

Handläggare
Marjo Tuomi
Telefon: 08- 508 10 554

Uppföljning av social omsorg vid Linnégårdens vård- och omsorgsboende 2016

Sammanfattande bedömning och förbättringsåtgärder

Förvaltningens samlade bedömning är att entreprenören uppfyller lagar, avtal och åtaganden och har förutsättningar att ge de boende god och säker omsorg. Ledningssystemet har utvecklats det senaste året: Fler skriftliga rutiner har skapats och egenkontrollsystemet utökats. Entreprenören visar stort engagemang i att utveckla verksamheten och erbjuder kontinuerlig kompetensutveckling för personalen. De äldre erbjuds ett varierande utbud av aktiviteter utifrån sina egna önskemål och förutsättningar. 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.

- **Måltidssituation** – rutinerna för omsorgsmåltid och mellanmål behöver följas upp och säkerställas.
- **Livsmedelshygien** – egenkontroll behöver säkerställas omgående.
- **Kontaktmannatid och utevistelse** – rutinerna behöver säkerställas.
- **Ledningssystem** – arbetet med att identifiera fler verksamhetsspecifika risker behöver intensifieras. Rutinerna behöver förankras hos hela personalen.
- **Intern informationsöverföring och social dokumentation** – följsamheten till rutinerna behöver säkerställas omgående.
- **Kontinuitet i sjuksköterskebemanning** – behöver säkerställas.

Föregående års uppföljning - social omsorg

Förvaltningens samlade bedömning var att entreprenören uppfyllde avtal och åtaganden och att de äldre erbjöds vård och omsorg av god kvalitet. Utvecklingsområden som konstaterades då var inom områden ledningssystem, måltidssituation, intern samverkan, klagomålshantering, kontaktmannatid och delaktighet.

Entreprenören har arbetat med alla förbättringsområden. Ledningssystemet har utvecklats. Omsorgsmåltiderna fungerar bra enligt entreprenörens egenkontroll även om följsamheten till rutinen varierar något mellan våningsplanen samt genom tiderna.

Entreprenören har även infört en ny mellanmålsrutin och en dietist har anlitats i syfte att utbilda personal i kost- och måltidsfrågor. Några fler verksamhetspecifika risker har identifierats även om mycket arbete kvarstår. På grund av stor omsättning av sjuksköterskor under det senaste året och att en chefstjänst varit vakant under en lång rekryteringsprocess har entreprenören haft svårt att utveckla verksamheten så som den önskat, bland annat har inte intern samverkan alltid fungerat enligt rutinen. Även uttag av kontaktmannatid behöver fortsatt utveckling och uppföljning. Utan resultat av brukarundersökningen är det svårt att redovisa i vilken mån de boende upplever att de är delaktiga i sin egen omsorg.

Uppföljning av social omsorg – 2016

Organisation, bemanning och teamarbete

Ledningen på Linnegården ska bestå av en verksamhetschef och tre enhetschefer inom social omsorg enligt avtalet. Boendet är bemannat dygnet runt av omvårdnadspersonal och sjuksköterskor, på vardagar ingår även en arbetsterapeut och en sjukgymnast samt en aktivitets- och kulturassistent i arbetsteamet. Entreprenören har utökat sin sjuksköterskebemanning med två heltidsanställda sjuksköterskor för närvarande med årets statliga stimulansmedel men avsikten är att fortsätta bemanningsutökningen även efter projektet. Förvaltningen har kontrollerat varje månad att bemanningen motsvarar den avtalade nivån och endast få avvikelser har förekommit.

Under det senaste året har det varit stor omsättning på sjuksköterskor och entreprenören har varit ofta tvungen att anlita vikarier även från bemanningsföretag. Såväl ledningen som all personal bevitnar om att detta har påverkat till exempel kontinuiteten i verksamheten och samarbetet mellan yrkeskategorierna. Även en av enhetschefstjänsterna har varit vakant under en lång rekryteringsprocess. Entreprenören ville uppgradera den vakanta enhetschefstjänsten till biträdande verksamhetschef och tillsätta tjänsten med någon med hälso- och sjukvårdskompetens. Därmed skulle den nya befattningsinnehavaren även kunna vikariera för verksamhetschef och ge stöd till sjuksköterskegruppen vid behov. Tjänsten tillsattes i augusti och omstruktureringen av chefsbefattningen pågår på prov året ut. Om entreprenören lyckas med denna åtgärd att förstärka sin ledningsorganisation och att förbättra samverkan mellan yrkeskategorierna bifogas befattningsändringen i avtalet. Dock ska den sociala omsorgen även fortsättningsvis vara det huvudsakliga ansvarsområdet för en biträdande verksamhetschef precis som för enhetscheferna. Förvaltningen finner det ytterst viktigt att de tre cheferna för social omsorg aktivt deltar i utveckling och uppföljning av

den sociala omsorgen.

Entreprenören har skriftliga rutiner för samverkan mellan yrkeskategorierna på Linnégården. Dels beskrivs dagliga överrapporteringar mellan arbetspassen och mellan sjuksköterska och omvårdnadspersonal, dels beskrivs regelbundna teammöten, planmöten, reflektions- och kvalitetsmöten där alla yrkeskategorier deltar. Syftet med samverkan är bland annat att säkerställa informationsöverföring och enhetliga arbetsmetoder utifrån de boendes aktuella behov. I samtal med ledning och personal har det framkommit att möten ibland har uteblivit och informationsöverföring därför försvårats. Entreprenören behöver säkerställa omgående att rutinerna för teamarbete och informationsöverföring följs och är kända för all personal, även för vikarier.

Kompetensutveckling

Över 90 procent av all omvårdnadspersonal har adekvat utbildning, det vill säga vårdbiträdes- eller undersköterskekompetens. All nyanställd omvårdnadspersonal ska ha minst undersköterskekompetens. Entreprenören har presenterat en utbildningsplan utifrån sitt åtagande att erbjuda utbildad, tillsvidareanställd omvårdnadspersonal grundutbildning motsvarande fyra procent av arbetstimmar: All utbildad personal erbjuds möjlighet att delta i grundutbildning på betald arbetstid. En del personal har dock tackat nej till erbjudandet av olika personliga skäl, andra har inte varit behöriga att delta i utbildningen på grund av svårigheter med svenska språket. Tre personer ska påbörja undersköterskeutbildning kombinerat med språkutbildning i svenska under hösten. Då nästan all personal snart har grundutbildning erbjuder entreprenören de intresserade även möjlighet att skaffa sig spetskompetens inom äldreomsorg; en undersköterska har antagits till påbyggnadsutbildning inom äldrepsykiatri.

Entreprenören satsar både på externa utbildningar och på kollegialt lärande inom organisationen för alla yrkeskategorier. Enligt årets utbildningsplan erbjuds personalen kontinuerlig kompetenshöjning inom flera områden, bland annat inom kost och måltider, i vårdarsång, handledning och i bemötande av anhöriga. Från och med i år ska all personal på Linnégården delta i E-hälsoprojektet som är en omfattande insats för att höja hela personalens kompetens i att använda digitala verktyg inom vård och omsorg. Linnégården innehar också en Silviacertifiering vilket innebär att hela personalen har genomgått en specialutbildning i demensomsorg enligt Silviahemmets vårdfilosofi. För att upprätthålla certifieringen krävs att även alla nyanställda genomgår utbildningen.

Entreprenören arbetar aktivt med att implementera äldreomsorgens nationella värdegrund i det dagliga arbetet. Verksamhetens utbildade värdegrundshandledare utbildar den övriga personalen och leder regelbundna reflektionsmöten med personalen på varje våning.

Aktiviteter, utevistelse och kontaktmannatid

Entreprenören påvisar ett stort engagemang i att erbjuda varierande utbud av aktiviteter samt större evenemang och utflykter året runt. En kultur- och aktivitetsansvarig ansvarar för gruppaktiviteter på boendet. På respektive våningsplan ansvarar en personal varje vardag under fem timmar för individuella aktiviteter och utevistelse: De äldre som inte vill delta i stora gruppaktiviteter kan delta i aktiviteter i mindre grupper på sin egen våningsplan. Utbudet skapas utifrån de äldres önskemål, förutsättningar och intressen med stöd av personal och boendets kultur- och aktivitetsansvarig. Entreprenören har nyligen öppnat ett separat, specialinrett upplevelserum där de mest sjuka äldre har möjlighet att ta del av lätt beröringsmassage eller annan sinnesstimulering, till exempel ljudeffekter såsom fågelsång eller lugn musik eller känna olika dofter. På helgerna anordnas fredagsmys, lördagsfest och söndagskaffe på alla våningsplan. En gång i månaden erbjuds alla äldre att forma sin egen önskemiddag: De äldre som bor på samma våningsplan planerar, deltar i förberedelser och äter tillsammans en festmåltid som de själva har önskat.

Under sommaren förflyttas aktiviteterna ut till gården i mån av möjligheter. Varje vardag serveras eftermiddagskaffe på gården om vädret tillåter. Alla enheter äter lunch en gång i veckan ute i trädgården och ofta också på balkongerna på respektive våningsplan. Enligt Stockholms stads utevistelsegaranti ska alla äldre erbjudas möjlighet till utevistelse varje dag, dock har de äldre rätt att tacka nej. Entreprenören har rutin för att erbjuda utevistelse varje dag. Enligt entreprenörens egenkontroll fungerar rutinen för utevistelse bra på vardagarna men behöver förbättras under helgerna.

Alla äldre ska erbjudas tid en timme i veckan för att tillsammans med sin kontaktman kunna ägna sig åt någon aktivitet som den äldre själv önskar. I samtal med personalen har det framkommit att denna kontaktmannatid inte alltid hinns med. Entreprenören behöver säkerställa att alla äldre erbjuds möjlighet till sin kontaktmannatid enligt anbudet.

Mat och måltider

Entreprenören har skriftliga rutiner för både huvudmåltider och mellanmål. De äldre som kan välja själva erbjuds möjlighet att välja mellan två rätter både till lunch och middag. Entreprenörens

måltidskoncept, omsorgsmåltid, innebär att måltiderna ska vara lugna och trivsamma stunder och erbjuda även fysisk, mental, social och kulturell stimulans. De äldre ska få möjlighet att delta i måltidsförberedelser utifrån sina individuella förutsättningar, till exempel genom att skala potatis eller att bara vara med när personalen arbetar i köket. Under måltiden sitter alla, både de äldre och personalen, tillsammans vid bordet. Personalen ska stötta de äldre att göra själv det de kan, hjälpa de som behöver hjälp samt uppmuntra alla till samtal och social samvaro med varandra. I anslutning till måltiden ska även enklare aktiviteter, såsom högläsning eller frågesport, erbjudas för att förlänga den gemensamma trevliga stunden.

Enligt entreprenörens egenkontroll varierar kvaliteten på omsorgsmåltiderna mellan våningsplanen och över tid av olika anledningar vilket även har konstaterats under förvaltningens platsbesök. Entreprenören uppmanas att säkerställa följsamheten till rutinen på alla våningsplan. Även den nya mellanmålsrutinen behöver säkerställas och följas upp på alla enheter.

Social dokumentation

Enligt entreprenörens senaste egenkontroll har den sociala dokumentationen blivit bättre men kan utvecklas ytterligare. Personalen behöver därmed fortsatt utbildning och kontinuerlig handledning av dokumentationsombud och enhetscheferna. Stadsdelsförvaltningens biståndshandläggare följer upp att genomförandeplanerna är uppdaterade och motsvarar den äldres faktiska behov. Enligt den senaste uppföljningen saknade många äldre en aktuell, uppdaterad genomförandeplan. Entreprenören behöver arbeta aktivt för att säkerställa jämn kvalitet på social dokumentation.

Klagomål och synpunkter samt anmälan om Lex Sarah

Entreprenören arbetar systematiskt med att utreda, åtgärda och följa upp inkomna klagomål och har en skriftlig rutin för klagomålshantering. På samverkansmöten mellan förvaltningen och entreprenören redovisas klagomålen regelbundet. Alla som flyttar in till Linnégården informeras om klagomålshantering i samband med ankomstsamtal enligt entreprenören. Det finns blanketter för klagomål och synpunkter i entreplanen synligt bredvid hissarna, dock inte på respektive våningsplan. I samtal med personal har det framkommit att klagomålen åtgärdas alltid direkt om möjligt, i annat fall hänvisar personalen till sjuksköterskor eller till cheferna. Klagomålen är en viktig del av verksamhetens kvalitetsutveckling och den enskilde ska kunna känna att man kan påverka sin vardag genom att lämna synpunkter, förbättringsåtgärder och klagomål. Entreprenören uppmanas att ha information om klagomåls- och synpunktslämning

synligt även på varje våningsplan, exempelvis utanför hissarna.

Under 2016 har entreprenören lämnat in en anmälan enligt 14 kapitlet socialtjänstlagen, Lex Sarah, om ett allvarligt missförhållande till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). IVO riktade ingen kritik mot entreprenören.

Ledningssystem

Entreprenören har ett lokalt ledningssystem med tydliga processer i syfte att planera, genomföra, följa upp och systematiskt utveckla verksamheten. Skriftliga rutiner finns men i samtal med personalen har det framkommit att alla inte riktigt känner till dem. Även entreprenörens egenkontroller visar att följsamheten till en del rutiner behöver förbättras. Egenkontrollerna genomförs regelbundet och resultaten sammanställs för att identifiera verksamhetens utvecklingsbehov. Entreprenören har rutiner för klagomåls- och avvikelshantering och ärenden behandlas i specifika kvalitetsmöten samt på arbetsplatsträffarna med all personal. Dock behöver verksamhetens riskbedömning intensifieras: Fler potentiella verksamhetsspecifika risker ska identifieras och bedömmas kontinuerligt i syfte att förekomma dem.

Skattekontroll

Enligt Äldreförvaltningens kontroll har Ersta diakonisällskap betalat sina skatter och socialförsäkringsavgifter. Entreprenören intygar att även dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav.

Livsmedelshygien

Förvaltningen har kontrollerat entreprenörens egenkontrollprogram av livsmedelshygien i juni 2016. Enligt protokollet visar resultatet brist på intern revision. Entreprenören ska även identifiera utbildningsbehov hos personal som har ansvar för livsmedelshantering samt hos ansvarig för egenkontroll av livsmedelshygien. Programmet behöver kompletteras med dokumentation av mottagningskontroller och temperaturregistreringar.

Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)

Enligt förvaltningens kontroll i juni 2016 har verksamheten bra kännedom om sina skyldigheter samt en väl sammansatt brandpärm med rutiner och checklistor. Ett antal brister har identifierats vid tillsyn. Entreprenören har fått ta del av protokollet och förväntas åtgärda bristerna omgående.

Miljöarbete






Ersta diakonisällskap har en miljöpolicy som tillämpas på Linnégården.

Tre utbildade miljöombud driver miljöarbetet på hela boendet.

Sammanställning av mervärden och särskilda åtaganden enligt anbud på Linnégårdens vård- och omsorgsboende 2016

Bedömning: ■ Utan anmärkning ■ Förbättringsområde ■ Brist

<i>Mervärden (SoL, HSL) och övriga åtaganden (SoL) enligt anbud</i>	■	■	■	Kommentarer
Mervärden				
Värdegrundsarbete bedrivs systematiskt			■	
Individuella riskbedömningar			■	Rutiner och instrument finns
”Omsorg och vård med värdighet, kontinuitet, trygghet och självbestämmande”			■	Rutiner och arbetssätt finns
Stöd och stimulans till aktivt och meningsfullt liv			■	
Intensiv rehabilitering direkt efter inflyttning			■	
Grundutbildning för omvårdnadspersonal			■	
Erfarenhet och utbildning vid nyrekrytering av HSL-personal			■	
Övriga åtaganden				
Kost och måltider				
Omsorgsmåltid med social samvaro och små aktiviteter		■		Rutin finns, behöver säkerställas på alla våningsplan
Önskemiddag för varje våningsplan en gång i månaden			■	
Möjlighet att välja mellan två maträtter till lunch och middag			■	Erbjuds till dem som kan välja
Skriftlig mellanmålsrutin			■	
Aktiviteter				
Kontaktmannatid en timme i veckan		■		Rutinen behöver säkerställas
Varierande utbud av aktiviteter utifrån de äldres intressen samt utflykter och evenemang			■	
Utevistelse erbjuds varje dag		■		Rutinen behöver säkerställas
Aktiviteter erbjuds på varje våningsplan			■	
Fester och högtider uppmärksammas			■	
Schemalagd sinnesstimulering			■	
Bemanning och kompetensutveckling				
Bemanning enligt avtalet			■	
Kontinuitet i sjuksköterskebemanning		■		Behöver säkerställas.
Utbildningsplan för omvårdnadspersonal			■	
Plan för nyrekrytering av omvårdnadspersonal			■	
Teamarbete och informationsöverföring				
Teamarbete vid nyrekrytering av personal och omsorgsboende 2016		■		Rutinen behöver säkerställas

<i>Mervärden (SoL, HSL) och övriga åtaganden (SoL) enligt anbud</i>				Kommentarer
Informationsöverföring				Rutinerna behöver säkerställas
Organisation				
Rutiner för systematiskt brandskyddsarbete (SBA)				
Egenkontroll för livsmedelshygien		