

Handläggare
Lisbeth Hagman
Telefon: 08-508 36 217

Till
Äldrenämnden
den 25 april

Sammanställning av kvalitetsobservationer 2016

Förvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner förvaltningens redovisning av kvalitetsobservationerna samt överlämnar rapporten för kännedom till samtliga stadsdelsnämnder, entreprenader och privata utförare av vård- och omsorgsboenden inom Stockholms stads äldreomsorg.
2. Äldrenämnden lägger rapporten till handlingarna.



Ann-Christine Hansson
Förvaltningschef

Lisbeth Hagman
Avdelningschef

Sammanfattning

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

Kvalitetsobservationerna som genomfördes 2016 visar att det pågår utvecklingsarbete inom nästan alla verksamheter. Verksamheterna arbetar bland annat aktivt med värdegrundsarbete men omvårdnadspersonalen behöver också handledning i hur de kan tillämpa värdegrunden i det praktiska arbetet.

Måltiderna upplevs inom flera verksamheter som en trevlig stund på dagen. Det finns dock fortfarande behov av utveckling, särskilt när det gäller den sociala stimulansen under måltiden.

Hemtjänstens omvårdnadspersonal tar stort ansvar för att de äldre ska få de insatser som är beslutade. Hemtjänsten observeras ha svårigheter med arbetsplanering, lokaler, stabilitet i personalgrupper

och informationsöverföring. Personalen behöver stöd i form av handledning och reflektionsmöten.

Inom samtliga verksamheter finns mer eller mindre kunskapsbrister inom demensområdet. Omvårdnadspersonalen behöver kunskaper, handledning och stöd i hur de ska bemöta personer med demenssjukdom.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av äldreförvaltningen, utvecklingsavdelningen. Funktionshinderrådet har tagit del av rapporten den 13 april 2017 och Kommunstyrelsens pensionärsråd den 18 april 2017 samt förvaltningsgruppen den 19 april 2017.

Bakgrund

I budget 2015 fick äldrenämnden i uppdrag att samordna de stadsövergripande kvalitetsobservationerna.

Ärendet

Äldreförvaltningen har under 2016 samordnat kvalitetsobservationerna. Under 2016 har 76 kvalitetsobservationer genomförts inom vård- och omsorgsboenden, servicehus 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 2016.



Sammanställning av kvalitets- observationer 2016

Sammanställning av kvalitets-observationer 2016

2 (18)

Innehåll

| | |
|--|----|
| Sammanfattning | 4 |
| Bakgrund | 5 |
| Kvalitetsobservationer som uppföljningsmetod | 6 |
| <i>Syftet med kvalitetsobservationerna</i> | 6 |
| Resultat från 2016 års observationer | 6 |
| <i>Vård och omsorgsboenden</i> | 6 |
| <i>Hemtjänst</i> | 11 |
| <i>Servicehus</i> | 14 |
| <i>Uppföljningar från 2015 års observationer</i> | 17 |

Sammanfattning

Kvalitetsobservationer är sedan 2015 en del av Stockholms stads uppföljning inom äldreomsorgen. Metoden fokuserar på processkvalitet, dvs. hur personalen tillämpar rutiner och arbetssätt i samspel med värdegrund och professionalitet i det praktiska vård- och omsorgsarbetet. Genom kvalitetsobservationerna fångas den faktiska kvaliteten, det som händer i mötet mellan den äldre och omvårdnadspersonalen. Kvalitetsobservatörerna utgår från den individuella vården och omsorgen och kan på så sätt bedöma graden av personcentrerad vård- och omsorg. Kvalitetsobservationer utförs under flera dagar inom en och samma enhet.

Observationerna utgår från tre olika processer, omvårdnad, mat och måltider samt stimulans och vila. Verksamheternas ledning får, efter att kvalitetsobservationerna är klara, en återkoppling vid ett återföringssamtal. 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 återkoppling på det som observerats fungera bra men även det som behöver utvecklas vidare.

Under 2016 genomfördes 76 observationer inom hemtjänst, servicehus och vård och omsorgsboenden. Kvalitetsobservationerna visar inga direkta skillnader på utvecklingsbehov beroende på i vilken regi som verksamheten drivs.

Kvalitetsobservationerna har visat att det pågår utvecklingsarbete i verksamheterna för att styra om arbetet från att vara uppgiftsorienterat till personcentrerat. Verksamheterna arbetar aktivt med värdegrundsarbete men omvårdnadspersonalen behöver handledning i hur de kan tillämpa värdegrunden i det praktiska arbetet.

Måltiderna är inom flera verksamheter trevliga och upplevs som en trevlig stund på dagen. Det finns dock fortfarande behov av utveckling särskilt när det gäller att erbjuda de äldre ökad delaktighet. Varje person ska ha rätt att så långt det är möjligt påverka, välja och ta för sig själv av mat och tillbehör. Flera av måltiderna har mer karaktären av bispisning än av gemensam måltid. Likaså behöver personalen föra samtal och se till att måltidsstunden blir en social samvaro.

Hemtjänstens omvårdnadspersonal tar stort ansvar för att de äldre ska få de insatser som är beslutade. Hemtjänsten observeras ha svårigheter med arbetsplanering, lokaler, stabilitet i personalgrupper

och informationsöverföring. Omvårdnadspersonalen behöver stöd i form av handledning och reflektionstid.

Inom samtliga verksamheter finns mer eller mindre kunskapsbrister inom demensområdet. Omvårdnadspersonalen behöver kunskaper, handledning och stöd i hur de ska bemöta personer med demenssjukdom. Det är dock ojämnt inom och mellan verksamheterna. Flera verksamheter har kommit långt medan andra har mer att göra.

I sammanställningen lyfts flera styrkor och goda exempel fram från några av verksamheterna. Alla observerade verksamheter har också ett antal utvecklingsområden.

Bakgrund

Stadsledningskontoret initierade 2013 ett projekt med uppgift att ta fram en metod för att följa upp den personcentrerade omvårdnaden¹. 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.

Projektet leddes av Stockholms stads stadsledningskontor och fjorton kvalitetsobservatörer utbildades under projektiden. Under projektets gång hölls flera värdefulla samtal med forskare inom området äldreomsorg.

Kvalitetsobservationer är sedan 2015 en del av stadens uppföljning av äldreomsorgen. Äldreförvaltningen har ansvaret att samordna och genomföra kvalitetsobservationerna. Fram till årsskiftet 2016/2017 var kvalitetsobservatörerna anställda inom respektive stadsdel och de flesta arbetade halvtid. Det visade sig att det var svårt att kombinera en halvtid som kvalitetsobservatör med annat uppdrag inom stadsdelen. Från och med 2017 anställdes därför sju kvalitetsobservatörer på heltid inom Äldreförvaltningen.

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

Kvalitetsobservationer som uppföljningsmetod

Uppföljning genom kvalitetsobservationer innebär att området processkvalitet studeras. Kvalitetsobservationerna tar sin utgångspunkt i den personcentrerade omvårdnaden. Dels observeras hur personalen samverkar med och stödjer den äldre i stunden och dels om värdegrunden efterlevs och är synlig i det praktiska arbetet. Kvalitetsobservationerna omfattar även om personalen fullföljer sina uppgifter på ett professionellt sätt.

Kvalitetsobservatörerna fokuserar på tre olika processer:

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

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

Syftet med kvalitetsobservationerna

- Uppföljningsmetoden ska belysa faktisk kvalitet, hur insatserna utförs 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.

Resultat från 2016 års observationer

Vård och omsorgsboenden

Antal observerade 2016, inom respektive regiform

| Egen regi | Privata | Idéburna organisationer |
|-----------|---------|-------------------------|
| 10 | 9 | 7 |

Styrkor som observerats inom vård- och omsorgsboenden
Inom flertalet av observerade vård och omsorgsboendena pågår utvecklingsarbete inom olika områden. Flera verksamheter har kompetent och engagerad omvårdnadspersonal med goda kunskaper

² Processkvalitet mäter hur en insats utförs, det som sker i det faktiska mötet mellan den äldre och omvårdnadspersonalen.

om salutogent förhållningssätt³. Inom flera verksamheter observeras omvårdnadspersonalen också arbeta mer personcentrerat än uppgiftsorienterat. Det finns dock ojämnheter i kompetensen inom personalgrupperna.

Flera verksamheter har utvecklat en stimulerande inomhusmiljö som inbjuder till social samvaro i gemenskap. Många verksamheter har särskilda aktivitetsansvariga som ordnar gemensamma aktiviteter och som i några fall även erbjuder individuell stimulans. De verksamheter som har förutsättningar att skapa trevliga utomhusmiljöer har i flera fall satsat på det.

Stöd till omvårdnadspersonalen är ett område som observerats vara under utveckling. Några verksamheter arbetar aktivt med teamarbete. Andra har sett över sina arbetsscheman för att kunna ge de boende en ökad personkontinuitet. Informationsöverföring är ett annat område som några verksamheter prioriterar och arbetar med att förbättra.

Flera verksamheter uppvisar bra genomförandeplaner där de äldres individuella behov och önskemål tydliggjorts. Likaså finns verksamheter som arbetar aktivt med levnadsberättelser.

Goda exempel från några verksamheter

Nedan redovisas styrkor och goda exempel från några av de verksamheter som observerats. Exempelen redovisas för att ge en bild av vad som fungerar bra och som kan användas som inspiration för andra verksamheter. Samtliga namngivna verksamheter har också områden som behöver utvecklas.

Edö vård och omsorgsboende

Verksamheten arbetar med aktiviteter och stimulans utifrån ett personcentrerat förhållningssätt. Utförandet utgår från individens förutsättningar, tidigare erfarenheter, intressen och önskemål.

Liviagården

Omvårdnadspersonalen tar till vara det friska och ger hjälp och stöd där det behövs. Omvårdnadsinsatserna är utformade så att de främjar den äldres oberoende och integritet.

³ Salutogent förhållningssätt innebär att personalen utgår från det som bibehåller hälsa. Likaså att arbeta för att skapa begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet.

Sätra vård och omsorgsboende

Mötet med de äldre präglas av äldreomsorgens värdegrund. Genomförandeplanerna är uppdaterade och beskriver de individuella behoven hos de äldre samt hur omvårdnaden är individanpassad. Verksamheten har återkommande utbildningar för kunskapspåbyggnad samt för att försäkra att även nyanställda får nödvändiga kunskaper.

Stureby vård och omsorgsboende

Boendet är ett av stadens akademiska boenden. Verksamheten samarbetar bland annat med forskare för att utveckla bättre miljöer för de boende. Ett av projekten är utprovning av mjukare golvmatta för att minimera skador vid eventuella fall.

Väderkvarnens profilboende

Under observationerna framgick att omvårdnadspersonalen hade goda kunskaper om de boendes levnadshistoria och individuella behov. Omvårdnadspersonalen arbetar på ett inkluderande förhållningssätt som ger delaktighet och känsla av sammanhang för de äldre.

Stockholms sjukhem

Inom verksamheten fanns utbildade silviasystrar som håller i handledning i bemötandet av personer med demenssjukdom. Verksamheten har också interna utbildningar inom området.

Postiljonens vård och omsorgsboende

Inom verksamheten har olika arbetsgrupper ansvarat för att förbättra miljön och utbud i gruppaktiviteterna. I det arbetet har paramedicinarnas kompetens använts. Verksamheten använder också BPSD⁴ registret som ett verktyg i arbetet för att kunna ge bättre omvårdnad till personer med demenssjukdom.

Guldbrölloshemmet

Omvårdnadspersonalen uppvisar att de arbetar med individuell stimulans för de boende. Under omvårdnaden samtalar personalen med de äldre om annat än bara arbetsmomenten. Personalen har skapat relationer med de äldre och på de äldres villkor. Under omvårdnaden observerades att musik ofta spelades.

Rio vård och omsorgsboende

Verksamheten har aktivitetssamordnare som under morgonen mellan 8.00 – 10.00 avlastar omvårdnadspersonalen genom att finnas till hands på avdelningarna för att ta hand om larm. Detta

⁴ BPSD betyder Beteendemässiga och Psykiska Symtom vid Demens.

innebär att omvårdnadspersonalen kan utföra sitt arbete hemma hos de boende i lugn och ro utan att behöva springa ifrån för att stötta någon som larmat.

Sabbatsbergsbyn

Verksamheten arbetar med aktiviteter och stimulans utifrån ett personcentrerat förhållningssätt. Planering och utförande utgår alltid från den enskilde individens förutsättningar, tidigare erfarenheter, intressen och önskemål. Detta stöds genom informativa genomförandeplaner och levnadsberättelser.

Sofiagården vård och omsorgsboende

Verksamheten arbetar med team där hela teamet deltar vid överrapporteringar. Dessa möten fungerade även som handledning och reflektion där arbetssätt och gemensamma bemötandestrategier diskuteras. Vid måltider serveras varma rätter på varma tallrikar.

Solgården vård och omsorgsboende

Inom Stora Sköndal där verksamheten ingår pågår ett utvecklingsarbete inom det digitala området. Personalen har fått tillgång till ett digitalt verktyg för att få bättre överblick på arbetsuppgifter, utbyta information och rapportera händelser. Även de boende inkluderas då studenter håller i ett Surfplattecafé, vilket uppskattas av de äldre.

Liseberg vård och omsorgsboende

Miljön inom verksamheten är mycket trevlig och inbjuder till social samvaro. Verksamheten har utarbetat tydliga rutiner vid måltiderna så att personalen arbetar likartat. Måltiderna observerades vara en trevlig stund på dagen.

Löjtnantsgården

Verksamheten har en sjuksköterska inom varje enhet som finns till hands för omvårdnadspersonalen i det dagliga omvårdnadsarbetet. Boendet arbetar aktivt med levnadsberättelser.

Vård och omsorgsboendenas utvecklingsområden

Det är många boenden som observerats och skillnaderna inom och mellan boendena är ibland stora. Det finns ingenting som tyder på att regiform har betydelse när det gäller utvecklingsbehov. Samtliga regiformer visar i stort sett på samma behov av utveckling.

Ett område där utveckling pågår men där det finns mer att göra är måltiderna. Generellt behöver måltiderna göras trevligare, det finns

flera exempel på störningsmoment som mycket spring fram och tillbaka av personal under måltiderna. Likaså att störande ljud finns som till exempel att diskmaskinen sätts på eller att både tv och radio står på samtidigt. De äldre behöver även bjudas in att bli mer delaktiga. Fler frukostbufféer där de äldre kan välja och ta för sig själva. Karottsystem på borden och framställda tillbehör som bröd, smör, sallad och kryddor på borden. Likaså översyn av användandet av haklappar. Under observationerna noteras att vissa verksamheter slentrianmässigt sätter på boende haklapp oavsett om dessa behövs eller ej.

Stimulansen behöver förbättras, särskilt enklare stimulans mellan måltiderna. Ofta sitter de äldre själva och antingen sover eller uttrycker att de har tråkigt särskilt på förmiddagarna då sällan gemensamma aktiviteter anordnas. Verksamheterna behöver också utveckla den individuella stimulansen och tydliggöra varje individs behov och önskemål i genomförandeplanerna.

Verksamheterna behöver arbeta med att höja kompetensnivån för all omvårdnadspersonal. Det finns för stora olikheter inom verksamheterna på personalens kunskaper. Likaså måste vikarier få kunskaper så att omvårdnaden håller en jämn nivå även vid frånvaro av den ordinarie personalen. Inom verksamheterna finns mycket kompetens hos flera av de anställda. Ett förslag är att identifiera dessa kunskaper och använda dem i det interna utvecklingsarbetet. Utse coacher i personalgruppen som får ansvar att stödja och handleda arbetskamrater som behöver kunskapspåfyllning.

Omvårdnadspersonalen inom flera verksamheter har svårigheter med bemötandet hos personer med demenssjukdomar. Bland annat kan ett utvecklat teamarbete där sjuksköterskor ingår stötta upp och ge kunskaper som saknas.

Kunskaper inom basal hygien behöver utvecklas så att personalen förstår när och hur de ska använda handskar. I samband med att den äldre utför sina behov på toaletten ska inte andra uppgifter såsom att borsta tänder eller kamma hår utföras. Det är inte etiskt godtagbart.

Omvårdnadspersonalen behöver i större utsträckning än vad som ges få handledning och delta i reflektionsmöten för att få vägledning och kunskaper i sitt arbete.

Hemtjänst

Antal observerade 2016, inom respektive regiform

| Egen regi | Privata | Idéburna organisationer |
|-----------|---------|-------------------------|
| 8 | 16 | 2 |

Styrkor som observerats inom hemtjänsten

Vanliga styrkor som observerats inom hemtjänsten är att omvårdnadspersonalen tar stort ansvar för att de äldre ska få en så bra omvårdnad som möjligt. Det finns exempel där personalen inte tar sin rast eller inte hinner gå på toaletten till förmån för de äldres bästa. Det finns flera observationer om goda och omtänksamma möten mellan äldre och personal. Omvårdnadspersonalen har vid flera av kvalitetsobservationerna visat att de har de äldre i fokus.

Kvaliteten är ojämn både inom och mellan verksamheterna men omvårdnadspersonalen uppvisar vid ett flertal observationer att de arbetar utifrån ett personcentrerat och salutogent förhållningssätt. Den vana och engagerade personalen känner den äldres behov och önskemål och uppmuntrar därför ofta de äldre till delaktighet.

Några verksamheter har som erbjudande till sina brukare att personalen pratar de äldres modersmål och känner till den äldres kulturella bakgrund och vilka behov som det innefattar.

Inom flera verksamheter pågår förbättringar med att organisera arbetet bättre så att omvårdnadspersonalen genom mindre grupper får bättre förutsättningar till personkontinuitet och mindre stress genom kortare förflyttningar mellan sina besök. Några verksamheter arbetar också med att tydliggöra kontaktmannskapet för sin personal.

Det finns beskrivningar från vinterns snöoväder där personal skottar fram arbetsfordon samt in och utgångar för att kunna ta sig till de äldre. Till skillnad från en dagverksamhet som under rådande väderläge ställde in sin verksamhet på grund av oskottad ingång.

Goda exempel från några verksamheter

Nedan redovisas styrkor och goda exempel från några av de verksamheter som observerats. Exempen redovisas för att ge en bild av vad som fungerar bra och som kan användas som inspiration för andra verksamheter. Samtliga namngivna verksamheter har också områden som behöver utvecklas.

Hässelby hemtjänst

Genom att dela upp arbetslagen i geografiska områden ges de äldre möjlighet till ökad personkontinuitet från personalen.

Omvårdnadspersonal visar under observationerna att de arbetar motiverande och har ett personcentrerat och funktionsbevarande förhållningssätt.

Älvsjö hemtjänst

Verksamheten har en mötesplats för personer över 65 år, där det erbjuds tre till fem olika aktiviteter, sju dagar i veckan.

Mötesplatsen finns inom Älvsjö servicehus.

Bildhuggarvägens demensteam

Erfaren, omtänksam och ansvarsfull personal som har ett helhetsperspektiv över de äldres behov och förutsättningar.

Personalen arbetar efter ett vardagsrehabiliterande förhållningssätt där de äldre bjuds in att vara delaktiga i sin omvårdnad.

Farsta hemtjänst

Omvårdnadspersonalen uppvisade god personkännedom och ett personcentrerat förhållningssätt gentemot de äldre. Personalen hade ett gott samarbete som kan bero på att ledningen skapat förutsättningar för personalen att träffas både på morgonen och vid lunchtid för att planera arbetet.

Finsk hemtjänst

Omvårdnadspersonalen hade goda förutsättningar att arbeta efter basala hygienregler då de hade tillgång till handskar, tvål och handsprit hemma hos samtliga äldre.

Famntaget Östermalm

Företaget arbetar aktivt med CSR (Corporate Social Responsibility) vilket innebär att verksamheten aktivt arbetar för att ta ett samhällsansvar ur ekonomiskt, miljömässigt och socialt perspektiv.

Sagac

Personalen talade samma språk som de äldre, all mat som serverades var hemlagad.

Eveo hemtjänst

Väl strukturerad och inarbetad introduktion för nyanställda. Har personal anställda som talar brukarnas språk vilket skapade en god kommunikation mellan äldre och omvårdnadspersonalen.

Allita Care Kungsholmen

Företaget hade köpt in tofflor till personalen som förvarades i de äldres hem, istället för att använda blåa skoskydd. Upplevdes som hemtrevligt.

Söders demens och specialteam

Verksamheten har en kvalitets utvecklare som arbetar nära personalen och fångar upp svårigheter och problem. Kvalitetsutvecklaren ger både individuell handledning och handledning i grupp.

Olivia hemtjänst i Bromma

Verksamheten installerar ett system som gör det möjligt att komma åt stödjande information för personalen i vardagsarbetet.

Hemtjänstens utvecklingsområden

Även om flera verksamheter visar att de har jobbat för att förbättra personcentrering och salutogent förhållningssätt är det fortfarande ojämnt inom och mellan verksamheterna. Viss omvårdnadspersonal visar god kompetens medan andra saknar tillräckliga kunskaper.

Informationsöverföring är ett annat område som behöver förbättras. Många verksamheter saknar överlappningstid för informationsöverföring och har heller inget fungerande system för annat sätt att överföra information. Personalen organiserar ibland sitt arbete själva då arbetsledningen inte är närvarande i det dagliga planeringsarbetet. Detta medför bland annat att insatser planeras utan hänsyn till personkontinuitet och istället blir bemanning och schemaläggning utgångspunkt. Likaså planeras arbetet ibland utifrån dagverksamheters öppettider och inte utifrån den enskildes personliga behov. Omvårdnadspersonalen får inom flera observerade verksamheter ta ett stort ansvar för att de äldre ska få sina insatser utförda. De äldre informeras heller inte alltid om förändringar som innebär att annan personal kommer eller att personal kommer på annan tid.

Både utformandet av genomförandeplaner och den löpande dokumentationen är bristfällig inom flera verksamheter. Orsaker som framkommer under observationerna är tidsbrist, kunskapsbrist, brist på utrustning eller språksvårigheter. Personalen har svårt att beskriva hur de äldre vill ha sina insatser utförda i genomförandeplanerna och det saknas viktig information för att kunna ge en personcentrerad omvårdnad. Detta innebär att det blir

Sammanställning av kvalitets-observationer 2016

14 (18)

svårt för vikarier att känna till hur den äldre vill ha sina insatser utförda.

Samverkan med andra aktörer behöver förbättras, särskilt med vårdcentralernas distriktssköterskor som omvårdnadspersonalen ofta upplever är svåra att få tag på. Många mest sjuka äldre bor hemma och omvårdnadspersonalen behöver vägledning och handledning i omvårdnaden. Det har även framkommit att omvårdnadspersonalen inte alltid känner till hur de får tag på rehabiliteringspersonal eller stadens heminstruktörer för syn och hörsel.

Basala hygienkunskaper är även i år ett förbättringsområde, det är stora brister inom flera verksamheter. Ofta har både personal och ledning haft utbildning i basal hygien men då den inte fungerar tillfredställande behövs arbetsledning i det praktiska arbetet.

Reflektion och handledning saknas. Omvårdnadspersonalen får själva handskas med svårigheter som uppstår i arbetet. Arbetet är i hög grad ett ensamarbete. Hemtjänstens arbetslokaler är inte alltid ändamålsenliga. Ibland får inte alla plats samtidigt för att kunna dokumentera eller ge en säker informationsöverföring.

Nyckelhanteringen fungerar inte alltid tillfredställande. Ibland saknades nycklar och det var ibland oklart vem som skulle ta hand om nyckeln då de äldre ofta hade flera besök av olika personal under dagen. Ibland kvitterade en personal ut en nyckel och gav den till en annan personal utan att den personen kvitterade mottagandet.

Delegeringar saknas ofta från vårdcentralernas distriktssköterskor. Det händer också att ledningen för hemtjänsten ber personalen gå till de olika vårdcentralerna utanför arbetstiden för att få delegering. Läkeemedelshanteringen är stundtals bristfällig då kunskaper saknas och ordinationer inte alltid är uppdaterade.

Servicehus

Antal observerade 2016, inom respektive regiform

| Egen regi | Privata |
|-----------|---------|
| 12 | 2 |

Styrkor som observerats inom servicehusen

Inom flera servicehus har man försökt skapa inbjudande och trevliga miljöer i gemensamhetsutrymmena. Särskilt i bottenplanet vid entrén. På något servicehus finns en kiosk som tillhandahåller

både tidningar, godis, blommor och ett visst utbud av livsmedel. Några servicehus har också en bemannad reception.

I servicehusens gemensamhetsutrymmen anordnas olika dagliga aktiviteter som gymnastik, underhållning samt social samvaro i form av möten och kaffestunder.

Omvårdnadspersonalen inom flera av servicehuset uppvisar ett engagerat och erfaret intryck. Flera av dem arbetar vardags rehabiliterat och har ett välfungerande samarbete, i vissa fall i team med omvårdnadspersonal och hälso- och sjukvårdspersonal.

Även utemiljön runt servicehusen har några verksamheter satsat på att utveckla, som till exempel hälsoträdgård, en trevlig uteplats med pergola och stora utegårdar ibland i närhet till restaurangen.

Goda exempel från några verksamheter

Nedan redovisas styrkor och goda exempel från några av de verksamheter som observerats. Exempelen redovisas för att ge en bild av vad som fungerar bra och som kan användas som inspiration för andra verksamheter. Samtliga namngivna verksamheter har också områden som behöver utvecklas.

Hornstulls servicehus

Aktivitetsverksamheten Lusthuset som är öppet alla dagar året runt. Erbjuder aktiviteter som; sittgympa, filmvisning, månadens bok, manikyr, måleri, filosofiskt café, gudstjänst, bingo, shuffelboard, hälsocoach och vårdhundar.

Enskede nya servicehus

Särskild matsal där demensteamet ansvarar för lunchen för de äldre som behöver stöd. Måltidsmiljön är lugn och inbjudande med tydliga färger och kontraster samt utvald musik som spelades. Måltiderna får ta tid utan stress.

Ålvsjö servicehus

Verksamheten har en träffpunkt inom huset som dagligen används som social mötesplats. Äldre som bor på servicehuset stimuleras och uppmuntras att delta.

Pilträdes servicehus

Verksamheten har arbetsterapibiträden anställda som bland annat gör hembesök hos nyinflyttade äldre.

Fruängsgårdens servicehus

Stimulerande miljö som väcker minnen och bidrar till många samtal. Två katter som väcker känslor, sällskap och samtalsämnen. I bottenvåningen finns en välbesökt och uppskattad kiosk med bra utbud.

Rågsveds servicehus

Trevliga frukostar där flera olika alternativ finns framdukat så att de äldre själva kan välja och ta vad de önskar äta. Verksamheten har även en gästlägenhet för uthyrning till anhöriga och en fin hälsoträdgård med växter och bärbuskar.

Servicehusens utvecklingsområden

Kunskaperna inom hygienområdet behöver uppdateras och förbättras inom flera verksamheter.

Omvårdnadspersonalens kunskaper om personcentrering, salutogent förhållningssätt och hur värdegrunden kan tillämpas i det praktiska arbetet behöver förbättras. Det finns personal som observerats vara kunniga men variationen är stor inom och mellan verksamheterna.

Måltiderna kan göras trevligare med mindre störande moment och ökad trivsel. Särskilt när personal sitter med vid bordet bör de inleda och föra stimulerande samtal. Även stimulera de äldre till delaktighet vid måltiderna.

Utveckla den individuella stimulansen genom bättre dokumentation i genomförandeplanerna där det beskrivs hur den äldre önskar få sin omvårdnad utförd. Likaså att ange vad den äldre klarar av att göra själv och vad den äldre önskar för stimulans. Erbjud gärna levnadsberättelser.

Utveckla tydligare arbetssätt utifrån ett teambaserat tänk så att flera professioner hjälper till att skapa en helhetssyn på omvårdnaden. Särskilt när det gäller att bibehålla funktioner och stimulera till delaktighet från den äldre själva. Teambaserat arbetssätt ger också omvårdnadspersonalen ökade kunskaper, information och handledning. Detta är särskilt viktigt i omvårdnaden runt äldre med demenssjukdom.

Tid för reflektion och struktur saknas. Detta bör åtgärdas genom handledning eller vid särskilda reflektionsmöten där svårigheter och erfarenheter kan utbytas för att stötta och höja kompetensen i personalgruppen.

Förflyttningsteknik behöver uppdateras på några av servicehusen.

Uppföljningar från 2015 års observationer

Inför 2016 fick kvalitetsobservatörerna i uppdrag att genomföra 10 uppföljningar inom vård och omsorgsboenden från föregående år.

Resultatet av uppföljningarna:

| Flera förbättringar | Några förbättringar | Oförändrat |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| Inom 3 verksamheter | Inom 4 verksamheter | Inom 3 verksamheter |

Inom två av de tre verksamheter där kvalitetsobservatörerna konstaterade att kvaliteten var oförändrad har det skett ägarbyte eller chefsbyte. Händelser som påverkar stabilitet, struktur och långsiktighet påverkar även möjligheten till förändringsarbete vilket kan vara en förklaring till kvarstående utvecklingsområden.

För de verksamheter som uppvisar förbättringar har det främst skett inom följande områden:

Personcentrering

Verksamheterna visar framsteg i hur de tar reda på de äldres personliga och individuella behov. Förbättringar genom tydligare genomförandeplaner och fler upprättade levnadsberättelser. Omvårdnadspersonalen visar i det praktiska arbetet att de i större utsträckning än tidigare känner till de äldres önskemål, förutsättningar och intressen. Ett par enheter arbetar på att förbättra och i personalgruppen de äldres behov av egen tid och stimulans. Omvårdnadspersonalen har observerats inkludera de äldre mer i vardagliga samtal än vid tidigare observationer. Verksamheterna arbetar aktivt med värdegrundsarbete, men behov kvarstår att i större utsträckning förstå hur den kan tillämpas vid alla möten i det praktiska arbetet. Det fungerar bra för många men inte för all omvårdnadspersonal och särskilt inte vid alla arbetsmoment.

Dokumentation

Dokumentationen har blivit bättre då genomförandeplanerna i större utsträckning än tidigare beskriver, hur de äldre vill ha sin omvårdnad utförd. Likaså finns i större utsträckning uppgifter om stimulans och intressen. Fler levnadsberättelser finns nedtecknade samt att fler personal för mer regelbunden dokumentation av daganteckningar. För några verksamheter krävs dock mer arbete med att tydliggöra det personliga i genomförandeplanerna. Likaså

att förstå och känna till lagstiftningen runt dokumentationen, varför den är viktig.

Samarbetet

Det finns exempel på ökat samarbete mellan omvårdnadspersonalen, bland annat observeras att personalen arbetar mer samstämmigt vid dubbelbemanning. Även planeringen av arbetet har förbättrats och det har även observerats att det mellan omvårdnadspersonalen förs en bättre kommunikation och erfarenhetsutbyte. På ett av boendena har atmosfären observerats blivit betydligt trevligare än vid föregående observation. Det kan dock inte ses att samarbetet har blivit så mycket bättre mellan omvårdnadspersonalen och hälso- och sjukvårdspersonalen.

Basal hygien

Hygienområdet visade vid 2015 års observationer stora brister. Vid årets uppföljningar visar flera verksamheter att de tagit till sig av bristerna. Årets observationer visar på förbättringar främst hur och när handskar ska användas. Det kvarstår dock arbete med att stötta de äldre i sin mun och handhygien.

Kvarstående utvecklingsområden

Flera av verksamheterna har fortfarande utvecklingsbehov, som till exempel att fortsätta att utveckla måltiderna så att de blir en trevlig stund på dagen. Det saknas metodik för hur omvårdnadspersonalen kan inkludera de äldre att delta mer aktivt vid måltiderna. Likaså hur maten presenteras och dukas fram. Även det sociala samtalet under måltiderna kan förbättras. Det finns beskrivningar på "tysta" måltider eller där personalen pratar med varandra utan att inkludera den äldre i samtalet.

Omvårdnadspersonalen behöver mer stöd från hälso och sjukvårdspersonalen. Det både syns vid observationerna och sägs av personalen att stödet saknas. Omvårdnadspersonalen behöver stöd i olika bemötandesituationer när det gäller äldre med kognitiv svikt. Personalen behöver också vägledning och handledning i omvårdnaden av personer med olika sjukdomstillstånd. Hälso och sjukvårdspersonalen syns inte tillräckligt mycket ute i verksamheten under observationerna.