kunskaperna inom hygienområdet behöver generellt förbättras inom de flesta verksamheterna. Vård- och omsorgspersonalen behöver generellt mer handledning i omvårdnadssituationer av sjuksköterskor, rehabiliteringspersonal och Silviasystrar.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av äldreförvaltningen, avdelningen för uppföljning och inspektion. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av rapporten den 11 april 2016 och förvaltningsgruppen den 13 april 2016.

Bakgrund

I budget 2015 fick äldreförvaltningen i uppdrag att samordna den stadsövergripande fördjupade kvalitetsuppföljningen.

Ärendet

Äldreförvaltningen har under 2015 samordnat de fördjupade kvalitetsuppföljningarna som utförts av stadens 13 utbildade kvalitetsobservatörer. Under 2015 har 69 kvalitetsobservationer genomförts inom vård- och omsorgsboenden och hemtjänstverksamheter. Resultat redovisas i bilagd rapport.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Rapporten är tänkt att utgöra underlag och inspiration i verksamheternas fortsatta förbättringsarbete. Förvaltningen föreslår därför äldrenämnden att överlämna rapporten till samtliga stadsdelsnämnder, entreprenader och privata utförare av vård- och omsorgsboenden inom Stockholms stads äldreomsorg.

Bilaga

Sammanställning av kvalitetsobservationerna 2015.

Sammanställning av kvalitets- observationer 2015.

stockholm.se

Sammanställning av kvalitetsobservationer 2015

Dnr:410-434/2016

Utgivningsdatum: 2016-03-23

Utgivare: Äldreförvaltningen

Kontaktperson: Lisbeth Hagman

Sammanfattning

Fördjupad kvalitetsobservation är sedan 2015 en del av Stockholms stads uppföljning inom äldreomsorgen. Stadens uppföljningar har tidigare fokuserat på systemkvalitet och inte på kvalitén i den individuella vården- och omsorgen.

Metoden fördjupad kvalitetsobservation är unik i sitt slag genom att observationerna fokuserar på den faktiska kvaliteten, det vill säga, vad som händer i mötet mellan de äldre och vård- och omsorgspersonalen. Hur personalen tillämpar rutiner och arbetssätt i vård- och omsorgsarbetet. Kvalitetsobservationerna utgår från den individuella vården och omsorgen och kan på så sätt bedöma graden av personcentrerad vård- och omsorg.

Kvalitetsobservatörerna observerar vården och omsorgen under flera dagar både i den äldres hem och i gemensamhetsutrymmen, där sådana finns. Kvalitetsobservationer kan utföras inom äldreomsorgens alla olika verksamhetsområden.

Observationerna utgår från tre olika processer, omvårdnad, mat och måltider samt stimulans och vila. Verksamheternas ledning får, efter att observationerna är klara, en återkoppling vid ett återföringsamtal. Samtalet hålls i en konstruktiv anda och i dialog med öppna frågor. Utgångspunkt är beskrivningar av händelser och situationer som kvalitetsobservatören observerat i verksamheten. Syftet är att ge verksamheterna underlag till fortsatt verksamhetsutveckling.

Vid de 69 observationer som genomfördes under 2015 observerades många bra möten mellan äldre och vård- och omsorgspersonal. Observationerna visade dock på stora olikheter inom och mellan olika verksamheter. Inom en och samma verksamhet kan några i personalgruppen vara bärare av värdegrundsarbetet och andra inte. Värdegrundsarbetet pågår inom de flesta verksamheter men långt ifrån alla har det implementerats i de praktiska omvårdnadssituationerna, vid måltiderna eller i planeringen och utbudet av stimulansen till de äldre.

Måltiderna ska vara en trevlig stund på dagen men det är ofta tyst och småprat och vardagliga samtal saknas ofta vid matborden. Personalen har svårt att inleda och föra en konversation med de äldre. Måltiderna har också ofta karaktären av bespisning då flera verksamheter fortfarande inte tillämpar karottsystem eller ser till att de

äldre ges möjlighet att bestämma portionsstorlek eller vad de önskar för dryck till måltiden.

Det finns mycket kompetent och kunnig personal inom verksamheterna som skulle kunna användas i utvecklingsarbetet och framför allt i handledning till sina kollegor.

Inom området hygien behövs en uppdatering för i princip samtlig vård- och omsorgspersonal.

Slutligen kan konstateras av vården- och omsorgen fortfarande är allt för uppgiftsorienterad och behöver utvecklas mot det personcentrerade förhållningssättet. Genomförandeplanerna skulle kunna utvecklas för att bättre stödja personalen i det personcentrerade arbetet.

Innehåll

Sammanfattning	3
Bakgrund	6
Kvalitetsobservationer som uppföljningsmetod	6
<i>Syftet med kvalitetsobservationer</i>	7
<i>Observationsprocessen</i>	7
Observerade enheter 2015	8
<i>Vad har kvalitetsobservatörerna sett?</i>	9
Slutsatser	20

Bakgrund

Det har sedan tidigare gjorts omfattande uppföljningar inom äldreomsorgen. Mycket av det uppföljningsarbetet har dock fokuserat på systemkvalitet och inte på kvalitén i den individuella vården- och omsorgen. I mars 2013 initierade därför Stockholms stad ett projekt med uppgift att ta fram en metod för att följa upp den personcentrerade vården- och omsorgen¹. Metoden skulle styra verksamheterna till god kvalitet ur de äldres perspektiv. Likaså stödja och driva på kvalitetsutvecklingen i verksamheterna samt att sprida goda exempel. Ett annat syfte var att och synliggöra vård- och omsorgspersonalens arbete och beskriva framgångsrika arbetsmetoder som kan bidra till ett lärande över enhetsgränserna.

Under projektarbetet deltog både medarbetare chefer och medarbetare från både privata och kommunala utförare. Projektet leddes av Stockholms stads stadsledningskontor och fjorton kvalitetsobservatörer utbildades under projektiden. Under projektets gång hölls flera värdefulla samtal med en forskare inom området äldreomsorg. Utgångspunkt för projektarbetet var idén om att de för den äldre mest väsentliga kvalitetskriterierna visar sig i mötet, i interaktionen mellan den äldre och vårdpersonalen. Detta innebar att kvalitetsobservation behöver utföras samtidigt som insatserna till den äldre utförs. Redan tidigt i projektet tydliggjordes mycket goda resultat avseende metodens möjligheter att synliggöra utvecklingsbehov och goda exempel hos de observerade verksamheterna.

Kvalitetsobservationer är sedan 1 januari 2015 en del av stadens uppföljning av äldreomsorgen. Äldreförvaltningen har ansvaret att samordna och genomföra kvalitetsobservationer där särskilt utbildade kvalitetsobservatörer genomför observationerna.

Kvalitetsobservationer som uppföljningsmetod

Observationerna tar sin utgångspunkt i den personcentrerade omvårdnaden och utgår från mötet mellan personalen och den äldre. Dels observeras hur personalen samverkar med och stödjer den äldre i stunden och dels om viktiga värden respekteras. Observationerna omfattar även om personalen fullföljer sina uppgifter på ett professionellt sätt. Observationerna fokuserar på tre olika processer

- Personlig omvårdnad
- Mat och måltider
- Stimulans och vila.

¹ Personcentrerad vård- och omsorg utgår från individens egen upplevelse av sin situation, sina förutsättningar, resurser och hinder.

Förutom observationerna förs samtal med de äldre samt med personalen för att skapa tydlighet om de observerade situationerna.

För att få en bild av verksamheten innan en observation ska genomföras tar observatörerna del av verksamhetsplan, rutiner för kontaktmannaskap, värdegrundspolicy samt föregående års brukarundersökning. Genomförandeplaner, levnadsberättelser och dagan-teckningar är också viktiga underlag för genomförande av kvalitets-observationerna.

Syftet med kvalitetsobservationer

- Uppföljningsmetoden ska, till skillnad från uppföljning av strukturkvalitet, belysa faktisk kvalitet med fokus på förhållningssätt och bemötande.
- Metoden ska uppmuntra till kvalitetsutveckling genom den återföring som ges till den observerade verksamhetens ledning.
- Metoden har sin bas i vardagsarbetet och ska stimulera ett lärande som ligger i skärningspunkten mellan teoretisk, informell och praktisk kunskap.

Observationsprocessen

Fördjupad kvalitetsobservation skiljer sig från annan observation som genomförs vid till exempel inspektioner och screening. Skillnaderna ligger i att kvalitetsobservatörerna även observerar inne i de äldres lägenheter och inte enbart i gemensamhetsutrymmena. Detta innebär att fler personliga möten mellan de äldre och vård- och omsorgspersonalen observeras, främst i olika omvårdnadssituationer. Omfattningen av antalet observationer skiljer sig också då observationerna spänner över flera dagar vilket innebär att olika personalteam kan observeras. Metodens muntliga återföringssamtal är ytterligare en olikhet då kvalitetsobservatörerna återför det som observerats efter en särskild kommunikationsmetodik. Återföringen sker utifrån ett dialogiskt samtal med beskrivningar av olika observerade situationer och händelser där öppna frågor används för att få en konstruktiv diskussion mellan ledning och kvalitetsobservatör. Syftet är att ge verksamheterna underlag till fortsatt verksamhetsutveckling.

Själva observationsprocessen består av tre steg:

1. Information- och planering.
2. Observationer i verksamheten.
3. Muntlig och skriftlig återföring.

Innan en observation ska genomföras krävs noggrann förberedelse. Ett informationsbrev skickas till chefen för den verksamhet som ska observeras. Kopia av brevet skickas även för kännedom till ansvarig avdelningschef i den stadsdel där verksamheten är belägen. I utskicket finns också en informationsfolder bilagd för att underlätta informationen till äldre, anhöriga och personal. Den kvalitetsobservatör som ska genomföra observationen kontaktar därefter verksamhetens chef och bokar tid för ett informations- och planeringsmöte. Vid det mötet ges information om hur observationerna kommer att gå till. Kvalitetsobservatören informerar också ledningen om att de behöver inhämta samtycken från de äldre som kommer att ingå i observationen. Därefter fastställs den eller de avdelningar som ska observeras inom ett vård- och omsorgsboende eller de personalgrupper som ska observeras inom hemtjänsten. Tider bokas för när observationerna ska genomföras. Slutligen bestäms dag för återföringsamtal och vilka personer som ska ingå vid samtalet.

Under observationerna besöker kvalitetsobservatören verksamheten vid ca sex tillfällen varav, inom vård- och omsorgsboendena, oftast en kväll ingår. Själva observationerna genomförs under en period av en till tre veckor. Anledningen är att kvalitetsobservatören ska kunna observera olika personalgrupper för att få en så bred bild som möjligt av arbetet. För att kvalitetssäkra observationerna har kvalitetsobservatörerna ett antal observationspunkter till sin hjälp. De för också regelbundna, kortfattade fältanteckningar för att komma ihåg situationer och händelser som senare analyseras och ligger till grund för muntlig och skriftlig återföring.

När observationerna är färdiga och observatören gjort sin slutliga analys och sammanställning ges en muntlig återföring till verksamhetens ledning. Vid denna muntliga återföring återkopplas händelser och situationer som observerats. Återföringen sker i en konstruktiv dialog. Syftet är att ge ledningen ett underlag som ska inspirera till vidare verksamhetsutveckling. Både verksamhetens styrkor och goda exempel samt utvecklingsområden lyfts fram i samtalet. Avslutningsvis skrivs en sammanfattande rapport som sänds till verksamhetens ansvariga chef och till avdelningschefen i den stadsdel där verksamheten är belägen.

Observerade enheter 2015

De verksamheter som observerades under 2015 var alla slumpvis utvalda. Under året genomfördes 55 observationer inom vård- och omsorgsboenden samt 14 observationer inom hemtjänsten. Totalt 69 observationer.

Kvalitetsobservationer genomförs på en eller två avdelningar inom ett vård- och omsorgsboende och inom en till två arbetsgrupper i hemtjänsten. Detta innebär att det inom en och samma verksamhet som är större än så, kan finnas kvalitetsskillnader som inte framkommer vid kvalitetsobservationerna. Resultatet gäller således för de avdelningar och arbetsgrupper som omfattats av kvalitetsobservationerna och inte för hela verksamheten.

Vad har kvalitetsobservatörerna sett?

Kvalitetsobservatörerna har observerat många bra och respektfulla möten mellan äldre och vård- och omsorgspersonal. Kvaliteten är dock ojämn och det är ett fåtal verksamheter som genomgående visat upp ett värdegrundat arbete vid samtliga observerade möten. Brister har ofta observerats inom alla tre observationsprocesser, omvårdnad, mat och måltider samt stimulans och vila. Alternativt har det observerats brister inom någon observerad process medan det fungerat bättre inom övriga processer.

Samtliga observerade verksamheter arbetar med olika åtgärder och förbättringar inom sina respektive verksamheter. Verksamheterna har kommit olika långt i sitt kvalitetsarbete, några har mer omfattande utvecklingsbehov än andra. Vissa förbättringsåtgärder som pågår är mer ordinära och självklara för att kunna bedriva en god vård- och omsorg. Andra verksamheter har kommit längre och har därmed bedömts vara av intresse för andra verksamheter att lära av. Dessa verksamheter redovisas längre fram i rapporten. För att underlätta kontakter anger vi vilken verksamhet det handlar om.

I princip har alla observerade verksamheter en eller flera utvecklingsområden att jobba med, även flertalet av de verksamheter som finns presenterade som goda exempel.

De utvecklingsområden som beskrivs bygger på att fler än hälften av verksamheterna som observerats har behov av utveckling inom de beskrivna områdena. Utvecklingsområdena beskrivs utifrån de tre observationsprocesserna, omvårdnad, mat och måltider samt stimulans och vila. Därutöver beskrivs även utvecklingsbehov inom ledarskap och personal, dokumentation samt hygien.

Området hygien utmärker sig då det observerats att nästan samtliga verksamheter behöver satsa på kompetenshöjning, särskilt hur handskar ska användas samt vikten av handhygien.

Verksamheter som uppvisat styrkor och goda exempel

Nedan redovisas i bokstavsordning, 26 verksamheter som observerats ha styrkor och goda exempel och som kan vara intressanta för andra verksamheter att lära av.

Inom *Alla Tidens Hemtjänst* var värdegrundsarbetet väl implementerat i verksamheten. Verksamheten har fokusgrupper där äldre och personal deltar för att diskutera frågor om äldreomsorgens värdegrund och hur de äldre önskar bli bemötta. Personalen använde det salutogena arbetssättet² genom att se till det friska och bjuda in de äldre att delta i alla moment. Personalen lagade de flesta måltiderna från grunden. Cheferna var mycket närvarande och engagerade och i verksamheten.

Inom *Attendo Bättringsvägens vård- och omsorgsboende* erbjöds daglig samvaro och gruppaktiviteter vid köksbordet på ett naturligt och trevligt sätt. Så fort tillfälle gavs satte sig personalen med de äldre och erbjöd någon typ av stimulans eller gemensam aktivitet. Exempel på aktiviteter var; frågesport, högläsning av böcker eller pyssel av olika slag. Personalen uppmärksammade också de äldres existentiella behov och lyssnade och tröstade efter behov. Lokalerna inom boendet är ljusa, rymliga och ändamålsenligt möblerade vilket lockar till samvaro.

Inom *Bergsunds vård- och omsorgsboende* finns flera temacoacher anställda som ansvarar för aktiviteterna. Planeringen av aktiviteter sker på olika nivåer; individuellt, i grupp och för hela verksamheten. Verksamheten har ett brett utbud av aktiviteter. Inspirationen till aktiviteterna fångas upp från de äldres genomförandeplaner och levnadsberättelser.

Inom *Birger Jarls vård- och omsorgsboende* tillämpas hotellkoncept vid samtliga måltider. En frukostbuffé serveras dagligen samt en trerättersmiddag varje helg. På fredagarna anordnas fredagsmingel med drink, tilltugg och ofta levande musik. I övrigt serveras drinkar med eller utan alkohol efter önskemål.

Inom *Björkhagens hemtjänst* möttes de äldre med respekt och lyhördhet och det fanns möjlighet att styra om i planeringen efter de äldres önskemål. Det vanligaste var önskemål om att byta dag för dusch eller promenad. En av de anställda har flera års erfarenhet av

² Det salutogena arbetssättet fokuserar på vilka faktorer som bidrar och vidmakthåller hälsa. Bygger på KASAM (känsla av sammanhang) som innefattar begreppen, begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet.

att arbeta som musiker, en kompetens som utnyttjas för att göra tillvaron trevligare och stimulera de äldre. De äldre som hade social stimulans eller promenader i sina beslut erbjöds regelbundet en musikstund hemma med keyboard och sång. Detta var mycket uppskattat av de äldre. För att kunna utöka detta erbjudande har Björkhaagens hemtjänst sökt och fått stimulanspengar så att även de äldre som inte har social samvaro eller promenad beviljat också kan få tillgång till musik om de så önskar. Verksamheten har en bra planering av sitt arbete vilket innebär att en hög kontinuitet kan erbjudas. Kontinuiteten bygger på en hög närvaro av kontaktpersonen eller någon i gruppen som har god kunskap om den äldre och dennes behov.

Inom *Edsätrahemmet* finns en ny framtagen rutin för utevistelser som också är anpassad till personalens schema. Rutinen innebär att dagpersonalen stöttar den äldre att göra sig iordning så att de kan gå ut i sällskap med kvällspersonalen när de börjar sitt arbete. På detta sätt kvalitetssäkras dagliga promenader samtidigt som onödigt för personalens klädomblytning istället kan användas till de äldres utevistelser. En omfattande satsning har gjorts på ombyggnad för att öka de boendes möjligheter att själva kunna gå ut och in från verksamhetens trädgård som har bärbuskar där de äldre kan plocka och äta bär direkt från buskarna. Verksamheten har egen kock som lagar all mat på plats.

Inom *Edö vård- och omsorgsboende* besöker en terapihund verksamheten en gång per vecka. Syftet är att väcka glädje och aktivitet för de äldre vilket också framgick under observationerna. Hunden lockade de äldre till både rörelse och skratt.

Inom *Elinsborgs vård- och omsorgsboende* är värdegrundsarbetet väl implementerat. Ledarskapet observerades vara engagerat och närvarande. Atmosfären genomsyrades av gott bemötande, värme och respekt för de boende. Personalen arbetade lugnt och metodiskt med den personliga omvårdnaden och runt måltiderna. Dagligen serverades en frukostbuffé som var uppdukad på en vagn och kördes runt till de äldre som därmed kunde välja vad de önskade att äta. Buffén var smakligt upplagd med bland annat färsk frukt och färska grönsaker. Verksamheten observerades vara noga med de äldres välbefinnande. Bland annat fanns en massagestol i det gemensamma dagrummet och filtar hade köpts in till vardagsrummet för att skapa trygghet och ge värme.

Inom *Finskt äldrecentrum* behärskar all personal det finska språket. Verksamheten har mycket bra material för reminiscens på

finska som fanns lättillgängligt för all personal. Inom boendet fanns även en bastu för att bevara den fiska kulturen. Vid frukosten frågade personalen de äldre vad de önskade för smörgåspålägg. Pålägget lades därefter upp på en assiett efter den äldres önskemål och serverades så att den äldre själv kunde komponera sin smörgås.

Inom *Hemtjänst Östermalm* observerades bra bemötande genom att personalen visade respekt för den äldres integritet och självbestämmande. Ett exempel var personalens sätt att ringa på dörren, försiktigt gå in på morgonen och hälsa på den nyvakna äldre på ett lugnt och behagligt sätt. Omvårdnaden präglades mestadels av det salutogena arbetssättet vilket innebar att personalen tog tillvara den äldres egna förmågor och färdigheter. Personalen berättade lugnt och tydligt för den äldre om de olika momenten som genomfördes under omvårdnaden. Personalen frågade alltid, till exempel, om den äldre ville duscha, vilka kläder och strumpor den äldre ville ha på sig, vilken parfym som passade just den dagen och om de ville sitta kvar vid frukostbordet eller gå och vila på sängen en stund. Det framgick tydligt att personalen tycker om att arbeta med de äldre. Deras engagemang och flexibilitet syntes i omvårdnadsarbetet.

Inom *Herdens vård- och omsorgsboende* var värdegrundsarbetet väl implementerat i det praktiska arbetet vilket observerades genom att atmosfären genomsyrades av ett gott bemötande med värme och respekt för de äldre. Personalen arbetade lugnt och metodiskt både med den personliga omvårdnaden och vid måltiderna. Observatören uppfattade att personalen var stolta över sitt arbete. Verksamheten har bra skrivna genomförandeplaner och välskrivna levnadsberättelser. Personalen hade god kännedom om de äldre och deras anhöriga vilket innebar att samtal med de äldre kunde föras på ett naturligt, betydelsefullt och nära sätt. Verksamheten erbjöd också taktil massage.

Inom *Hägersten – Liljeholmens hemtjänst* arbetade personalen personcentrerat. Personalen hade god kännedom om de äldre. Var och en bemöttes med värme och respekt och hjälpen planerades utifrån den äldres vanor, behov och aktuella dagsform. Lättsamt småprat förekom under den personliga omvårdnaden. Personalen var mån om att maten skulle smaka gott och att måltiden ska utgå från den äldres behov och önskemål. De äldre tillfrågades alltid hur de ville ha sin mat och dryck. De äldre uppmuntrades att handla och äta frukt och grönsaker. Personalen tog fram nyttiga mellanmål som de äldre kunde äta under personalens frånvaro. Oavsett insatsens innehåll tog personalen alltid tid och satte sig ner en stund med den äldre för att ha en liten pratstund. Eftersom personalen kände de

Äldre väl kunde de oftast hitta något samtalsämne som fängade den äldres intresse. Samtalen kunde variera från hur barnbarnen mådde till konst, musik och utlandsresor. Inget besök genomfördes slentrianmässigt och alla "möten" med de äldre utgick ifrån den äldres behov och personlighet.

Inom *Hökarängens hemtjänst* erbjuds de äldre en hög kontinuitet genom ett välutvecklat kontaktmannaskap. Verksamheten har som mål att de äldre ska få möta så få personal som möjligt under en och samma vecka. Syftet är att det ska ge de äldre ökad trygghet. Verksamheten har också ett väl utarbetat samarbete med andra yrkesgrupper inom vårdcentraler och rehabiliteringsenheter. Personalen visade på goda kunskaper om hur de skulle förbereda och motivera de äldre att följa med ut på promenader.

Inom *Josephinahemmet* tillgodoses de boendes andliga och existentiella behov utifrån den katolska tron. Personalen talar de boendes språk. Miljön i gemensamhetsutrymmena är trevlig och närstående är välkomna att när som helst delta vid middagarna. För att tydliggöra omvårdnadsarbetet och öka personkontinuiteten har verksamheten särskild personal anställd som sköter tvätt och städ.

Inom *Kista vård- och omsorgsboende* observerades ett väl implementerat värdegrundsarbete. Värdegrundsarbetet hölls dagligen levande genom att personalen veckovis arbetade med olika värdeord som härleddes till det praktiska arbetet och vad ordet hade för betydelse för dem i arbetet. Personalen hade förutom sitt omvårdnadsarbete olika uppdrag som till exempel handlade om: dokumentation, kvalitetsutveckling och aktivitetsansvar. Personalen observerades dela med sig av sina kunskaper, erfarenheter och idéer med varandra. Inom verksamheten fanns också tre Silviasystrar anställda som handledde sina kollegor i olika arbetsmoment

Inom *Linnégårdens vård- och omsorgsboende* observerades ett närvarande ledarskap där chefen dagligen var synlig på avdelningen. Chefen upplevdes involverad och delaktig i det dagliga arbetet. Verksamheten arbetar efter bemötandeplaner som upprättas för de äldre där det finns en bemötandeproblematik. Syftet med planerna är att omvårdnadspersonalen får hjälp till följsamhet kring den äldres behov av bemötande och att personalen bemöter den äldre lika oavsett vem som ger omvårdnaden. Alla måltider var pedagogiska och det var lugn och ro vid borden. Som mellanmål serverades ofta olika smoothies. Under högtider och helger dukades borden extra festligt med glas på fot och servetter. Vin serverades efter önske-

mål. Verksamheten arbetar för att anhöriga ska känna sig delaktiga och skickar regelbundet ut anhörigbrev.

Inom *Långbrogårdens vård- och omsorgsboende* var det en varm familjär och trevlig stämning med många skratt och mycket skoj. Verksamheten observerades ha en närvarande ledare som var synlig och upplevdes engagerad i verksamheten. Personalen var noga med att lägga upp maten trevligt och garnera med grönsaker för ökad aptit. Hela verksamheten arbetar aktivt med värdegrundsarbete och har särskilda värdegrundscoacher inom varje enhet.

Inom *Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende* fanns bilder uppsatta på den mat som serverades innevarande dag. Personalen serverade maten med finesse, till exempel serverades ris i form av en timbal, vilket uppskattades av de äldre. Verksamheten har en aktivitetsvärd anställd som bland annat var behjälplig under frukosten. Tanken är att de äldre som stiger upp tidigt har stöd och sällskap under och efter frukosten då omvårdnadspersonalen är upptagna med att stödja andra boende vid uppstigning och omvårdnad.

Inom *Persikans vård- och omsorgsboende* lagades all mat på plats av kockar. Verksamheten bedriver ett tydligt teamarbete där personalen måste behärska både det svenska och det persiska språket. Traditioner och högtider uppmärksammas och firas med boende, anhöriga, personal och ofta andra speciellt inbjudna gäster. Persikan har deltagit i ett projekt om Narrativ vård- och omsorg³ som handlar om vikten av berättande. Under projekttiden spelades dokumentärfilmen "Berättelsen om grytan" in. Filmen handlar om fyra damer som bor inom enheten och synliggör och beskriver deras historia.

Inom *Riddargårdens vård- och omsorgsboende* finns ett bra utbud av stimulans och aktiviteter, exempel är gemensamma soppträffar för boende och anhöriga samt café med bakning på helgerna. Verksamheten har en inbjudande attityd till anhöriga att vara delaktiga i verksamheten. Verksamheten upplevdes ha en fin atmosfär och arbetar efter metoden, Eden som är en livsbejakande verksamhetsfilosofi, där värme, glädje, generositet och livslångt lärande är viktiga beståndsdelar.

Inom *Skogsgläntans vård och omsorgsboende* observerades att värdegrundsarbetet var bra implementerat. Detta syntes i det prak-

³ Narrativ vård och omsorg innebär att mobilisera resurser hos varje individ och att ta vara på individens möjlighet att berätta. Varje människa kan berätta, men kan vara förhindrad att framföra berättelser utan hjälp av en utomstående.

tiska omvårdnadsarbetet i form av att personalen uppmuntrade de äldre att vara delaktiga i sin omvårdnad. Vårdpersonalen använde sig både av det salutogena och det rehabiliterande arbetssättet. Personalen lagade alla måltider från grunden. Måltiderna observerades vara en trevlig stund på dagen där de äldre tillfrågades om portionsstorlek och vilken dryck som önskades till maten.

Inom *Solbackens vård- och omsorgsboende* finns på alla avdelningar ett framtaget aktivitetsmaterial som är lättillgängligt och innehåller: ritblock, färgpennor, minnesbok, kortlek med frågor och memoryspel. Under observationerna noterades att materialet också användes. Verksamheten arbetar genomgående utifrån de äldres levnadsberättelser.

Söndagsgårdens vård- och omsorgsboende har en egen buss för nio personer som används för regelbundna utflykter. Verksamheten ordnar regelbundet danstillställningar med levande musik. Fotografier som tagits på artister som besökt verksamheten fanns uppsatta i entrén och skapade flera trevliga samtalsämnen. På helgerna serverades tre-rättersmeny med vin. Personalen har regelbundna teammöten där omvårdnadspersonal, sjuksköterskor och rehabiliteringspersonal deltog.

Inom *Sörklippans vård- och omsorgsboende* finns ett flertal Silvia-systrar anställda. Under observationerna noterades att omvårdnaden höll en hög kvalitet, särskilt när den utfördes av Silviasystrarna. Bemötandet var personcentrerat och flertalet av vårdpersonalen arbetade med ett reflekterande förhållningssätt och hade god kunskap om demenssjukdomar. Personalen var kunnig i att hitta lösningar för oväntade beteenden. Måltiderna var trevliga sociala stunder där karottsystem användes så att de äldre kunde servera sig själva och därmed bestämma storlek på portionen. Vid varje bord såg personalen till att inleda konversationen under måltiden.

Inom *Villa Vesta vård- och omsorgsboende* observerades att värdegrundsarbetet var väl implementerat. Personalen planerade omvårdnadsarbetet utifrån de äldres behov och önskemål och upplevdes ha god kännedom om de äldre. Flexibilitet och beredskap fanns för att ändra planeringen utifrån den äldres behov i stunden. Personalen bemötte den äldre respektfullt. De berättade vid omvårdnaden vad de skulle göra i nästa moment så att den äldre kunde känna sig förberedd. De äldre påverkade själva tidpunkt för uppstigning och sänggående. De äldre kunde också få sin frukost serverad i sin lägenhet efter önskemål och behov. Personalen planerade och sam-

ordnade omvårdnadsarbetet så att den äldre inte i onödan behövde vänta eller lämnas utan tillsyn i lägenheten.

Inom *Vindragarens vård- och omsorgsboende* planeras stimulans för de äldre utifrån ett personcentrerat förhållningssätt. Ett team bestående av arbetsterapeut, sjuksköterska och omvårdnadspersonal träffas på regelbundna tider och ser över de boendes förutsättningar, intressen samt önskemål om stimulans och aktiviteter. Anpassade aktiviteter planeras och erbjuds därefter till de äldre så att alla äldre får sina önskemål tillgodosedda. Verksamheten arbetar också med validation, som innebär att personalen bekräftar de äldre som i sin tur stödjer och stärker självkänslan hos de äldre. Personalen var lyhörd och mötte den äldre där denne befann sig. Personalen tillrättavisade inte någon utan accepterade den äldres känsla då den äldre till exempel återvände till sitt förflutna genom att ropa på sin mamma.

Utvecklingsområden

Nedan redovisas ett antal utvecklingsområden som observerats och noterats under de 69 observationerna. De utvecklingsområden som beskrivs har observerats inom minst hälften av de observerade verksamheterna.

Omvårdnad

I princip arbetar samtliga verksamheter med värdegrundsarbete men värdegrunden behöver förankras bättre i det praktiska arbetet. Reflektion och dialog behöver kopplas till vård- och omsorgspersonalens dagliga arbete.

Verksamheterna behöver i större utsträckning vidareutveckla det personcentrerade synsättet, så att den äldre sätts i centrum och bemöts och erbjuds stöd utifrån sina personliga behov och önskemål. En bra utgångspunkt för det personcentrerade arbetet är genomförandeplaner som innehåller konstruktiv information om, hur, den äldre vill ha sina insatser utförda. Likaså kan levnadsberättelser vara viktiga för att kunna tillgodose det personliga välbefinnandet.

Verksamheterna behöver också fortsätta att utveckla det salutogena arbetssättet så att den äldres egna förmågor och delaktighet, i större utsträckning, tas till vara. Inom flera verksamheter observerades att personalen hade olika kunskapsnivå om salutogent arbetssätt. Några i personalgruppen arbetade salutogent medan andra arbetade mer uppgiftsorienterat.

Verksamheterna behöver utveckla samarbetet genom mer teamarbete för att kunna ge en bättre helhetsomsorg till de äldre. Sjuksköterskorna och rehabiliteringspersonalen kan, i omvårdnadsarbetet, utöka handledningen till vård- och omsorgspersonalen.

All vård- och omsorgspersonal behöver få kunskaper kring demenssjukdomar och beteendeproblematik så att de bättre kan hantera oro och ångestsymtom hos de äldre.

Förflyttningsteknik är ett område där personalens kunskaper behöver uppdateras. Likaså att alltid följa föreskrifter kring hjälpmedel för att minimera uppkomst av skada och otrygghet. Hjälpmedel som hörapparater och synhjälpmedel kan användas i större utsträckning. Alltför ofta observeras att personalen inte hjälper den äldre att få sin hörapparat på plats förrän omvårdnaden är färdig. Detta innebär att den äldre inte kan höra vad som sägs under omvårdnaden. Vårdpersonalen behöver också se till att glasögon används och är putsade.

Mat och måltider

Måltiderna behöver utvecklas till en trivsamt och social stund på dagen. Det är ofta tyst vid borden oavsett om personal sitter med eller inte. Personalen måste ansvara för att starta och stödja samtalen vid borden.

Inom flera verksamheter är de, frukostar, som serveras tråkiga och enformiga med färdigbredda smörgåsar, alla med lika pålägg erbjuds till samtliga äldre. Frukosten behöver anpassas efter de äldres egna önskemål och personalen behöver tillfråga de äldre vad de önskar äta. Ett sätt kan vara att servera en frukostbuffé.

Flera verksamheter kan utveckla serveringen av maten genom att tillämpa karotts-system. Maten serveras allt för ofta ur förpackningar eller kantiner från en vagn. Inom några verksamheter lägger personalen upp maten i köket utan att de äldre ser vilken mat som serveras och kan därmed inte påverka portionsstorlek.

Flera verksamheter behöver utveckla måltiderna ytterligare för äldre med demenssjukdom genom användning av färger och kontraster enligt rekommendationer för personer med demenssjukdom.

Flera verksamheter skulle kunna presentera måltiderna bättre. Menyerna skulle kunna vara förtryckta för en ökad tydlighet och eventuellt stå på borden eller anslås så att det lätt går att läsa och gärna kompletteras av bilder. Personalen behöver också dagligen, muntligt vid servering, presentera maten som serveras. Det händer att

personalen svarar de äldre att de inte vet vad det är för mat på tallriken.

Inom flera verksamheter kan det salutogena arbetssättet vid måltiderna utvecklas genom att de boende erbjuds att bli mer delaktiga i sysslorna kring måltiden. Likaså att själv lägga upp sin mat, bre sina smörgåsar och ges möjlighet att välja dryck till måltiden. På borden kan med fördel bröd, smör, sallad och kryddor finnas till hands.

Stimulans och vila

Verksamheterna kan utveckla stimulans och aktiviteter så att de sker oftare samt även är av mer individuell karaktär. Vid upprättandet av genomförandeplanerna behöver personalen fråga efter de äldres önskemål. En levnadsberättelse kan vara till god hjälp.

Personalen kan i större utsträckning erbjuda äldre delaktighet i vardagssysslor. De äldre kan med fördel erbjudas delta vid iordningsställande av mat, dukning, vikning av servetter, vattna blommor eller liknande. Likaså erbjuda de äldre att delta när personalen bakar eller skär sallad. Deltagandet behöver inte alltid vara praktiskt utförande utan kan räcka med att sitta med och tala om recept eller olika grönsaker och frukter.

Verksamheterna behöver ge personalen kompetens i hur de kan föra berikande, existentiella och sociala samtal med de äldre. Samtalen bör handla om det som bekräftar personligheten och om sådant som intresserar den äldre eller som den äldre har behov av att tala om. När det gäller samtal med demenssjuka personer kan särskilt utarbetade material för samtal stötta även den personal som inte är utbildad inom demensvård.

Verksamheterna kan planera utevistelserna bättre. Vård- och omsorgspersonalen behöver också utveckla arbetssätt hur de kan motiverar de äldre att vilja gå ut. Uteplatser och altaner kan utnyttjas mer. Till exempel kan verksamheterna satsa på mer blommor, buskar, träd och belysning och skapa små grupper med möbler och på så vis få attraktiva uterum. Altaner kan bli en fin tillgång för de boende och deras besökare.

Under dagen behöver personalen i större utsträckning vara uppmärksamma på de äldre som önskar vila en stund i den egna sängen, det kan annars bli långa stunder sittande i samma ställning.

Flera vård- och omsorgsboenden kan med fördel se över möbleringen i gemensamhetsutrymmena med målsättning att förbättra och

stödja samvaron. Även satsning på interiörer för att skapa en mer ombonad känsla av trygghet och välmående behöver göras.

Ledning och personal

Verksamheterna behöver vidareutveckla och implementera värdegrundsarbetet ytterligare genom att regelbundet och metodiskt i det dagliga arbetet koppla arbetet till värdegrunden. Personalens arbete skulle kunna utvecklas genom att de erbjuds regelbunden handledning och tid för reflektion på sitt arbete kopplat till värdegrunden.

Flera verksamheter som har Silviasjuksköterskor och Silvia systrar skulle kunna använda deras kunskaper bättre, inte bara som handledare i olika beteendesituationer utan också vid diskussionscirklar, i rollspel eller vid workshops. Verksamheterna kan också, mer än vad som görs idag, ta vara på personalens olika kunskaper och erfarenheter i syfte att utveckla en lärande organisation.

Några verksamheters chefer behöver ha ett närmare och mer synligt ledarskap vilket skulle ge en förbättring av kommunikationen mellan ledning och personal. Likaså kan ett nära ledarskap förebygga att olika kulturer/arbetssätt skapas inom och mellan de olika avdelningarna.

För att höja kvalitén på den personcentrerade vården i verksamheterna och inte tappa kunskap om hur man möter personer med BPSD⁴ problematik, rekommenderas verksamheterna att överväga ett utökat teamarbete.

Några verksamheter behöver satsa på språkutbildning och kunskaper om svenska seder och bruk.

Dokumentation

Flera verksamheter kan utveckla dokumentationen mot ett mer personcentrerat synsätt. Likaså måste genomförandeplanerna utvecklas till att bli tydligare och alltid beskriva, hur, insatserna skall utföras samt vilka förmågor de boende har själva. För att stärka personcentreringen behöver verksamheterna också utveckla sitt arbete med levnadsberättelser.

Hygien

De flesta verksamheter behöver ett fortsatt systematiskt utvecklingsarbete för att öka kunskapen kring basala hygienrutiner. Särskilt när det gäller handhygien och användandet av handskar.

⁴ Beteendemässiga och Psykiska Symtom vid Demens

Slutsatser

- Inom äldreomsorgen sker många varma och trygga möten mellan de äldre och personalen. Kvaliteten är dock ojämn inom och mellan verksamheterna. Verksamheterna skulle i större utsträckning än vad som görs kunna använda sin kompetenta personal i handledningssituationer.
- Flera av de verksamheter som observerats och beskrivits som goda exempel har ofta ett nära och engagerat ledarskap där chefen är synlig och tillgänglig. Inom dessa enheter är atmosfären också varm, trevlig och trygg. Ledarskapet sätter på så sätt värdegrundsnormen.
- Verksamheter som har utbildade Silviasystrar har kommit längre i bemötandet, särskilt vid olika svåra bemötandesituationer. Silviasystrarna skulle mer, kunna användas som handledare i olika omvårdnadsituationer.
- Personalen inom hemtjänsten tar generellt ett stort ansvar och ser till att de äldre får den hjälp de är beviljade, ibland på bekostnad av sin egen rast.
- Det uppgiftsorienterade arbetet är fortfarande styrande inom många verksamheter även om personcentreringen börjar få förståelse och utbredning. Inom hemtjänsten syns det personcentrerade arbetet mer än inom vård- och omsorgsböendena.
- Personalen arbetar delvis salutogent men synsättet att se den äldres egna resurser och uppmuntra den äldre att delta i sin omvårdnad och vid måltiderna är ännu inte genomfyllt.
- Måltiderna är fortfarande för mycket av bespisning där maten ofta portioneras på tallrikarna utan att de äldre ges möjlighet att själva bestämma hur mycket och vad som ska läggas upp på tallriken. Likaså hålls ofta dryck upp i glaset utan att den äldre ges möjlighet att välja dryck. Det är också alltför ofta avsaknad av sallad, smör och bröd samt kryddor på borden. Måltiderna ska vara en trevlig stund på dagen men maten äts ofta under tystnad. Personalen kan utveckla sina kunskaper i hur samtal kan inledas och hållas vid liv under tiden måltiden pågår.

- I stort sett har samtliga vård- och omsorgsboenden flera olika aktiviteter på sitt schema även om inte alla aktiviteter har genomförts under observationerna. Verksamheterna är betydligt sämre på den individuella stimulansen och det saknas ofta uppgifter i genomförandeplanerna om den äldres önskemål om stimulans. Levnadsberättelser skulle också kunna upprättas i större utsträckning för att få kunskap om den äldres intressen.
- Samtalen som förs mellan de äldre och personalen är inte alltid så uttömmande och intressanta. Många gånger handlar samtalen om den äldres funktionshinder och sjukdomar samt vilka insatser som ska genomföras. Personalen behöver bekräfta de äldre mer och anpassa samtalen att handla om den äldres intressen. De äldre har också behov av att tala om existentiella frågor, många äldre lyfte fram sin ensamhet och nedstämdhet vid kvalitetsobservationerna. Vård- och omsorgspersonalen behöver kompetensutveckling inom ämnet.
- Personalen behöver handledning och tid för reflektion över sitt arbete.

