

HandläggareEva Kruse
Telefon: 08-508 10 575

Uppföljning av social omsorg enligt socialtjänstlagen vid Kattrumpstullens vård- och omsorgsboende 2017

Sammanfattande bedömning och förbättringsåtgärder

Förvaltningens samlade bedömning är att entreprenören vid Kattrumpstullens vård- och omsorgsboende har goda förutsättningar att ge de boende en god vård och omsorg. Under det gångna året har entreprenören arbetat med teamarbete och att förstärka teamets olika professioner runt den boende. Syftet har varit att stärka personalens samarbete samt öka tryggheten och ge en säker vård. Teamledarna har bland annat genomgått en tvådagars utbildning, haft reflektioner, handledning och regelbundna möten. Arbetet har fortsatt under året med att ta emot omvårdnadspersonal som blivit omplacerade i samband med att Vintertullens vård- och omsorgsboende lades ner.

I anslutningen till verksamhetsuppföljningen har förvaltningen gjort ett antal oanmälda besök på Kattrumpstullens vård- och omsorgsboende 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.

- **Kvalitetsgrupperna-** fortsätta med att ytterligare utveckla grupperna
- **Teamarbete-** fortsätta med att stärka det professions övergripande samarbete
- **Värdegrunden-** fortsätta arbetet med reflektionsmöten och ge ökad kunskap om värdegrunden
- **Aktiviteterna i boendeenheterna, utevistelse och egen tid-** i enlighet med avtal och anbud utvecklas vidare, säkerställa att rutiner följs och tydliggöra resultatet
- **Mat och måltider** -att tydligt erbjuda två maträtter att välja emellan både till lunch och middag, fortsätta förbättra måltidssituationen och förtydliga matsedel

Föregående års uppföljning-social omsorg

Förvaltningens samlade bedömning var att entreprenören uppfyllde avtal och åtaganden. De boende erbjöds ett brett utbud av gemensamma aktiviteter i entréplanet och bedömningen var att entreprenören arbetade för att ge de boende en aktiv och meningsfull tillvaro. Förvaltningen konstaterade att utvecklingsarbete behövdes inom områdena social omsorg-att utveckla aktiviteter, egen tid och utevistelse utifrån avtal och anbud, ledningssystemet, sociala dokumentation, mat och måltider och livsmedelshygien.

Uppföljning social omsorg 2017

Organisation, bemanning, grundutbildning av omvårdnadspersonalen och teamarbete

Katrumpstullens vård-och omsorgsboende drivs på entreprenad av Kosmo AB. Kosmo AB fick ny ägare februari 2015, Norlandia Care. Ledningen på Katrumpstullens vård-och omsorgsboende består av en verksamhetschef och två enhetschefer. Ny verksamhetschef tillträdde juli 2017. Verksamheten är bemannad med omvårdnadspersonal och sjuksköterskor dygnet runt i enlighet med avtalet. I verksamheten ingår även rehabiliteringspersonal, äldre pedagog, Silviasyster, lokalvårdare och vaktmästare. Förvaltningen genomför månatligen kontroll av personalförteckning och arbetsscheman. Bemanningen håller avtalad nivå och inga större avvikelser har förekommit.

Enligt anbudet har entreprenören åtagit sig att genomföra grundutbildning avseende utbildning till undersköterska, gymnasieskolans omvårdnadsprogram eller annan jämförbar gymnasieutbildning motsvarande fyra procent av alla arbetstimmar per år avseende omvårdnadspersonal. Flertalet av omvårdnadspersonalen har gått utbildning till undersköterska, ett fåtal kvar som under hösten kommer att erbjudas utbildning. Demenshandledning är genomförd i tre steg och är ett fortlöpande arbete på verksamheten.

Förvaltningens bedömning är att åtagandet om kompetenshöjande utbildning uppfylls för 2017.

Hösten 2016 ersattes tidigare Super 8/Kosmo grupperna av fem kvalitetsgrupper som representerar Norlandias fem koncept. Ombuden inom områdena träffas regelbundet för att planera, utveckla och följa upp hur arbetet fungerar på enheterna. Detta är

pågående arbete och syftet med dessa grupper är som tidigare att skapa en kultur där alla är delaktiga i att ständigt förbättra verksamheten inom alla områden.

I samtal med omvårdnadspersonalen framkom att det i vissa kvalitetsgrupper fungerar bättre än i andra. En stor del av omvårdnadspersonalen upplever att de inte får feedback från ledningen och planeringen och utvecklingen går inte framåt och detta gör att personalen slutar att engagera sig och tappar fokus.

Entreprenören behöver fortsätta arbetet med att utveckla kvalitetsgrupperna, närvara vid gruppens möten och engagera personalen.

Under det gångna året har entreprenören arbetat mycket med teamarbete och att förstärka teamets olika professioner runt den boende. Syftet är att stärka det professions övergripande samarbete och skapa ökad trygghet och säker vård. Teamledarna har bland annat genomgått en två dagars utbildning, det sker regelbundna möten, reflektioner och handledning.

I samtal med omvårdnadspersonalen framkom att avdelningar har team möten och vissa upplever att det fungerar bra medan andra uttrycker att dessa möten saknas men att behovet finns. Omvårdnadspersonalen uppger att de ofta känner sig stressade och inte alltid hinner överrapportera till varandra.

Entreprenör bör fortsätta med att stärka teamarbetet och det professionsövergripande samarbetet.

Social omsorg, delaktighet och värdegrund

Entreprenören har rutiner för kontaktmannaskap och kontaktmannen är den primära vårdaren då denna är i tjänst. Varje brukare har en individuell genomförandeplan och syftet är att skapa en tydlig struktur för det praktiska genomförandet och uppföljning av beslutat insats med hänsyn tagen till den enskildes självbestämmande och integritet.

Av socialstyrelsens brukarundersökning kan utläsas att 82 procent av de boende kände sig trygga och 76 procent kände sig nöjda. Av de tillfrågande svarade 88 procent att de bemöttes på ett bra sätt och 76 procent ansåg att personalen tog hänsyn till önskemål om hur hjälpen skulle utformas. Siffrorna är en förbättring sedan tidigare mätning.

Implementeringen av den nationella värdegrunden genomfördes hösten 2015 och varje boendeenhet tog fram ett värdegrundsdokument. Dokument ligger som grund vid de reflexioner som utifrån åtagandet i anbudet förs regelbundet på varje enhet under ledning av värdegrunds coach-äldre pedagog och Silviasyster. I november 2014 startade äldre pedagog och Silviasyster grupper för anhörigsamtal och under hösten 2016 startade en komprimerad anhörigskola med föreläsningar och enskilda samtal.

I samtal med omvårdnadspersonaler framkom att omvårdnadspersonalen har rutiner för kontaktmannaskapets uppgifter och kontaktmannen är den primära vårdaren då denna är i tjänst. Reflektions möten äger rum en gång per månad tillsammans med äldre pedagog när möjlighet finns att uttrycka sig fritt i frågor och tankar om värdegrunden. Vissa i personalen anser det lönlöst och undviker att delta. Personalen uttrycker att de försöker göra sitt bästa och anpassa arbetet efter värdegrunden.

Entreprenören behöver fortsätta arbetet med reflektionsmöten och samtal samt ge ökad kunskap om värdegrunden.

Sociala aktiviteter, utevistelse och egen tid

Entreprenören har i anbudet utlovat erbjudande om utevistelse/deltagande i tre kultur- och friskvårdsaktiviteter varje dag, egen tid varje vecka och gemensamma aktiviteter för hela boendet. I Stockholm stad gäller utevistelsegarantin på samtliga vård- och omsorgsboende vilket innebär att alla äldre dagligen ska erbjudas möjlighet till utevistelse. Entreprenören har i sin rutin tydliggjort att den boende ska erbjudas en planerad aktivitet per dag på avdelning och en gemensam aktivitet varje dag i huset. Vidare ska den boende erbjudas utevistelse varje dag och vid önskemål. Egen tid ska erbjudas tillsammans med sin kontaktperson en gång per vecka och planeras tillsammans med den äldre utifrån dennes önskemål.

Brukarundersökningen visar att 59 procent av de tillfrågade är nöjda med aktiviteter som erbjuds och 54 procent ansåg att möjligheten att komma utomhus var bra.

Personalen på respektive avdelningen ansvarar för att aktiviteterna planeras och genomförs och äldre pedagogen ansvarar för att sätta upp månadsschema för gemensamma aktiviteter på varje våningsplan och planera aktiviteterna på entréplanet.

I samtal med omsorgspersonalen framkom att erbjudande om aktiviteter, utevistelse och egen tid inte alltid erbjuds enligt gällande rutiner, dock skiljer det sig mellan avdelningarna. Dagliga aktiviteter i entrén utförs inte alltid och många gånger införs spontana aktiviteter och inte planerade på avdelningarna.

Entreprenören erbjuder gemensamma aktiviteter på entréplanet och information om kommande gemensamma aktiviteter finns på alla boende enheter. Dagliga aktiviteter på planen erbjuds i mån av tid, kan variera på de olika planen. En vårdhund besöker boendet regelbundet. Entreprenören arbetar fortlöpande med att sammanställa resultatet av utevistelser, aktiviteter och egen tid i form av nyckeltal som rapporteras av respektive teamledare till verksamhetschef/enhetschef. Resultatet påvisar en höjning sedan föregående år.

Aktivitetserna i boendeenheterna, utevistelse och egen tid behöver dock i enlighet med avtalet och anbudet utvecklas vidare, säkerställa att rutiner följs och tydliggöra resultatet.

Mat och måltider

Enligt anbudet och avtalet har entreprenören åtagit sig att ha pedagogiska måltider, det vill säga att personalen sitter med de äldre under måltiden. Måltidsordningen ska följa ett sex måls system med frukost, lunch, middag samt mellanmål och nattfastan ska ej överstiga elva timmar. Det ska varje dag finnas möjlighet att välja mellan två maträtter till lunch och middag.

Enligt senaste brukarundersökningen var 56 procent nöjda med maten som serverades och 54 procent ansåg att måltiderna var en trevlig stund på dagen, skiljer sig ej märkbart åt sedan tidigare års brukarundersökning.

I samtal med omsorgspersonalen har det framkommit att det serveras en maträtt till lunch och middag, alternativ finns att erbjuda i form av soppa och variationen på maten är inte stor. Det skiljer åt mellan avdelningar hur man bland annat dukar och gör det lilla extra med maten innan den serveras. Under året har personalen arbetat med mat och måltider bland annat har man sett över hur maten serveras, inhandling av material för dukning, miljö och bakning, arbetet fortlöper på avdelningarna. Måltidsredskapen anpassas efter den äldre och beställs av arbetsterapeut efter behov.

Entreprenören har tydliga rutiner för kost och måltider och tillämpar pedagogiska måltider. På varje enhet finns ett kostombud vars uppgift är att arbeta med frågor gällande god mat och härlig

måltidsupplevelse. Måltidsansvarig ansvarar för att förbereda, tillreda temperatur mäta maten, duka och servera. Mellanmålsutbildning och nattfaste mätning är ett pågående arbete.

Förvaltningen har vid besök på en avdelning noterat att borden var fint dukade med blommor, kryddor, servetter och bordstabletter, bra belysning, inga störande ljud och en lyhörd personal. Mat och dryck serverades från en väl iordninggjord mat vagn. Vissa förbättringsåtgärder noterades, bland annat att personalen bär handskar vid mathantering, använda värmeplattor så att maten behåller rätt temperatur och att presentera matsedeln med en tydlig skrift.

Entreprenören behöver tydligt erbjuda två maträtter att välja emellan både till lunch och till middag samt fortsätta att förbättra måltidssituationer och förtydliga matsedel.

Den sociala dokumentationen

Entreprenören har i anbudet utlovat att dokumentation är a och o i sina verksamheter. En heltäckande och ingående genomförandeplan och dagliga anteckningar är förutsättningar för en vård och omsorg som utgår ifrån individen.

I samtal med omvårdnadspersonalen framkom att personal har som rutin att dokumentera innan arbetspasset är slut eller dagen efter. Till sin hjälp har de tillgång till dokumentstödjare- äldre pedagog som även har enskilda utbildningar. Många gånger har omvårdnadspersonalen inte tid att dokumentera och orsaken kan bero på bland annat tidsbrist och svårigheter att uttrycka sig i det svenska språket i skrift.

Entreprenören har en tydlig rutin gällande dokumentation och dokumentationsgranskning och syftet är att säkerställa att dokumentationen utförs korrekt. Granskningen utgår från bland annat genomförandeplaner och daganteckning enligt en checklista. Entreprenören arbetar fortlöpande med att utveckla och förbättra den sociala dokumentationen bland annat med hjälp av dokumentstödjare. Förvaltningen har vid uppföljningen tagit del av entreprenörens egenkontroll gällande den sociala dokumentationen, genomförandeplaner och den löpande dokumentationen. Utifrån entreprenörens egenkontroll framkom att den sociala dokumentationen uppfyller ställda krav.

Entreprenören har under det gångna året arbetat mycket med att utföra regelbundna egenkontroller av den sociala dokumentationen, aktiviteter, utevistelse och egen tid. Det har gjorts analyser och

åtgärdsplaner och resultatet har blivit bättre än tidigare år. Entreprenören bör fortsätta att utveckla den sociala dokumentationen och genomföra regelbundna egenkontroller, tydliggöra och säkerställa resultatet.

Klagomål, synpunkter samt anmälan om Lex Sarah

Entreprenören arbetar systematiskt med att utreda, åtgärda och följa upp inkomna klagomål. På samverkansmöten mellan förvaltningen och entreprenören tas inkomna klagomål regelbundet upp. I senaste brukarundersökningen uppgav 49 procent att de vet var man kan vända sig med klagomål och synpunkter, en förbättring sedan föregående undersökning.

Entreprenören har tydliga rutiner gällande klagomål och i samtal med omsorgspersonalen har det framkommit att de är väl insatta i klagomålshanteringen. Klagomålen och synpunkterna tas upp regelbundet på avdelningsmöten. Förvaltningen har noterat vid besök i verksamheten att Kosmo/Norlandias blankett ”Min synpunkt” finns tillgänglig på varje våningsplan samt vid entrén.

Kattrumpstullens ledning har under 2017 gjort en Lex Sarah anmälan till Inspektionen för vård och omsorg. Den rapporterade händelsen inträffade den 5 mars 2017 och händelsen handlade om en boende som avvek från Kattrumpstullen. Ärendet är under utredning hos Inspektionen för vård och omsorg.

Ledningssystem

Samordningen av Kosmos och Norlandias ledningssystem /kvalitetsledningssystem är klart och implementeringen pågår. Arbetet med att identifiera verksamhetsspecifika risker är ett pågående utvecklingsarbete.

Skattekontroll

Vid kontroll med Skatteverket framkom att Kosmo AB utan anmärkning betalat skatter och sociala avgifter.

Livsmedelshygien

Förvaltningens granskning visar en förbättring i systematisk egenkontroll jämfört med tidigare år. Verksamheten har egenkontroll pärmar på alla avdelningar med rutiner, checklistor och faroanalys.




Egenkontroll behöver kompletteras med mottagningskontroll av torra varor samt vissa avdelningar saknas dokumentation av mottagningskontroll och temperaturregistrering.










Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)

Vid förvaltningens uppföljning i juni 2017 framkom att verksamheten hade en dokumenterat brandskyddsorganisation. Nyanställd vaktmästare är brandskyddsansvarig men saknade utbildning i systematiskt brandskyddsarbete. SBA utbildning behövdes för personal som ska vara backup för brandskyddsansvarig samt vissa rutiner saknades.

Vid förvaltningens efterkontroll i juli 2017 framgick att verksamheten har bra kännedom om sina skyldigheter och har en väl konstruerad brandpärm där rutiner och checklistor framgår. Verksamheten har en dokumenterat brandskyddsorganisation och ett fungerande systematiskt brandskydds arbete.

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

Bedömning:  Utan anmärkning  Förbättringsområde  Brist

<i>Mervärde/åtagande enligt anbud (SoL)</i>				Kommentar
<i>Ledning och personal</i>				
Bemanning enligt avtal				
Ledningen har högskoleutbildning				
<i>Ledningssystem och kvalitet</i>				
Kvalitetsgranskare har utsetts				
Kvalitetsgrupper				Fortsätta arbetet med kvalitetsgrupperna, närvara vid möten och engagera personalen. Åtgärdas senast den 31 december 2017.
Teamarbete/muntlig överrapportering mellan arbetspass				Fortsätta arbetet med att stärka teamarbetet och det professionsövergripande samarbetet. Åtgärdas senast den 31 december 2017.
<i>Kontaktsmannaskap</i>				
Kontaktmannen är den primära vårdaren av sina kontaktpersoner/boende				
<i>Utevistelse, egen tid och aktiviteter</i>				

Erbjudande om utevistelse varje dag, egen tid varje vecka utifrån vad som angetts i den boendens genomförandeplan och en planerad aktivitet per dag per avdelning och en gemensam aktivitet varje dag i huset.			■	I enlighet med avtal och anbud utvecklas vidare, säkerställa att rutiner följs och tydliggöra resultatet. Åtgärdas senast den 30 november 2017.
Aktivitetsombud på varje avdelning finns utsedda	■			
Besök av vårdhund regelbundet	■			
Mat och måltidssituation				
Rutin för genomförande av omvårdnadsmåltid	■			
Servering av tre mellanmål dagligen	■			
Två maträtter erbjuds till lunch och middag			■	Tydligt erbjuda två rätter att välja emellan. Åtgärdas senast den 30 november 2017.
Tydligt skrivna matsedlar			■	Matsedel behöver förtydligas. Åtgärdas senast den 30 november 2017.
Livsmedelshygien				
Rutiner och egenkontrollprogram för livsmedelshygien	■			
Värdegrund				
Värdegrundsscoach utsedd	■			
Reflektionssamtal hålls regelbundet			■	Fortsätta arbetet med reflektionsmöten och ge ökad kunskap om värdegrunden.