

Verksamhetsuppföljning Riddargårdens vård- och omsorgsboende

Stockholms äldreboende AB driver på uppdrag av Norrmalms stadsdelsnämnd två vård- och omsorgsboenden på entreprenad: Sabbatsbergsbyns vård- och omsorgsboende och Riddargårdens vård- och omsorgsboende. Förvaltningen har genomfört sin årliga verksamhetsuppföljning på Riddargårdens vård- och omsorgsboende. Avtalet med Riddargårdens vård- och omsorgsboende går ut den 30 oktober 2018 utan möjlighet till förlängning.

Riddargårdens vård- och omsorgsboende har 45 lägenheter fördelade på fem våningar. Boendet erbjuder även parboende. Två lägenheter på varje våning är tvårumslägenheter. Fyra våningar har demensinriktning och en våning har somatisk inriktning.

Metod och genomförande

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

Uppföljningsbesöket på Riddargårdens vård- och omsorgsboende genomfördes den 10 oktober 2017 av verksamhetscontrollers Sara Alvfeldt och Jessica Weisten, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) Sara Evefjord, och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) Linnea Svanström Leistedt.

Förvaltningen har intervjuat verksamhetschefer, omvårdnadspersonal, sjuksköterskor, sjukgymnast och arbetsterapeut utifrån avtalet och mervärdena. Vid uppföljningen granskades även styrdokument och skriftliga rutiner. Ett oanmält besök har genomförts.

Förvaltningen har också genomfört individuppföljningar. Biståndshandläggare på beställarenheten har genomfört intervjuer med de boende och anhöriga. Totalt har 34 intervjuer genomförts, vilket motsvarar 75 procent av samtliga boende. Biståndshandläggare har

även gjort enstaka måltidsobservationer och granskat den sociala dokumentationen.

Metoder för individuppföljningarna är observation, hembesök, intervjuer med de äldre och anhöriga samt granskning av dokumentation.

Resultatet redovisas utifrån de kvalitetsaspekter (se rubriker) som entreprenaden har åtagit sig att arbeta utifrån enligt avtalet. Hälso- och sjukvården redovisas separat för att rapporten ska bli överskådlig.

Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet

I välfärdsutredningen (SOU 2017:38) framgår det att hänsyn ska tas till hur sammanhållen vården kring de äldre är vid uppföljning. Verksamhetsuppföljningen på Riddargårdens vård- och omsorgsboende visar att det finns ett fungerande teamarbete mellan yrkesgrupperna där de äldre kan känna sig trygga med att medarbetarna har information om deras hälsotillstånd. Att informationsöverföringen och samverkan är ”väl fungerande på boendet” lyfts även fram i äldreförvaltningens inspektionsrapport (2016).

Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning (2016) anser 97 procent av de äldre att det är lätt att få kontakt med personalen vid behov. Flertalet äldre är nöjda med tillgängligheten till sjuksköterska, medan något färre anser att det är lätt att träffa läkare vid behov.

Riddargårdens vård- och omsorgsboende har arbetat med *kontinuiteten* som även utgör ett mervärde. Den äldre erbjuds en kontaktperson och en vice kontaktperson. Enligt verksamhetschefen är personalomsättningen låg och boendet har en liten vikariepool. Vikarier som tas in arbetar på den avdelning som de tidigare har arbetat på.

Ett täthetsschema har tagits in och vid det oanmälda besöket tittade förvaltningen på bemanningen som överensstämmer med avtalet.

Enligt biståndshandläggarna som utfört individuppföljningarna ”märker man att personalen känner de boende”. Att verksamheten är liten underlättar kontakten mellan de äldre och medarbetarna. Biträdande verksamhetschef tillbringar mycket tid på avdelningarna och medarbetarna uppger i intervjuer att de får ett ”väldigt bra stöd av cheferna”, vilket underlättar det dagliga arbetet.

Gott bemötande, respekt och integritet

Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning (2016) känner 97 procent av de äldre på Riddargårdens vård- och omsorgsboende att de får ett gott *bemötande*. Flertalet äldre, 90 procent är *trygga* och har *förtroende* för medarbetarna.

De individuppföljningar som gjorts lyfter fram ett respektfullt bemötande till de äldre och deras anhöriga. Vid en observation av en utomhusvistelse så plockar medarbetarna plommon från trädet. De äldre som sitter i rullstol och själva inte kan plocka plommonen får hjälp av personalen att smaka på frukten. ”Medarbetarna ser samtliga äldre och hjälper dem utifrån deras förmågor”, är en reflektion som biståndshandläggaren gör.

Inflytande och självbestämmande

Riddargårdens vård- och omsorgsboende bedriver ett aktivt *värdegrundsarbete*, i enlighet med avtalet. Värdeorden (gott bemötande, självbestämmande, trygghet och meningsfullhet) används vid välkomstsamtal och genomförandeplaner.

Verksamhetsuppföljningen visar att arbetet med värdegrunden hålls levande i medarbetarnas förhållningssätt till de äldre. Detta sker genom det goda bemötandet och att medarbetarna är lyhörda för de äldres åsikter. De äldre tillfrågas om vilken mat de vill ha och bestämmer själva när och var de ska äta frukost. Innan medarbetarna sätter på stereon och tv:n frågar man alla äldre om det går bra.

I intervju med medarbetarna uppger de att det tar tid att lära känna de äldre och att det kräver lyhördhet och tålmod. Flera av de boende på Riddargårdens vård- och omsorgsboende kan inte själva uttrycka vad de vill. I dessa fall uppger medarbetarna att man på ett ”respektfullt sätt får pröva sig fram” för att på så sätt ta reda på vad den äldre tycker om/inte tycker om i olika situationer.

I enlighet med avtalet arbetar Riddargårdens vård- och omsorgsboende med *vårdarsång*, *validation* och *taktil massage*. Validation handlar om att bekräfta en demenssjuk persons känslor. Vårdarsång handlar om att sjunga sånger för och tillsammans med den demenssjuke. Samtliga metoder har visat sig ha en positiv effekt för demenssjuka personer (se bland annat demenscentrums hemsida).

Måltider

Riddargårdens vård- och omsorgsboende har åtagit sig att arbeta med måltider och måltidsmiljön. Boendet ska erbjuda två rätter per

måltid och skapa en trivsamt miljö med hjälp av bland annat porslin och blommor.

Verksamhetsuppföljningen visar att medarbetarna handlar specerier som kompletterar den mat som levereras till boendet. Enligt Socialstyrelsen brukarundersökning (2016) upplever 68 procent av de tillfrågade att ”måltiden är en trevlig stund på dagen”. Flertalet äldre, 83 procent tycker att maten är god. De äldre som kan servera sig själva har möjlighet till det. På de flesta avdelningar serveras maten från karotter. Födelsedagar och nationella högtider firas. Skillnad görs på vardag och helg med hjälp av bland annat dukning och dryck.

Aktiviteter och utomhusvistelse

Riddargårdens vård- och omsorgsboende har åtagit sig att arbeta aktivt med *aktiviteter* som är individanpassade.

Verksamhetsuppföljningen visar att det finns aktivitetsledare som planerar aktiviteterna. De äldre har ett eget aktivitetsblad utöver avdelningarnas gemensamma aktiviteter. Det personliga aktivitetsbladet infördes för att kunna erbjuda de äldre individanpassade aktiviteter och bättre kunna följa vilka som tackar ja/nej till att delta.

De äldre erbjuds aktiviteter sju dagar i veckan. Av de tillfrågade äldre i individuppföljningarna är 16 personer ”mycket nöjda” med aktiviteterna, 10 personer är ”ganska nöjda” och 2 personer är ”ganska missnöjda”.

Utevistelse förblir ett förbättringsområde enligt individuppföljningarna. De flesta äldre önskar komma ut på längre promenader. För att skapa förutsättningar för utomhusvistelse är ”promenader” schemalagda.

Hälso- och sjukvård

Förvaltningen har granskat att Riddargårdens vård- och omsorgsboende följer entreprenadavtalet, hälso- och sjukvårdslagstiftningen och Socialstyrelsens rekommendationer.

Stockholms äldreboende ansvarar för att hälso- och sjukvården som utförs är av god kvalitet, är lättillgänglig och bedrivs dygnet runt. Ansvaret omfattar sjukvård upp till sjuksköterske-, sjukgymnast- och arbetsterapeutnivå.

Ledning och organisation

Det finns en verksamhetschef enligt 4 kap. 2 § hälso- och sjukvårdslagen (HSL) samt en medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) enligt 11 kap. 4 § HSL på respektive vård- och omsorgsboende. Landstinget ansvarar för att verksamheten har en namngiven läkare. På Riddargården är Legevisitten ansvarig sedan september 2016. Legevisitten ansvarar också för läkare på jourtid. Lokala samverkansdokument finns och dessa revideras årligen i samråd med förvaltningens MAS.

Ledningssystem, riktlinjer och rutiner

Verksamheten har riktlinjer och rutiner för hälso- och sjukvården. Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9 finns. De lokala rutinerna är tillgängliga för all personal genom verksamhetens intranät. Pärmar med aktuella rutiner finns tillgängliga för att säkra tillgång vid datastopp.

Omvårdnadsansvar och sjuksköterskebemanning

Samtliga äldre har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska. Riddargårdens vård- och omsorgsboende har 2,5 sjukskötersketjänster. Två sjuksköterskor arbetar dagtid vardagar. De två sjuksköterskorna delar på omvårdnadsansvaret och ansvarar för i genomsnitt 22- 23 boende vardera. Helger dagtid bemannas Riddargårdens vård- och omsorgsboende av erfarna timanställda sjuksköterskor. Kvälls- och nattetid finns avtal med Care Team AB om sjuksköterskeservice. Sjuksköterskan på Care Team kan kontaktas på telefon och ska vid behov infinna sig på plats inom 30 minuter. Samarbetet fungerar bra. Enligt kvalitetsinstrumentet Qusta är rekommenderat antal boende per heltidsanställd sjuksköterska 20.

Arbets terapeut och sjukgymnast

På Riddargårdens vård- och omsorgsboende arbetar 0,5 arbetsterapeut och 0,5 sjukgymnast. De ansvarar utifrån sina respektive professioner för bedömning av de äldres funktionstillstånd och förmågor samt för bedömning om behov av insatser inom rehabiliteringsområdet. De samarbetar med övriga personalgrupper i teamet för ett helhetsperspektiv på vården och omsorgen om de äldre samt undervisar och handleder omvårdnadspersonalen.

Läkemedelshantering

Majoriteten av de äldre har läkemedel som har doserats på apoteket i så kallad APO-dos. Det finns också ett akut- och buffertförråd som finansieras av landstinget och hanteras av sjuksköterskorna på boendet. Läkemedel i buffertförrådet används vid tillfälliga och akuta medicineringar.

Kvalitetsgranskning av läkemedelshantering

En extern granskning av läkemedelshantering utförs årligen av en farmaceut och ska under 2017 ske under hösten.

Läkemedelsgenomgång

En överenskommelse med läkarorganisationen och förvaltningens MAS har utarbetats för läkemedelsgenomgångar utifrån Socialstyrelsens kvalitetsindikatorer för äldres läkemedelsbehandling. Genomgången görs i samverkan med den äldre, kontaktperson, ansvarig läkare och sjuksköterska vid inflyttning samt minst en gång varje år.

Förvaring av läkemedel

Det är god ordning i samtliga läkemedelsförråd och i de äldres egna läkemedelsskåp.

Delegering

Riddargårdens vård- och omsorgsboende har rutiner för delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter. Omvårdnadspersonalen får delegation när de har god kännedom om den äldre och kan rutinerna för läkemedelshantering och andra hälso- och sjukvårdsuppgifter. Ett godkänt skriftligt test inför delegering krävs. Rutinerna ovan tillämpas även när delegationen ska förlängas. I dagsläget finns det inga aktuella delegeringar inom rehabiliteringsområdet.

Medicintekniska produkter (MTP)

Lokala skriftliga rutiner finns för MTP som beskriver ansvarsfördelningen och hanteringen av hjälpmedel och annan utrustning. Egenkontroll över hjälpmedelshantering genomförs kvartalsvis. Sjukgymnast återkopplar till respektive enhetschef om det är någon avdelning där rutinerna inte följs. Besiktning av personlyftar görs årligen av teknisk personal från serviceföretag. Lyftselar besiktas halvårsvis av verksamhetens arbetsterapeut. Vårdsängar kontrolleras av verksamhetens vaktmästare som har fått utbildning för detta. Personalens kompetens i användande och hantering av

MTP säkras genom att man regelbundet och återkommande samt vid behov undervisar och handleder omvårdnadspersonal.

Förebyggande hälso- och sjukvård

Fallprevention

Riddargårdens vård- och omsorgsboende arbetar aktivt med att förebygga fall och fallskador. Alla yrkesgrupper deltar i det förebyggande arbetet och samarbetar i team. Fallprevention är en stående punkt på verksamhetens omvårdnadsmöten.

Munhälsobedömning

Flexident AB erbjuder årligen kostnadsfri munhälsobedömning för respektive boende och informerar samtidigt om reglerna för nödvändig tandvård. Sjuksköterskan ska undersöka den äldres munstatus enligt bedömningsinstrumentet ROAG i samband med inflyttning och därefter vid behov eller minst en gång per år.

Medicinsk fotvård

Riddargårdens vård- och omsorgsboende har tillgång till medicinsk fotvård med godkänd kompetens. Medicinsk fotvård utförs med remiss från läkare.

Skyddsåtgärder

Riddargårdens vård- och omsorgsboende har en framtagen rutin med processbeskrivning för beslut om användandet av skyddsåtgärder, som till exempel sänggrindar, positioneringsbälten, individuella larm och kodlås. Skyddsåtgärder används restriktivt.

Inkontinenshjälpmedel

Sjuksköterskan utreder eventuella inkontinensbesvär och ordinerar vid behov inkontinenshjälpmedel. Äldre som har inkontinensbesvär har tillgång till individuellt anpassade hjälpmedel.

Riskbedömningar

Samtliga äldre ska enligt stadens anvisningar få riskbedömningar utförda minst en gång varje år om de själva vill medverka. De riskbedömningar som utförs gäller fall, undernäring samt trycksår. Andelen genomförda riskbedömningar har ökat på Riddargårdens vård- och omsorgsboende jämfört med föregående verksamhetsuppföljning. Bedömningarna dokumenteras och registreras i journal. Resultatet redovisas sedan i verksamhetens patientsäkerhetsberättelse som Norrmalms stadsdelsnämnd får ta del av varje år.

Bedömning av ADL – och funktionsnivå samt behov av rehabiliterande åtgärder

Bedömningar görs i samband med inflyttning och därefter vid behov eller minst en gång per år. Där behov av insatser bedömts upprättas individuella hälsoplaner med mål och uppföljning.

Vårdhygien och egenkontroll

Riddargårdens vård- och omsorgsboende har avtal med Vårdhygien i Stockholm och följer deras anvisningar och har rutiner för basala hygienrutiner. Personalen följer anvisningarna för basala hygienrutiner. Egenkontroll avseende basala hygienrutiner utförs årligen.

Hälso- och sjukvårdsjournaler och dokumentation

Väldokumenterade journaler är en garanti för säker informationsöverföring mellan hälso- och sjukvårdspersonal och ökad patient-säkerhet.

Hälso- och sjukvårdsjournaler finns för samtliga äldre. Riddargårdens vård- och omsorgsboende arbetar utifrån gällande riktlinjer för hälso- och sjukvårdsdokumentation inom Stockholms stads särskilda boenden. Rutin för journalhantering och informationsöverföring finns. Rutiner finns också för hur enheten på ett systematiskt sätt arbetar för att förebygga risker och hur detta dokumenteras. Verksamheten utför egenkontroll av journalerna regelbundet. Resultatet från intern journalgranskning av entreprenadens MAS visar att ”dokumentationen håller en bra standard”. Verksamheten arbetar kontinuerligt med att förbättra dokumentationen. Rutin för loggkontroll finns och inga anmärkningar om otillåtet intrång har rapporterats.

Rutiner vid dödsfall

Det finns bra rutiner för palliativ vård vid livets slut. Rutinerna beskriver omhändertagandet av den döende eller den avlidne utifrån etiska värderingar, smärtlindring, omsorg och en lugn miljö. Information och stöd ges till närstående. Efterlevandesamtal erbjuds vid behov. Verksamheten registrerar i Svenska palliativregistret. En förbättringsåtgärd är att införa skattningsinstrument så att man säkerställer att all personal utför bedömningar på samma sätt.

Avvikelsehantering och Lex-Maria

Riddargårdens vård- och omsorgsboende har en väl utarbetad process för avvikelsehantering som bland annat innefattar månatliga kvalitetsråd.

Avvikelser rapporteras i dokumentationssystemet Vodok. Allvarligare händelser anmäls av verksamhetens MAS till Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) och till förvaltningens MAS eller MAR som rapporterar till stadsdelsnämnden. Ingen lex Maria har utretts under 2016.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningens samlade bedömning är att de äldre på Riddargårdens vård- och omsorgsboende erbjuds vård och omsorg av mycket god kvalitet. Stockholms äldreboende AB uppfyller avtalet i alla dess delar och har genomfört sina åtaganden.

De biståndshandläggare som har genomfört individuppföljningarna lyfter fram att de äldre på Riddargårdens vård- och omsorgsboende får en god omvårdnad och känner sig trygga. De äldre bemöts med vänlighet och respekt. Vården och omsorgen är personcentrerad och medarbetarna känner de boende väl. Att boendet är litet och personalomsättningen låg utgör en förutsättning för detta.

Utomhusvistelse utgör ett förbättringsområde som ledningen är medveten om. De äldre erbjuds individuella aktiviteter och det finns gemensamma aktiviteter alla dagar i veckan. Arbetet med aktiviteter och utomhusvistelse sker systematiskt med hjälp av schemaläggning och medarbetare som arbetar specifikt med detta.

Verksamheten har ett systematiskt kvalitetsarbete inom hälso- och sjukvård och följer lagar och anvisningar som styr hälso- och sjukvård. Valfungerande rutiner finns. Riddargårdens vård- och omsorgsboende har förutsättningar för att kunna erbjuda de äldre en hälso- och sjukvård av mycket god kvalitet.

Riddargårdens vård- och omsorgsboende arbetar systematiskt med förbättringar inom olika verksamhetsområden. Detta sker mot bakgrund av verksamhetens egenkontroll, avvikelser, Socialstyrelsens brukarundersökning etcetera. Det finns även ett kvalitetsråd som har till uppgift att förbättra verksamhetens kvalitet.

Riddargårdens vård- och omsorgsboende använder inte egna enkäter. Förvaltningen anser att det är bra att mäta nöjdheten oftare än en gång per år, genom exempelvis egna brukarenkäter. Detta står dock inte reglerat i avtalet utan utgör ett tips till verksamheten.