

Handläggare
Marjo Tuomi
Telefon: 08- 508 10 554

Uppföljning av social omsorg enligt socialtjänstlagen vid Rio vård- och omsorgsboende 2016

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. Verksamheten ger intryck av att vara välskött. Både ledning och personal är engagerade i att utveckla områden där till exempel Socialstyrelsens brukarundersökning och verksamhetens egenkontroller har påvisat förbättringsbehov. Det finns tydliga rutiner för att hantera klagomål och synpunkter samt att ta lärdom av dessa. Entreprenören har en kompetensutvecklingsplan för all personal. För närvarande arbetar verksamheten systematiskt med att lära sig att tillämpa äldreomsorgens nationella värdegrund. De äldre erbjuds ett varierande utbud av aktiviteter. Förvaltningen har enligt nedan noterat några områden där entreprenören bör intensifiera sina insatser. Åtgärderna kommer att följas upp fortlöpande i kommande samverkansmöten samt vid nästa verksamhetsuppföljning.

- **Utbildning** - Intensifiera arbetet med att genomföra utbildningsinsatser för omvårdnadspersonal avseende grundutbildning enligt anbudets särskilda åtagande.
- **Utevistelse** – Säkerställa rutinen om att erbjuda utevistelse dagligen.
- **Delaktighet** – Fortsätta arbetet med insatser som tydliggör hur den äldre kan påverka sin egen vård och omsorg.
- **Klagomålshantering** – Fortsätta att informera de äldre och deras anhöriga tydligt om hur synpunkter och klagomål kan lämnas.
- **Ledningssystem** - Identifiera och bedöma verksamhetsspecifika risker fortlöpande i syfte att förekomma dem.

Föregående års uppföljning – social omsorg

Förvaltningens samlade bedömning var att entreprenören uppfyllde avtal och åtaganden och hade förutsättningar att ge de boende god och säker omsorg. Utvecklingsområden som konstaterades då var inom områden utbildning, kost, delaktighet, kontaktmannaskap, klagomål och ledningssystem.

Entreprenören har arbetat vidare med samtliga utvecklingsområden. Två maträtter finns att välja mellan både till lunch och middag samt synliga menykort finns att läsa för hela veckan. Kontaktmannaskap tillämpas på alla enheter även om kontaktmannen inte alltid är den primära vårdaren. Möjlighet till delaktighet samt klagomålshantering har tydliggjorts för den enskilde enligt entreprenören. Ledningssystemet har kompletterats och processerna omarbetats. Entreprenören uppmuntrar omvårdnadspersonalen att delta i grundutbildning men insatsen behöver intensifieras.

Uppföljning av social omsorg – 2016

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. Förvaltningen kontrollerar varje månad att bemanningen motsvarar den avtalade nivån. Inga större avvikelser har förekommit.

På demensenheterna har över 90 procent av tillsvidareanställd omvårdnadspersonal undersköterskekompetens, motsvarande siffra på somatikenheten och korttidsboendet är nästan 80 procent. Tillsvidareanställd personal som inte har undersköterskekompetens uppmuntras kontinuerligt att utbilda sig enligt entreprenören. Vid nyanställning rekryteras endast personal med undersköterskekompetens. De flesta som arbetar på vikariat eller på timanställning går för närvarande en undersköterskeutbildning enligt entreprenören. Entreprenören har en kompetensutvecklingsplan för all personal, bland annat inom områden nationell värdegrund och social dokumentation. En del personal kompletterar även sina kunskaper i svenska språket för närvarande.

Enligt anbudet har entreprenören ett särskilt åtagande att årligen erbjuda grundutbildning till utbildad, tillsvidareanställd omvårdnadspersonal motsvarande fyra procent av omvårdnadspersonalens arbetstimmar. Entreprenören behöver intensifiera sitt arbete för att uppfylla åtagandet och erbjuda grundutbildning på betald arbetstid.

Social omsorg, delaktighet och värdegrund

Av Socialstyrelsens senaste brukarundersökning framgår att 86 procent av dem som har svarat kände sig trygga i sitt boende och ansåg sig ha blivit bemötta på ett bra sätt. 80 procent ansåg att de lätt kunde komma i kontakt med omvårdnadspersonalen. 78 procent var nöjda sammantaget med sitt äldreboende. Enligt biståndsenhetens färskva individuppföljning ansåg 91 procent (31 av 34) att de får den hjälpen de behöver och 94 procent (32 av 34) ansåg att personalen bemöter dem på respektfullt sätt. Alla utom en angav att de känner sig trygga i sitt boende.

Däremot ansåg knappt hälften i brukarundersökningen att de kunde påverka sin egen omsorg, till exempel vilka tider man får duscha, stiga upp och lägga sig. Endast 36 procent ansåg att de fick information om tillfälliga förändringar i planeringen. I individuppföljningen ansåg 47 procent (16 av 34) att de har varit med och planerat sin egen omsorg och 74 procent (25 av 34) att de kunde påverka hur hjälpen genomförs.

I samtal med förvaltningen förmedlar personalen kunskap om och förståelse för att omsorgen ska utgå ifrån den äldres självbestämmande och integritet. Dock har det också framkommit att det ibland kan vara svårt för personalen att avgöra i det dagliga arbetet när flexibilitet ska föregå rutinen. Entreprenören uppger i sin handlingsplan att verksamhetens utvecklingsarbete i år fokuserar på äldreomsorgens nationella värdegrund: Den äldres delaktighet och önskemål ska tydligt framgå i genomförandeplanen och vara styrande i planeringen av dennes omsorg och meningsfull tillvaro. Verksamheten har bland annat skapat nya rutiner kring hur man erbjuder möjlighet till exempel till olika aktiviteter. Även nya brukarmöten och fokusgrupper har införts i syfte att fånga in allas synpunkter.

Förvaltningen ser positivt på entreprenörens insatser för att tydliggöra innebörden av äldreomsorgens nationella värdegrund, bland annat självbestämmande och delaktighet, i den dagliga omsorgen. För att tillämpa den teoretiska kunskapen kan tydlig handledning i olika omvårdnadssituationer behövas.

Aktiviteter, utevistelse och egen tid

På Rio finns två tillsvidareanställda personer på heltid som planerar och genomför aktiviteter. Det finns minst två planerade gruppaktiviteter varje vardag och det anordnas regelbundet större evenemang och utflykter. Utbudet av olika aktiviteter kan variera över tid utifrån de äldres önskemål. På helgerna ansvarar den

ordinarie personalen för aktiviteter på den egna våningsplanen. En extraresurs har nyligen anställts på statliga stimulansmedel för att enbart erbjuda aktiviteter och stimulans på varje våningsplan utöver verksamhetens övriga gruppaktiviteter. För de mest sjuka äldre finns tillgång till vårdhund och taktil stimulering. Alla äldre ska erbjudas en timme egen tid varje vecka, det vill säga tid då den äldre fritt kan välja någon individuell aktivitet tillsammans med sin kontaktman. I samtal med personalen framgår att uttaget av egen tid fungerar bra.

I brukarundersökningen ansåg 76 procent av de som svarade att de var nöjda med de aktiviteter som erbjöds. Dock var mindre än hälften nöjda med möjligheten att komma utomhus. I biståndsenhetens färskva individuppföljning angav 76 procent (26 av 34) att de blivit erbjudna att delta i aktiviteter och 71 procent (24 av 34) att de får utvistelse i den mån de behöver.

Entreprenören påvisar ett engagemang i att erbjuda varierande utbud av aktiviteter utifrån de äldres behov. Entreprenören har en rutin att erbjuda även utvistelse dagligen, men egenkontrollen har visat att följsamheten till rutinen behöver säkerställas.

Mat och måltider

I brukarundersökningen svarade 75 procent att maten smakar bra och 67 procent ansåg att måltiderna var en trevlig stund på dagen. Resultatet har förbättrats från föregående brukarundersökning då motsvarande siffror var 59 procent på respektive fråga. I individuppföljningen ansåg 88 procent (30 av 34) att de var nöjda med maten och 74 procent (25 av 34) att måltiden är en trevlig stund på dagen. Även dessa resultat har förbättrats från föregående mätning.

Entreprenören har arbetat intensivt med att förbättra måltidssituationerna. Två maträtter finns nu att välja mellan både till lunch och middag för de äldre som kan välja själva. Synliga menykort för hela veckans matsedel finns på borden på somatiska enheter samt på korttidsboendet. På demensenheter finns veckans matsedel på anslagstavlan för att minska störande intryck på borden. Personalen serverar mat från serveringsvagnar. Kryddor och bröd finns oftast på bordet. Sjuksköterskorna på respektive våningsplan deltar i måltiderna i mån av möjligheter för att observera måltidssituationerna enligt entreprenören. En ny, skriftlig mellanmålsrutin har skapats. En gång i månaden bjuds en lyxig frukostbuffet i samlingsalen. Efter de äldres önskemål bjuds även gröttbuffet till frukost en gång i månaden.

Vid förvaltningens oanmälda besök har lugna och ändamålsenliga måltidssituationer observerats på alla enheter. För närvarande avser entreprenören att utveckla mellanmålsserveringen och säkerställa att den nya skriftliga rutinen följs.

Ledningssystem

Det finns ett lokalt ledningssystem för att planera, genomföra, följa upp och systematiskt utveckla verksamheten på Rio. De skriftliga processerna har omarbetats sedan förra verksamhetsuppföljningen för att tydliggöra olika faser av heldygnsomsorg. Skriftliga rutiner, som har kompletterats vid behov, finns tillgängliga på varje våningsplan. Enligt entreprenören förankras varje förändring i rutiner initialt på alla möten och överrapporteringstillfällen för att säkerställa att all personal får kännedom om dem.

Entreprenören har hörsammat resultaten av Socialstyrelsens brukarundersökning och av verksamhetens övriga kontroller: Olika åtgärder har vidtagits i syfte att åtgärda de uppkomna utvecklingsområdena. Personalen kan redogöra syftet och gången för hantering av synpunkter och klagomål och är delaktiga i verksamhetens förbättringsarbete.

Entreprenören har identifierat en del verksamhetsspecifika riskområden samt bedömt både sannolikheten och konsekvensen av dem. Då riskbedömning är nödvändig i syfte att uppnå både säker omsorg och boendemiljö behöver fler riskområden identifieras och analyseras fortlöpande i syfte att förekomma dem.

Förvaltningens samlade intryck är att ledningssystemets innebörd är väl implementerat bland personalen även om ledningssystemets formella struktur kan utvecklas.

Klagomål och synpunkter samt anmälan om Lex Sarah

Entreprenören arbetar systematiskt för att utreda, åtgärda och följa upp inkomna klagomål. På samverkansmöten mellan förvaltningen och entreprenören diskuteras klagomålshantering regelbundet. Enligt den senaste brukarundersökningen visste de flesta äldre inte vem de skulle vända sig till vid klagomål. Entreprenören har vidtagit åtgärder för att förtydliga sin information om klagomålshantering till den enskilde. Blanketter för synpunkter finns synliga på varje plan utanför sjuksköterskeexpedition och frågan har diskuterats även i anhörigmöten. Enligt årets individuppföljning anser nästan alla de som har erfarenhet av att lämna synpunkter (20 personer av 24) att deras åsikter har hörsammats.

Då klagomål och synpunkter gör en viktig del av verksamhetens utvecklingsarbete behöver entreprenören fortsätta att informera tydligt om hur synpunkter och klagomål kan lämnas.

Entreprenören har inte lämnat någon anmälan om Lex Sarah till Inspektionen för vård- och omsorg under uppföljningsperioden.

Social dokumentation

Enligt entreprenörens egenkontroll, som görs minst två gånger varje år, uppfyller den sociala dokumentationen socialtjänstlagens krav. Vid individuppföljning följer biståndshandläggaren upp att genomförandeplanerna är uppdaterade och motsvarar den äldres faktiska behov.

Skattesk kontroll

Enligt Äldreförvaltningens kontroll har Attendo Sverige AB betalat sina skatter och socialförsäkringsavgifter. Entreprenören intygar att även dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav.

Livsmedelshygien

Förvaltningen har kontrollerat entreprenörens egenkontrollprogram av livsmedelshygien i mars 2016. Enligt protokollet har verksamheten en fungerande systematisk egenkontroll i enlighet med HACCP-principerna.

Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)

Enligt förvaltningens kontroll i mars 2016 har Rio ett fungerande systematiskt brandskyddsarbete.

Sammanställning av åtaganden enligt avtal och anbud Rio vård- och omsorgsboende 2016

Bedömning: ■ Utan anmärkning ■ Förbättringsområde ■ Brist

Åtaganden enligt avtal och anbud	■	■	■	Kommentarer
Särskilda åtaganden enligt anbud (mervärden)				
Två dagliga aktiviteter och en veckoaktivitet	■			
Möjlighet att välja tillbehör till maträtten	■			
Genomföra utbildningsinsatser för omvårdnadspersonal avseende grundutbildning		■		Arbetet måste intensifieras
All HSL-personal har vidareutbildning eller tre års erfarenhet av äldreomsorgen vid rekrytering	■			I övriga fall skapas handlingsplan i samråd med stadsdelsförvaltningen
Övriga åtaganden				
Kost och måltider				
Valmöjlighet mellan två rätter vid lunch och middag	■			Erbjuds till dem som kan välja
Maten serveras från uppläggningsfat		■		Maten serveras från serveringsvagn
Kryddor, bröd och smör finns på bordet		■		Saknas ibland
Veckans matsedel presenteras på anslagstavla och på menykort på borden	■			Endast på anslagstavlan på demensenheter för att minska störande intryck
Måltidsmiljön är lugn, ändamålsenlig och inbjudande	■			
Pedagogiska måltider tillämpas	■			
Kostansvarig, kostombud och kostråd finns	■			
Skriftlig rutin för mellanmål finns	■			
Aktiviteter				
Varierande utbud av gruppaktiviteter erbjuds	■			
Individuella aktiviteter erbjuds	■			
Trivselsråd finns	■			
Tillgång till vårdhund och taktil stimulering finns	■			
Utevistelse erbjuds varje dag		■		Rutinen behöver säkerställas
Egen tid en timme i veckan	■			
Balkongerna är inredda och inbjudande	■			Speciellt under sommaren
Arbetsätt och informationsöverföring				
Värdegrundsarbete	■			Utbildning i nationell värdegrund pågår 2016
Fester och högtider uppmärksammas	■			
Rutin och tid för överrapportering finns	■			
Teammöten där olika yrkeskategorier deltar	■			Finns en gång i veckan