

HandläggareEva Kruse
Telefon: 08-508 10 575**Uppföljning av social omsorg enligt socialtjänstlagen vid Kampementets vård-och omsorgsboende 2017****Sammanfattande bedömning och förbättringsåtgärder**

Förvaltningens samlade bedömning är att entreprenören uppfyller gällande avtal och åtaganden. Kampementet är en välskött verksamhet med goda förutsättningar att ge de boende vård och omsorg av god kvalitet. Entreprenören har under det gångna året arbetat med de förbättringsåtgärder som förvaltningen konstaterade under 2016, bland annat områdena kring ledningssystem, mat-och måltider och klagomål. Med utgångspunkt från resultaten från Socialstyrelsens brukarundersökningar planerar entreprenören olika förbättringsåtgärder och en särskild åtgärdsplan har upprättats för dessa. I anslutningen till verksamhetsuppföljningen har förvaltningen gjort ett antal oanmälda besök på Kampementet och vissa iakttagelser har noterats på möbler och inventarier som entreprenören bör titta över.

Förvaltningen har nedan noterat några områden där entreprenören bör intensifiera sina insatser. Åtgärderna kommer att följas upp på kommande samverkansmöten.

- **Delaktighet** – att utveckla metoder med syftet att ytterligare stärka de boendes möjlighet till delaktighet och inflytande över exempelvis utevistelser och egen tid.
- **Måltider**-fortsätta att utveckla måltiderna för att kunna erbjuda den boende en välsmakande kost och trevlig måltids-situation

Föregående års uppföljning-social omsorg

Förvaltningens samlade bedömning var att entreprenören uppfyllde avtal och åtaganden. Verksamheten var välskött med goda förutsättningar att ge de boende omsorg av god kvalitet. Entreprenören strävade efter att utveckla verksamheten och olika förbättringsåtgärder och en särskild åtgärdsplan hade upprättats för dessa, bland annat arbetade entreprenören aktivt med egenkontroller och riskanalyser. Verksamheten erbjuder ett brett utbud av aktiviteter och entreprenören arbetade med att ge de boende en aktiv och meningsfull tillvaro.

Entreprenören hade ett nytt ledningssystem som var välarbetat, tydligt och strukturerat och tillgängligt för all personal. Förvaltningens konstaterade att utvecklingsarbete behövdes inom områdena ledningssystem, mat-och måltider, klagomål och delaktighet.

Uppföljning av social omsorg-2017

Bemanning, kompetensutveckling och teamarbete

Ledningen på Kampementet består av en samordnande verksamhetschef på halvtid och två verksamhetschefer på heltid. Verksamheten är bemannad med omvårdnadspersonal och sjuksköterskor dygnet runt i enlighet med avtalet. I verksamheten ingår även rehabiliteringspersonal, samordnare, aktivitetsansvariga, Silviasyster, städpersonal och vaktmästare. Förvaltningen genomför månatligen kontroll av personalförteckningen och arbetsscheman. Bemanningen håller avtalad nivå och inga större avvikelser har förekommit.

Cirka 92 procent av all omvårdnadspersonal har adekvat utbildning och vid nyrekrytering krävs minst utbildning som undersköterska. Vid nyrekrytering av sjuksköterska krävs enligt avtal två års erfarenhet inom äldreomsorg samt vidareutbildning inom geriatrik eller utbildning till distriktssjuksköterska. I årets kompetensutvecklingsplan ingår bland annat brandutbildning, dokumentationsutbildning, förflytningsutbildning, nationella värdegrunden, basala hygienrutiner, handledning av Silviasyster och utbildning i demens, kost och nutrition. Utifrån behov och verksamhetsutveckling görs utbildningssatsningar som inte är planerade samt individuella utbildningar enligt individuell kompetensutvecklingsplan som fastslås vid medarbetarsamtal.

Entreprenören har rutiner för intern samverkan mellan arbetspass/yrkesgrupper samt team möten. Dels beskrivs dagliga överrapporter mellan arbetspass och mellan sjuksköterskor och omvårdnadspersonal, dels beskrivs regelbundna team möten, matråds möten, aktivitets- och dokumentationsgrupp, kvalitets- och ledningsmöte, veckomöte och hälso- och sjukvårdsmöten. Syftet är att säkerhetsställa arbetssättet som främjar hög kvalitet, säkerhet och trygghet. Entreprenören har väl utvecklat sina tvärprofessionella team möten och dokumentationen säkerställs så att det finns en röd tråd mellan omvårdnadspersonalens och hälso-och sjukvårdspersonalens arbetssätt.

Social omsorg, delaktighet och värdegrund

Varje brukare har en individuell genomförandeplan och entreprenören arbetar med personcentrerad omvårdnad. Syftet är att skapa trygghet, god kontinuitet och ett gott bemötande. Senaste brukarundersökning visar att 74 procent är nöjda och 86 procent känner sig trygga med sitt boende. Individuppföljningen påvisar att de allra flesta av de svarande känner sig trygga och anser sig få en god omvårdnad. Entreprenören har tydliga rutiner för kontaktmannaskap där kontaktmannen ska ansvara för huvuddelen av omsorgen och skapa en trygghet för den enskilde.

Entreprenören har en rutin för brukarens delaktighet och medverkan och verksamheten genomsyras av ett salutogent förhållningssätt. Verksamheten jobbar bland annat med de boendes delaktighet, självbestämmande, integritet och fokus på att brukaren ska vara med och bestämma kring de vardagliga. I senaste brukarundersökningen ansåg 72 procent att de kunde påverka sin hjälp, vilket är ökning från föregående mätning. Individuppföljningen påvisade att dryg hälften av de tillfrågade kunde påverka hur hjälpen genomfördes.

Entreprenören bedriver ett aktivt värdegrundsarbete. Värdegrunds couch finns på varje plan och värdegrunden diskuteras regelbundet på olika möten både enskilda och grupp möten. Enligt brukarundersökningen kände 90 procent av de som svarade att de blev väl bemötta. Individuppföljningen påvisar att de flesta tillfrågade upplevde att de blev bemötta på ett respektfullt sätt.

Förvaltningens uppfattning är att entreprenören arbetar med de boendes delaktighet, bland annat har olika brukarråd skapats. För att öka den äldres upplevelse av delaktighet och inflytande bör entreprenören dock vara mer lyhörd och uppmärksamma den enskildes önskemål.

Sociala aktiviteter, utevistelse och egen tid

Entreprenören har två aktivitetsansvariga som arbetar för att planera och genomföra gruppaktiviteter. De samarbetar med omvårdnadspersonalen för att skapa gemensamma och individuella aktiviteter. Sylviasyster besöker regelbundet brukarna på demensplanen tillsammans med en certifierad vårdhund. Det finns två aktiviteter inplanerade dagligen och det anordnas regelbundet utflykter.

I Stockholms stad gäller utevistelsegaranti på samtliga vård- och omsorgsboendena vilket innebär att alla äldre dagligen ska erbjudas möjlighet till utevistelse. Entreprenören har en rutin för att erbjuda

utevistelse men den enskilde har möjlighet att tacka ja eller nej till erbjudandet.

Brukarundersökningen visar att 60 procent av de tillfrågande är nöjda med aktiviteter som erbjuds och 57 procent ansåg att möjligheten att komma utomhus var bra. Individuppföljningen påvisar samma tendens. Entreprenören erbjuder ett brett utbud av varierande aktiviteter och arbetar aktivt med att erbjuda utevistelse. All personal arbetar för att ge de boende en meningsfull dag.

Enligt avtalet har entreprenören åtagit sig att alla boende ska erbjudas egen tid tillsammans med sin kontaktperson fyra timmar per månad. Egen tid ska planeras tillsammans med den enskilde utifrån dennes önskemål. I samtal med personalen har det framkommit att uttaget av egen tid varierar. Entreprenören behöver utveckla metoder med syftet att ytterligare stärka de boendes möjlighet till delaktighet och inflytande över exempelvis utevistelser och egen tid.

Mat och måltider

Enligt avtalet har entreprenören åtagit sig att ha pedagogiska måltider, det vill säga att personalen sitter med de äldre under måltiden. På varje plan finns ett kostombud vars uppgift bland annat är att planera och göra beställningar, delta i utbildningar i kostfrågor och livsmedelshygien, kontrollera att egenkontrollerna ifylls samt informera kollegor om nya rön.

Det ska även finnas möjlighet att varje dag välja mellan två maträtter. Måltiderna är jämnt fördelade över dygnets vakna timmar med tre måltider (frukost, lunch och middag) samt tre mellanmål, nattfastan överstiger inte elva timmar.

Enligt senaste brukarundersökningen var 71 procent nöjda med maten, vilket är en ökning tidigare undersökningen. Individuppföljningen påvisar att drygt hälften av de tillfrågande var nöjda med maten som serverades, dock framfördes synpunkter avseende variation och tillredning av maten.

Entreprenören har tydliga rutiner för kost och måltider och personalen förefaller vara införstådda med hur man skapar en trevlig och ändamålsenlig måltidssituation. Under förvaltningens besök konstaterades att det var fint dukat och måltiden oftast var en lugn stund. Det varierar dock något mellan avdelningarna. Veckans matsedel stod på bordet eller satt på kylskåpet och två rätter presenterades. Förvaltningen har noterat att entreprenören behöver fortsätta att utveckla måltiderna för att kunna erbjuda den boende en välsmakande kost och trevlig måltidssituation

Den sociala dokumentationen

Entreprenören arbetar fortlöpande med att utveckla och förbättra den sociala dokumentationen bland annat med hjälp av dokumentationsstödjare.

Attendo's kvalitetsavdelningen har under mars månad genomfört en egenkontroll avseende dokumentation. Dokumentation på somatiska planen är godkända och på demens planen kan dokumentationen utvecklas ytterligare. Vid individuppföljningen följer biståndshandläggare upp att genomförandeplanerna är uppdaterade och motsvarar de äldres faktiska behov. Den senaste individuppföljningen på visar att 97 procent har en uppdaterad genomförandeplan som är individuellt utformad.

Förvaltningens uppfattning utifrån egenkontrollen av dokumentation, SoL, är att genomförandeplanerna bör ha ett mål för utförandet som systematiskt följs upp och att genomförandeplanen har datum för uppföljning och revideras minst två gånger per år.

Klagomål och synpunkter samt anmälan om Lex Sarah

Entreprenören arbetar systematisk med att utreda, åtgärda och följa upp inkomma klagomål. På samverkansmöten mellan förvaltningen och entreprenören diskuteras klagomålen regelbundet. I senaste brukarundersökning uppgav 45 procent att de vet var man kan vända sig med klagomål och synpunkter, en förbättring sedan föregående undersökning. Av individuppföljningen framgår att drygt hälften av de tillfrågade anser att de hörsammats om de framför synpunkter. Entreprenören har sedan förra uppföljningen förtydligat informationen om klagomålshantering för den enskilde, informationen är mer tillgänglig och blanketten uppdaterad.

Entreprenören har inte lämnat lämnat några Lex Sarah anmälningar om allvarligt missförhållande till Inspektionen för vård- och omsorg (IVO) sedan förra uppföljningen.

Ledningssystem

Entreprenören har ett ledningssystem som är välarbetat, tydligt, strukturerat och tillgängligt för all personal. Flertalet rutiner har uppdaterats och det arbetas aktivt med egenkontroller och riskanalyser. Personalens medverkan i kvalitetsarbetet är tydliggjort.

Skattekontroll

Enligt Äldreförvaltningens kontroll har Attendo Sverige AB betalat skatter och sociala avgifter.

Livsmedelshygien

Förvaltningen har kontrollerat entreprenörens egenkontrollprogram av livsmedelshygien i mars 2017. Enligt protokollet har verksamheten en systematisk och fungerande egenkontroll av livsmedelshygien.

Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)

Förvaltningen har i mars 2017 kontrollerat entreprenörens brandskyddsarbete och bedömningen är att det finns en dokumenterat brandskyddsorganisation och fungerande systematiskt brandskyddsarbete.



Sammanställning av särskilda åtaganden enligt anbud Kampementets vård- och omsorgsboende 2017

Mervärden och åtaganden enligt anbud (SoL)				Kommentar
Värdegrund				
Tavlor med värdeord finns				
Värderingscoacher finns på samtliga enheter				
Värdegrundsarbete				
Kost och måltider				
Måltidsmiljön är lugn och dukningen ändamålsenlig				
TVå maträtter erbjuds till lunch och middag				
Tydligt skrivna matsedlar på borden				
Pedagogiska måltider tillämpas				
Måltidssituation				Fortsatt arbeta med att förbättra måltidssituationen
Aktiviteter				
Egen tid med kontaktmannen erbjuds varje vecka				
Individuella aktiviteter erbjuds				
Utevistelse erbjuds varje dag				Rutinen behöver säkerställas
Individuella aktivitetsscheman finns				I genomförandeplanen
Taktil stimulans erbjuds				
Arbetsätt och organisation				
Handledning erbjuds all omvårdspersonal				Erbjuds vid behov
Utbildning i taktil stimulering				Silviasyster handleder
Tid för daglig reflektion finns				Värdegrundsreflexioner dagligen
Silviasyster finns i verksamheten				
Temakonferenser var sjätte vecka				
Brukar- och närståendemöten finns				
Personcentrerat förhållningssätt tillämpas				Fortsatt arbete med de boendes delaktighet
Kontaktmannaskap				
Namngiven kontaktsman finns				
Kontaktsmannen står för huvuddelen av omsorgsinsatserna				