

Verksamhetsuppföljning Väderkvarnens vård- och omsorgsboende

Metod och genomförande

Vid verksamhetsuppföljningen tillämpas aktuell lagstiftning: socialtjänstlagen (SoL), hälso- och sjukvårdslagen (HSL), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd och äldreförvaltningens stadsgemensamma mall för uppföljning av avtal.

Uppföljningsbesöken på Väderkvarnens vård- och omsorgsboende genomfördes den 15 och 16 maj av verksamhetscontrollers Sara Alvfeldt och Madelein Cleve, biträdande avdelningschef Linus Olsson samt av medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) Sara Evefjord, och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) Linnea Svanström Leistedt. Under dessa två dagar intervjuade förvaltningen verksamhetschefer, omsorgspersonal, sjuksköterskor, sjukgymnaster och arbetsterapeuter.

Två oanmälda besök har genomförts, ett på natten och ett på dagen. Biståndshandläggare på beställarenheten har genomfört intervjuer med de boende och anhöriga. Totalt har 39 intervjuer genomförts. Biståndshandläggare har även gjort enstaka måltidsobservationer.

Resultatet från verksamhetsuppföljningen redovisas utifrån de politiska mål som är satta för äldreomsorgen i Stockholm stad. Resultatet fokuserar således på *trygghet, delaktighet, aktiviteter och utomhusvistelse*, samt *måltidssituation*. Valet av mål är även i linje med den värdegrund som präglar äldreomsorgen i Stockholm stad. Värdegrunden betonar att äldre får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet.

Rapporten fokuserar på de resultat som uppnåtts och vilka förbättringsområden som kvarstår. Inledningsvis beskrivs verksamheten översiktligt.

Hälso- och sjukvården kommer att redovisas separat för att rapporten ska bli mer överskådlig.

Väderkvarnens vård- och omsorgsboende

Äldreomsorgens utförarenhet är en samlad enhet för de verksamheter som utför vård- och omsorg inom Norrmalms

stadsdelsnämnds regi. Inom enheten finns vård- och omsorgsboende, servicehus, dagverksamhet med inriktning äldrepsykiatri och en öppen social träffpunkt.

Väderkvarnens vård- och omsorgsboende har fem gruppboenden som riktar sig till äldre med demenssjukdom. Två gruppboenden är profilboende med inriktning äldrepsykiatri. Tre gruppboenden har somatisk inriktning.

Verksamheten har genomfört en omstrukturering. Antalet demens- och äldrepsykiatriska platser har ökat. De äldrepsykiatriska avdelningarna är idag på samma våningsplan. Syftet har varit att samla kompetensen på samma våningsplan och öka förutsättningarna för samverkan och på så sätt stärka kontinuiteten kring de äldre.

Omstruktureringen och praktiska frågor gällande flytten har tagit mycket tid berättar ledningen under verksamhetsuppföljningen. Enligt de individuppföljningar som gjorts upplever några äldre att flytten varit rörig. Förvaltningen anser att det är viktigt att följa upp omstruktureringen utifrån de äldres perspektiv (se åtgärdsplan).

För de äldre som bor på vård- och omsorgsboendet och servicehuset finns Träffpunkten som erbjuder social samvaro och olika aktiviteter.

Till enheten hör också Vasaträffen, en kommunövergripande öppen verksamhet som ger seniorer möjlighet till social samvaro. Ljuspunkten är en annan öppen verksamhet med lokal i anslutning till Vasaträffen som erbjuder olika aktiviteter för äldre som är bosatta på Norrmalm.

Ledning och omsorgspersonal

Omvårdnadspersonalens kompetens

Väderkvarnens vård- och omsorgsboende har under året höjt kompetensen hos medarbetarna genom certifiering enligt Silviahemmets vårdfilosofi (se enhetens verksamhetsplan för mer information). Verksamheten har infört reflektionstid för medarbetarna en gång i månaden. Reflektionstiden beskrivs som uppskattad av medarbetarna och ger dem handfasta tips kring bemötande, delaktighet för de äldre etcetera.

Minst 90 procent av medarbetarna är utbildade undersköterskor och/eller vårdbiträden. Samtlig omsorgspersonal behärskar svenska i tal och skrift på så sätt att de kan prata med de äldre och dokumentera.

Det finns både en individuell och gemensam kompetensplan för medarbetarna. Timanställda får delta i utbildningar som rör hygien, munvård etcetera. Verksamheten använder sig av webbutbildningar.

Trygghet

Enligt Socialstyrelsens brukarundersökningar (2015, 2016) fick Väderkvarnens vård- och omsorgsboende höga betyg gällande bemötande och trygghet. Detta resultat återspeglas även i årets individuppföljningar där de allra flesta äldre är trygga och nöjda med personalens bemötande.

På frågan ”hur upplever du den omvårdnad du får” (ställs i individuppföljningarna) har flertalet äldre svarat ”mycket bra”.

Lex Sarah, klagomål och social dokumentation

För att de äldre ska känna sig trygga behöver verksamheten ha fungerande rutiner kring hanteringen av synpunkter och klagomål/lex Sarah. Den sociala dokumentationen behöver även fungera så aktuell information finns om den äldre och hens omsorg.

En lex Sarah rapport har inkommit till förvaltningen under 2017. Den påvisade brister i SoL- dokumentationen.

Verksamheten har en rutin kring synpunkter och klagomål. Klagomålen besvaras och återföring ges till medarbetarna. De klagomål som inkommit rör i huvudsak omvårdnaden.

Verksamhetsuppföljningen visar att det saknas en samlad dokumenterad analys av de klagomål som inkommit på avdelningarna.

Enligt de individuppföljningar som gjorts håller den sociala dokumentationen en hög kvalitet överlag. Verksamhetens satsningar på utbildning i social dokumentation har gett goda resultat. Verksamhetsuppföljningen visar dock att egenkontrollen av den sociala dokumentationen behöver förbättras. I nuläget är det bara vissa avdelningar som gör detta. Det saknas en samlad dokumenterad analys av resultatet. Enligt förvaltningen behöver alla avdelningar arbeta på samma sätt när det gäller att följa upp dokumentationen. Resultatet av granskningen behöver även förmedlas till medarbetarna.

Teamarbete mellan yrkesgrupperna

För att nå målet om att de äldre ska känna sig trygga behöver överrapporteringen mellan yrkesgrupperna fungera. Viktig

information om den äldres dagsform, avvikelser, etcetera behöver överrapporteras. Verksamhetsuppföljningen visar att Väderkvarnens vård- och omsorgsboende har en rutin kring överrapportering och teamarbete. Överrapporteringen fungerar bra på de allra flesta avdelningar. En del avdelningar behöver förbättra överrapporteringen mellan passen.

Utifrån samtal med medarbetarna framgår det att det teambaserade samarbetet mellan yrkesgrupperna behöver förbättras. Mötena då man ska diskutera de boendes omvårdnadsstatus blir inte alltid av. Förvaltningen anser att verksamheten behöver arbeta med det för att uppnå målet om trygghet för de äldre.

Bemanning och kontinuitet

Vikten av kontinuitet betonas i Stockholms stads budget (2017). Enligt Socialstyrelsen ska bemanningen uppfylla följande kriterier:

En sådan särskild boendeform som avses i 5 kap. 5 § socialtjänstlagen (2001:453) ska det, utifrån den enskildes aktuella behov, finnas tillgång till personal dygnet runt som utan dröjsmål kan uppmärksamma om en boende behöver stöd och hjälp. Den boende ska ges det stöd och den hjälp som behövs till skydd för liv, personlig säkerhet eller hälsa.

Förvaltningen har ställt frågor om kontinuitet och bemanning under verksamhetsuppföljningen. Enligt ledningen är det inte svårt att få in vikarier som är kända för de äldre. Det finns ett introduktionsprogram för nyanställda. Introduktionsprogrammet innebär bland annat att man går arbetspass med ordinarie personal innan man börjar arbeta självständigt. Inför sommaren kommer verksamheten hålla i introduktionsdagar. (Se bilagor för täthetsschema).

Förvaltningens oanmälda besök

Förvaltningen genomförde ett oanmält besök på natten den 27 april mellan klockan 23:00-02:30. Medarbetarna uppgav att de känner de boende bra och kan svara på larm snabbt. De som jobbar natt har arbetat många år och har lång erfarenhet.

Ytterligare ett oanmält besök genomfördes på dagen den 9 maj. De utvecklingsområden som framgick under båda besöken handlar om de äldres aktiviteter och utomhusvistelse (se eget kapitel).

Delaktighet

Enligt individuppföljningarna upplever de äldre ”i hög grad” eller ”viss grad” att de kan påverka hur och när hjälpen genomförs. I Socialstyrelsens brukarundersökning (2016) är det 80 procent av de äldre som upplever att ”personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål”. Resultatet är i linje med staden.

I samtal med omsorgspersonalen framkommer det att de försöker anpassa måltider och vård- och omsorgen utifrån den äldres individuella behov och intressen. Detta sker enligt förvaltningen på ett trevligt och respektfullt sätt.

Aktiviteter och utomhusvistelse

Aktiviteter och utomhusvistelse utgör viktiga indikatorer i Stockholms stads budget (2017) och äldreomsorgens värdegrund.

Verksamhetsuppföljningen visar att detta förblir förbättringsområden (källa: individuppföljningar, Socialstyrelsens brukarundersökning, oanmälda besök, tidigare verksamhetsuppföljningar).

Goda exempel som de äldre säger sig uppskatta finns; högläsning, musikstund, fika med nybakat bröd, etcetera. Flera projekt har startats i syfte att öka trivselen. Bland annat en Ipad- kurs som är uppskattat bland de äldre, vårdhundar som besöker avdelningar, etcetera. Förvaltningen anser att det finns engagemang och vilja hos ledning och medarbetare att starta olika projekt.

Verksamhetens egen brukarundersökning (för maj månad 2017) visar att flertalet äldre är nöjda med aktiviteterna. Förvaltningens individuppföljningar visar ett mer blandat resultat. Enligt individuppföljningarna är det övervägande fler äldre som är ”ganska missnöjd” med aktiviteterna än de som är ”mycket nöjda”.

Enligt individuppföljningarna uttrycker några äldre följande:

- Finns inget att göra. Händer inget på vår avdelning..*
- Upplever att det är dåligt med aktiviteter som passar målgruppen. Det finns större aktiviteter som sångstund men det hade varit bra med mindre aktiviteter så som bakning, sinnesträning, etcetera.*
- Jag är inte med på aktiviteter så mycket för jag trivs hemma.*

Under förvaltningens oanmälda besök dagtid förekommer det inte någon aktivitet på avdelningarna. Några äldre sitter och tittar på tv. Andra sitter sysslösa i de allmänna utrymmena. På några

avdelningar hänvisar medarbetarna till Träffpunktens aktiviteter. På ett fåtal avdelningar vet medarbetarna inte om det finns någon aktivitet på avdelningen. Det är viktigt att nämna att förvaltningens oanmälda besök endast återspeglar ett kort verksamhetsbesök. Detta besök kan inte generaliseras till att gälla för resten av året.

Förvaltningen anser dock att verksamheten behöver arbeta systematiskt med att utforma gemensamma aktiviteter till de äldre på samtliga avdelningar. De goda exempel som finns behöver spridas till alla avdelningar. De vardagsnära aktiviteterna behöver förbättras, så som bakning, kortspel etcetera. Detta kan ske strukturerat genom exempelvis schemaläggning av aktiviteter. Dessa satsningar behöver sedan följas upp och utvärderas (se åtgärdsplan).

Måltidssituation

Verksamhetsuppföljningen visar att Väderkvarnens vård- och omsorgsboende kontinuerligt arbetar med att förbättra trivseln kring måltidssituationen. Det finns en tydlig måltidsrutin. Förvaltningens rundvandring visar att måltidsmiljön varierar på avdelningarna. På vissa avdelningar var det fint dukat med servetter och blommor medan det saknades på andra avdelningar. Frukostbuffé erbjuds på en avdelning vilket uppskattas av samtliga äldre.

I samarbete med en dietist har en utbildning i mat- och måltidsmiljö hållits i maj månad för samtliga medarbetare. De äldre kommer att få ta del av resultatet genom en mer genomtänkt dukning som bland annat skiljer på vardag och helg.

Resultatet av individuppföljningarna visar att de flesta äldre upplever att stämningen är ”mycket bra” eller ”ganska bra” under måltiden. Observationer av måltidsmiljön har gjorts av biståndshandläggare och kvalitetsobservatör (2016, 2017). ”En god och lugn stämning” lyftes då fram som resultat. Enligt observationsrapporten behöver de äldre bli mer delaktiga i samtalet under måltiden. Detta kan uppnås genom att medarbetarna öppnar upp för konversationer med de äldre.

Hälso- och sjukvård

Förvaltningen har granskat att verksamheten följer hälso- och sjukvårdslagstiftningen och Socialstyrelsens rekommendationer. Kommunens ansvar omfattar sjukvård upp till sjuksköterske-, sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeutnivå.

Landstinget ansvarar för att verksamheten har en namngiven läkare för vård- och omsorgsboendet. Läkarservicen på Väderkvarnens vård- och omsorgsboende utförs av Legevisitten SÄBO som också ansvarar för läkare på jourtid. Lokal samverkansöverenskommelse finns som revideras årligen. Samarbetet fungerar väl.

Ledning och organisation

Verksamheten har en biträdande enhetschef enligt 2 § 4 kapitlet hälso- och sjukvårdslagen (HSL) samt en sjuksköterska med ledningsansvar enligt 5 § 4 kapitlet hälso- och sjukvårdsförordningen (HSF). Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) enligt 4 § 11 kapitlet HSL är förvaltningens MAS. Förvaltningen har också en medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).

MAS och MAR har haft regelbundna möten med chefer och hälso- och sjukvårdspersonalen under hela året för att informera och utbilda verksamhetens medarbetare i hälso- och sjukvårdsfrågor.

Omvårdnadsansvar och sjuksköterskebemanning

Under hösten 2016 övertogs hälso- och sjukvårdsansvaret upp till sjuksköterskenivå på Malmskillnadsgatans gruppbostad. Idag arbetar 7,94 dag/kväll och natt 2,01 sjukskötersketjänster vilket är en minskning med 0,11 procent.

Respektive sjuksköterska har omvårdnadsansvar för i snitt 18,5 boende. Högsta rekommenderade antal enligt kvalitetsinstrumentet Qusta är 20. Alla äldre på boendet inklusive servicehuset har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska.

Arbetsterapeut och sjukgymnast

Verksamheten har 1,4 tjänst sjukgymnast och 1,0 tjänst arbetsterapeut som ansvarar för bedömningar och insatser utifrån sina specifika kompetenser. I deras arbetsuppgifter ingår även att handleda medarbetare i ett hälsofrämjande arbetssätt och att hålla utbildningar om hjälpmedel och förflyttningsteknik.

Personalkontinuitet

Under de senaste åren har personalkontinuiteten varit försämrad på grund av att personal har slutat och ny har tillkommit. Verksamheten har arbetat med rutiner för att säkra kvalitén och patientsäkerheten. Förhoppningen är att bemanningen ska bli stabil framöver och att man då ska kunna vidareutveckla arbetet med hälso- och sjukvården.

Läkemedelshantering

De flesta boende har läkemedel som har doserats på apotek i så kallad Apo-dos (dospåsar). Det finns också ett akut- och buffertförråd som finansieras av landstinget och hanteras av sjuksköterskorna på boendet. MAS regler och verksamhetens lokala rutiner finns för läkemedelshantering.

Kvalitetsgranskning av läkemedelshantering

En extern granskning av läkemedelshantering utförs årligen av en farmaceut från Apoteket Farmaci AB. Läkemedelsgranskning har utförts december 2016. Föreslagna förbättringsområden är åtgärdade.

Läkemedelsgenomgång

Läkarorganisationen och förvaltningens MAS har utarbetat en överenskommelse för läkemedelsgenomgångar utifrån Socialstyrelsens kvalitetsindikatorer för äldres läkemedelsbehandling. Genomgången görs i samverkan med den äldre, ansvarig läkare, sjuksköterska och kontaktperson minst en gång per år.

Delegering

Det finns lokala rutiner för delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter. Omsorgspersonalen får delegering när de har god kännedom om den äldre, rutiner för läkemedelshantering samt om andra hälso- och sjukvårdsuppgifter.

Medicintekniska produkter (MTP)

Verksamheten har lokala rutiner för hantering av hjälpmedel och en inventarieförteckning över egenägda hjälpmedel. Personalen får instruktioner och handledning av arbetsterapeut och sjukgymnast i samband med att hjälpmedel förskrivs och utlämnas. Besiktning och service av sängar och personlyftar genomfördes under november/december 2016.

Förebyggande hälso- och sjukvård

Munhälsobedömning

De äldre erbjuds en kostnadsfri munhälsobedömning årligen av Flexident och informeras samtidigt om reglerna för nödvändig tandvård. Sjuksköterskan ska undersöka den äldres munstatus i samband med inflyttning och därefter vid behov eller minst en gång per år. Omsorgspersonal får också utbildning i tand- och munvård.

Riskbedömningar för fall, undernäring och trycksår

Samtliga boende ska enligt stadens anvisningar få riskbedömningar utförda minst en gång per år om de själva vill medverka.

Riskbedömningar ska alltid utföras vid inflyttning samt vid behov om den boende inte tackar nej.

Fallprevention

Lokala skriftliga rutiner för att förebygga fall och fallskador finns. Personalen arbetar i team med gemensamma vårdlagsmöten, där de går igenom risker för de boende. Vid bedömd fallrisk upprättas en plan för fallprevention.

Delar av den förebyggande hälso- och sjukvården samt egenkontroll presenteras i den årliga patientsäkerhetsberättelsen. Viss hälso- och sjukvårdsstatistik förs och följs upp av MAS/MAR och delar av resultatet presenteras också i patientsäkerhetsberättelsen.

Inkontinenshjälpmedel

Sjuksköterskan utreder i samråd med den enskilde och omsorgspersonalen inkontinensbesvär och ordinerar vid behov individuellt anpassade hjälpmedel. Verksamheten har arbetat fram rutiner och utbildat både hälso- och sjukvårdspersonal samt inkontinensombud för att öka kvalitén för de boende och arbeta kostnadseffektivt.

Medicinsk fotvård

Verksamheten har tillgång till medicinsk fotvård och bekostar fotvården om den boende har remiss från läkare.

Bedömning av funktionsnivån och behov av rehabiliterande åtgärder

I samband med att ny boende flyttar in bedöms funktionstillståndet vilket innefattar både kroppsfunction/struktur, aktivitet- och delaktighetsförmåga inom områdena förflyttning, gångförmåga samt den personliga vården. Syftet är att klargöra den äldres egna förmågor att klara sina dagliga aktiviteter. Behovet av stöd från personal i vardagsträning för att uppehålla förmågor samt eventuella behov av insatser från arbetsterapeut och sjukgymnast bedöms också. Träning/behandling inom rehabiliteringsområdet erbjuds i huvudsak vid problem kring förflyttning, gångförmåga samt fallrisk.

Vårdhygien och egenkontroll

Avtal finns med Vårdhygien och verksamheten följer deras regler och riktlinjer. Nära samarbete finns med hygiensjuksköterska i specifika ärenden. Egenkontroll avseende den basala hygienrutinen ska göras med hjälp av självskattning alternativt observation två gånger per år.

Skyddsåtgärder

Regler finns för riskbedömning inför eventuella ordinationer av skyddsåtgärder, det vill säga sänggrindar, positioneringsbälten, individuella larm och kodlås, och en lokal rutin finns. Vid granskning av dokumentationen konstateras en bristfällig dokumentation avseende beslut och utvärdering av skyddsåtgärder.

Hälso- och sjukvårdsjournaler och dokumentation

Dokumentationssystem med ny struktur enligt ICF trädde i kraft den 26 januari 2015. Arbetet med att implementera detta pågår fortfarande. Verksamheten har två handledare som ska stödja sina kollegor gällande dokumentationen. Handledarna får i sin tur stöd från förvaltningens dokumentationsstödjare. Tid avsätts regelbundet för dokumentation.

Verksamheten ska utföra egenkontroll av dokumentationen en till två gånger per år. Den journalgranskning som genomförts av MAS och MAR sedan föregående verksamhetsuppföljning visar att dokumentation är ett utvecklingsområde och att hälso- och sjukvårdspersonalen har fortsatt behov av stöd för mer kunskap inom området.

Rutiner vid dödsfall

Det finns rutiner med tillhörande checklista för vård vid livets slut. Rutinerna beskriver omhändertagandet av den döende eller avlidne personen utifrån etiska värderingar, smärtlindring, omsorg och en lugn miljö. Information och stöd ges till anhöriga och verksamheten registrerar i palliativa registret.

Avvikelsehantering och Lex Maria

Avvikelse rapporteras i dokumentationssystemet Vodok. Varje månad rapporteras avvikelserna till verksamhetens kvalitetsråd. Händelser av allvarigare karaktär rapporteras omgående till MAS och MAR. Vid bedömning om allvarlig vårdskada eller vid risk för allvarlig vårdskada skickar MAS och MAR anmälan enligt lex Maria till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och till stadsdelsnämnden för kännedom. En lex Maria gällande läkemedel har rapporterats sedan förra årets verksamhetsuppföljning.

Förvaltningens synpunkter

Väderkvarnens vård- och omsorgsboende har genomfört ett stort förbättringsarbete de senaste åren. Arbetet omfattar den sociala dokumentationen, upprustandet av den fysiska miljön och upprättandet av rutiner. Idag finns det tydliga rutiner kring den

äldres vård- och omsorg: måltider, välkomstprocessen, aktiviteter, synpunkter och klagomål, etcetera. Förvaltningens uppfattning är att ledning och medarbetare är engagerade, vilket är en anledning till att arbetet har nått så långt på kort tid.

Förvaltningens anser att det finns rutiner men att det saknas en samlad dokumenterad analys av vad exempelvis synpunkterna och klagomålen handlar om på alla avdelningar. Samma sak är det med aktiviteter och utomhusvistelse. Det finns en tydlig rutin kring hur arbetet med detta ska bedrivas men den efterföljs inte på samtliga avdelningar. Då aktiviteter och utomhusvistelse utgjort ett förbättringsområde flera år i rad önskar förvaltningen en specifik uppföljning av detta (se åtgärdsplan).

För att verksamheten ska utvecklas och bli bättre behöver analysen och uppföljningen av gängse rutiner, det vill säga egenkontrollen, stärkas och utföras systematiskt på samtliga avdelningar (se åtgärdsplan).

Tillsammans med uppföljningen på verksamhetsnivå är de äldres åsikter viktiga då de återspeglar det dagliga arbetet. De äldre på Väderkvarnens vård- och omsorgsboende är trygga och får ett gott bemötande av personalen. Det föreligger således en hög måluppfyllelse när det gäller de äldres trygghet men det teambaserade samarbetet behöver förbättras. I välfärdsutredningen (SOU 2017:38) framgår det att hänsyn ska tas till hur sammanhållen vården kring de äldre är vid uppföljning.

Förvaltningen anser att verksamheten arbetar aktivt och engagerat med att erbjuda de äldre en trevlig måltidsupplevelse.

Förvaltningens samlade bedömning är att de boende erbjuds omsorg av god kvalitet.

Utifrån den åtgärdsplan som begärts in hoppas förvaltningen att arbetet fortskrider med samma höga kvalitet som verksamheten gett prov på genom åren.