

## **Observationsrapport**

### **Kattrumpstullens vård-och omsorgsboende**

#### **Plan 3**

#### **Uppföljning**

## **Kvalitetsobservationen**

### **Verksamhet**

Katrumpstullens vård- och omsorgsboende drivs på entreprenad av KOSMO AB. Verksamheten ligger inom Östermalms stadsdelsförvaltning. Vård- och omsorgsboendet har 97 lägenheter fördelade på 5 våningsplan. Inriktningen är somatiskt vård- och omsorgsboende och demensboende.

Observationen har genomförts på plan 3, 21 lägenheter. 13 platser somatisk inriktning och 8 platser med demensinriktning.

Observationen är en uppföljning av tidigare observation som genomfördes under perioden 2015-06-11- 2015-06-22.

### **Verksamhetschef**

Marie Tunander

marie.tunander@norlandia.com

### **Kvalitetsobservationen genomförd under tiden**

2016-12-15 – 2016-12-19. Totalt har observationer genomförts vid tre tillfällen varav en kväll.

### **Kvalitetsobservation genomförd av**

Malin Persson

malin.charlotta.persson@stockholm.se

### **Metod**

Observationerna tar sin utgångspunkt i den personcentrerade omvårdnaden och servicen samt utgår från mötet mellan personalen och den äldre. Dels observeras om 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 särskilt på tre olika processer; personlig omvårdnad, måltider samt stimulans och vila. Förutom observationer har vissa samtal förts med äldre samt med personal för att skapa tydlighet vid observerade situationer. Observatören har tagit del av: verksamhetsberättelse, verksamhetsplan, rutiner för kontaktmannaskap, värdegrundspolicys och viss individuell dokumentation. Återföring sker både muntligt och skriftligt. Resultatet av observationen gäller enbart på den observerade enheten och kan därmed inte generaliseras till att omfatta hela boendet.

### **Observationen, sammanfattande intryck**

Verksamheten har nyligen genomgått en organisationsförändring med bl. a förändringar för personalen såsom övertalighet och uppsägningar. Personal från annan verksamhet har övertagits succesivt. Då flera nyckelpersoner som var rekryterade som teamledare har fått sluta har verksamheten fått börja om med att bygga upp en ny organisation med nya medarbetare.

Verksamhetschefen är ny i verksamheten och arbetet har varit inriktat på att skapa stabilitet i arbetsgrupperna.

Sjuksköterskegruppen upplevs vara ”sin egen grupp” och inte så integrerade med omvårdnadspersonalen i det dagliga omvårdnadsarbetet. Det kan dock ses utvecklingsmöjligheter gällande det multiprofessionella teamarbetet inom verksamheten.

Observationsrapporten presenterar resultatet av en uppföljning som är gjord utifrån de utvecklingsområden som framkommit vid tidigare genomförd observation 2015.

Resultatet av de observationer som gjordes 2015 och de utvecklingsområden som framkom presenteras först i kommande text, därefter presenteras de observationer som är gjorda 2016.

### **Utvecklingsområden**

2015

- **Fortsatt systematiskt utvecklingsarbete för att öka kunskapen kring ett personcentrerat och funktionsbevarat förhållningssätt genom ökad kännedom om de äldre, ökad kunskap om demenssjuka personer och ökad kunskap om värdegrunden.**

#### Observerat 2015:

Personalen har generellt ett gott bemötande. De visar en god vilja till att utföra sina arbetsuppgifter på bästa sätt samt har ett engagemang för de äldres välbefinnande.

Personalen upplevs ha varierad kännedom om de äldres individuella behov och varierad kunskap om hur de skulle förhålla sig till den äldre i omvårdnadssituationen.

Personalen har övervägande ett personcentrerat förhållningssätt till de äldre.

Det kan ses varierade kunskaper i det funktionsbevarande förhållningssättet samt kunskap om demenssjuka.

#### **Observerat 2016:**

Personalen har generellt ett gott bemötande till de äldre samt ett engagemang i deras dagliga välbefinnande.

Merparten av personalen upplevs känna till de äldres individuella behov och livshistoria. Det bekräftas genom uttalanden som:

*"Så här gör vi hos den personen vi vet att han/hon vill ha det på det sättet"*

*"Vi gör så här för att vi känner till vad personen tycker om, vi har även pratat med anhöriga"*

Det kan ses att personalen även frågar den äldre om de känner till "rutinerna". All personal gör på samma sätt hos den äldre. *"Det är viktigt att vi gör som den äldre och dennes anhöriga önskar"*.

Vid flera tillfällen observeras att personalen har ett personcentrerat förhållningssätt. I mötet med de äldre förekommer socialt inkluderande vardaglig "prat".

Det upplevs att personalen övergår i ett mer uppgiftsorienterat och- icke funktionsbevarande förhållningssätt när det blir "tidsbrist" och anhopning av arbetsuppgifter.

Det finns variationer i kunskap om bemötande av personer med demens. Särskilt svårt upplevs det vara att bemöta personer med uppreppande beteende samt personer med icke verbal förmåga.

2015

- **Fortsatt systematiskt utvecklingsarbete för att öka kunskapen om basala hygienrutiner.**

#### **Observerat 2015:**

Personalen tar inte av sig smutsiga handskar innan rent arbete påbörjas.

De tvättar och desinficerar inte sina händer och underarmar efter utfört arbete.

De äldre får inte hjälp med sin handhygien innan måltiderna.

#### **Observerat 2016:**

Personalen använder skyddsförkläde och handskar regelbundet i omvårdnadssituationen.

De tar av sig skyddsutrustning och slänger detta inne på rummet hos den äldre samt slänger soporna efter varje omvårdnadstillfälle.

Någon äldre ses få hjälp med sin handhygien innan måltiden.

Tillgången på handsprit är dålig.

2015

- **Förbättra informationsöverföringen genom att utveckla planering, samarbete och kommunikation.**

#### **Observerat 2015:**

Skillnader i samarbete och samordning av arbetsuppgifter beroende på om teamledaren var på plats och personalens förmåga till kommunikation kring planeringen.

Sjuksköterskorna var en "egen grupp" som inte fanns i det dagliga arbetet nära de äldre. Det observerades inget teamarbete i praktiska omvårdnadsarbetet.

#### **Observerat 2016:**

Personalen rapporterar muntligt till varandra mellan arbetspassen. Den som börjar senare får sin rapport då. När alla kommit planerar omvårdnadspersonalen arbetspasset utifrån ett dagblad. Dagbladet ger en struktur i fördelning av arbetsuppgifter.

Under arbetspasset kommunicerar och samarbetar personalen med varandra.

Sjuksköterskorna har en "egen" rapport på morgonen där omvårdnadspersonalen inte närvarar.

Vid ett tillfälle har omvårdnadsansvarig sjuksköterska ett möte med omvårdnadspersonalen på fm. Personalen ges då möjlighet att berätta och ställa frågor om de äldre.

Det saknas ett nära multiprofessionellt teamarbete i verksamheten där omvårdnadspersonalen får stöd och handledning av bl. a sjuksköterskan i det vardagliga omvårdnadsarbetet. De behöver stöd och handledning i olika förhållningssätt och bemötande av personer med olika sjukdomstillstånd.

2015

- **Öka kunskapen hos personalen kring vad som menas med egen tid.**

Observerat 2015:

Det finns varierad kunskap hos personalen om de äldres individuella behov. Flera i personalen känner inte till begreppet "egen tid".

Det finns inte så mycket beskrivet om egen tid i genomförandeplanerna.

Personalen beskriver att det är svårt att hinna med egen tid för de äldre.

De äldre blir ofta sittande framför Tv:n eller vid matbordet mellan måltiderna utan stimulans.

Observerat 2016:

Personalen upplevs känna till de äldres livshistoria och individuella behov.

De har en ökad medvetenhet och kunskap kring individuellt och personcentrerat förhållningssätt.

*"Vi har tagit reda på vad personen tycker om och mår bra av"*

*"Det är viktigt att vi berättar det för all personal, framförallt till de som är nya"*

I genomförandeplanerna kan ses att det finns beskrivet vad den äldre har för behov av stimulans individuellt och hur det ska utföras.

Möbleringen har blivit mer trivsamt i vardagsrummen på våningsplanet sedan föregående observation 2015. Det finns en aktivitetslåda med bl. a spel, ballonger och korsord. Detta ökar möjligheten till att de äldre får vardaglig stimulans.

Det kan ses en skillnad mellan grupperna. I den ena gruppen är förhållningssättet mer personcentrerat än i den andra. Personalen i den andra gruppen beskriver att de inte hinner göra det lilla extra på grund av att de äldre har så omfattande omvårdnadsbehov. ” Vi försöker så fort vi får tid över”.

2015

- **Fortsatt utvecklingsarbete för att förbättra genomförandeplanerna samt ökad kännedom om innehåll och syfte för all personal.**

Observerat 2015:

Det finns genomförandeplaner och levnadsberättelser för de flesta äldre men de behöver utvecklas kring hur insatsen ska utföras samt kring informationen om den äldres individuella behov och önskemål.

Teamledaren ger stöd till omvårdnadspersonalen vid dokumentation och upprättande av genomförandeplaner.

Observerat 2016:

De flesta äldre har en upprättad genomförandeplan. Det kan ses att de uppdateras regelbundet och det finns många gånger beskrivet hur insatsen ska utföras utifrån den äldres individuella behov och önskemål.

Det finns arbetssätt som säkrar att medarbetarna följer de rutiner som gäller kring genomförandeplanerna. Arbetsledare kartlägger regelbundet behovet av att upprätta nya genomförandeplaner och uppdatera befintliga.

2015

- **Måltiderna kan utvecklas genom att de äldre kan bli mer delaktiga i förberedelserna och i större utsträckning servera sig själva alternativt få stöd att servera sig maten från karotter på bordet. Duka med bordstabletter och servetter samt har pedagogiska måltider.**

Observerat 2015:

Det finns olikheter i de två grupperna.

Den *ena gruppen* dukar med bordstabletter och servetter. De äldre deltar i förberedelser inför måltiden och har karotter på bordet. Personalen sitter med och har pedagogiska måltider med de äldre.

Den *andra gruppen* dukar inte alltid med servetter eller bordstabletter. De äldre deltar inte i några förberedelser inför måltiden. Det förekommer inte servering från karotter på bordet eller några pedagogiska måltider. Flera äldre har behov av äthjälp i den här gruppen.

Observerat 2016:

Det kan ses fortsatta skillnader i de två grupperna.

Den *ena gruppen* dukar inte längre med bordstabletter och servetter. De äldre deltar inte i förberedelserna inför måltiden eller blir inte serverade från karotter på bordet. Det förekommer inga pedagogiska måltider. Personalen serverar maten från köksbänken.

De äldre blir tillfrågade om hur mycket mat de vill ha samt vilken dryck de önskar. Personalen sitter vid några tillfällen med vid måltiden för att hjälpa och stödja de äldre. Det förekommer ”socialt prat”. Vid något tillfälle sätter personalen på musik under måltidsstunden.

Den *andra gruppen* dukar inte med bordstabletter och servetter. De äldre deltar inte i förberedelserna inför måltiden och maten serveras inte från karotter på bordet. Det förekommer inga pedagogiska måltider. Personalen serverar maten från köksbänken.

De äldre blir tillfrågade om hur mycket mat de vill ha och vilken dryck de önskar. Flera äldre kan inte ge uttryck för dessa önskemål. De är i behov av äthjälp och några har



sväljningssvårigheter.

Personalen sitter med vid måltiden för att stödja och hjälpa de äldre. Det förekommer även ”socialt prat”. Vid flera tillfällen dukar personalen med fina glas på fot till de äldre som kan hantera dem. Vid några tillfällen sätter personalen på musik under måltiden. Vid något tillfälle var Tv:n på under måltidssituationen.

Personalen i den *andra gruppen* beskriver att *”det är svårt att hinna med att tillgodose de äldres olika behov under måltidssituationen- vi önskar att det ska vara en lugn trevlig stund på dagen”*.

*”Många äldre har ett omfattande omvårdnadsbehov som tar tid att utföra”*

2105

- **Utevistelse kan utvecklas genom att förbättra rutinen kring erbjudande av promenader.**

Observerat 2015:

Det finns en aktivitetstavla där det dokumenteras när den äldre blir erbjuden och deltar i utevistelse.

De äldre blir erbjudna att komma ut på balkongen och ner till terrassen på entréplanet.

**Observerat 2016:**

Det finns en aktivitetstavla där det dokumenteras när den äldre blir erbjuden och deltar i utevistelse.

Det finns dokumentation som visar på att de äldre erbjudits och deltagit i utevistelse. Ingen äldre sågs komma ut under observationsperioden (dec- vinter).