

Kvalitetsobservationsrapport

Hemtjänst Östermalm Öst

Linnégatan

Verksamhet

Hemtjänst Östermalm Öst är en kommunal hemtjänst som drivs av Östermalmsstads delsnämnd. Verksamheten är delad i två geografiska arbetsgrupper, Linnégatan och Banérgatan. Observationerna är gjorda i arbetsgruppen på Linnégatan. Verksamheten hade cirka 175 kunder, varav 131 hade service- och omsorgsinsatser och 44 endast trygghetslarm.

Enhetschef

Cecilia Näslund

cecilia.naslund@stockholm.se

Kvalitetsobservationen

Kvalitetsobservationen har genomförts under perioden 20171127-20171206 vid sex tillfällen varav en kväll.

Kvalitetsobservationen är genomförd av

Fariba Heydari

fariba.heydari@stockholm.se

Metod

Fokus på observationerna är på hur personalen tillämpar det personcentrerade förhållningssättet och äldreomsorgens värdegrund i mötet med den äldre. Dels observeras hur personalen samverkar med och stödjer den äldre i stunden, dels observeras de tekniska färdigheterna. Den äldre ska kunna känna välbefinnande och trygghet samt ha möjlighet att påverka sin egen vardag och uppleva att livet är meningsfullt.

Observationerna fokuserar särskilt på tre olika processer:

- personlig omvårdnad
- mat och måltider
- stimulans och vila

Förutom observationer har vissa samtal förts med äldre samt med personal för att skapa tydlighet vid observerade situationer.

Observatören har tagit del av verksamhetsberättelse, verksamhetsplan, rutiner för kontaktmannaskap, värdegrundspolicys och viss individuell dokumentation. Återföring sker både muntligt och skriftligt. Resultatet baserar sig på de observerade tillfällena och kan därmed inte generaliseras till att omfatta hela verksamheten.

Allmänna intryck

Verksamheten utgick från en kontorslokal på Linnégatan. Lokalen var ändamålsenlig med två stora separata mötesrum för överrapportering, dokumentation och flera matplatser. Personalen var indelad i två grupper som utgick från var sitt mötesrum. Ledningen utsåg vilken personal som observerades i båda grupperna.

Vid tillfälle när flera i personalgruppen sjukskrev sig, löste ledning och personal situationen snabbt och smidigt med så lite påverkan för den äldre som möjligt.

I samtal med de äldre framkom det att de var nöjda med hjälpen de fick men de tyckte att det var svårt att nå personal eller ledning vid behov.

Organisation, ledning och personal

Verksamheten leddes av en enhetschef och två biträdande enhetschefer, där den ena ansvarade för Linnégatan och den andra för Banérgatan. På Linnégatan arbetade en administrativ samordnare som planerade schema i syfte att säkerställa hög kontinuitet genom kontaktmannaskapet.

Personalen samlades i lokalen på morgnarna för att planera dagen och hämta nycklarna, även om de hade fast schema. Denna planering genomfördes av två personer utsedda i arbetsgrupperna. De var indelade i tre arbetsgrupper varav två dag grupper och en kvälls grupp. Natt och trygghetslarm var på entreprenad.

Personalen var engagerad och hade lång erfarenhet av äldreomsorgen.

Samverkan och informationsöverföring

Personalen använde telefoner/paragå och kunde lätt vara tillgängliga för varandra vid behov.

Biträdande chef eller samordnare var aktiva och närvarande vid gruppträffarna. De vidarebefordrade bland annat information från kvälls och helgansvarig som skrivit om kvällens och nattens händelser. Personalen flyttade sig gående mellan besöken.

Varannan vecka hade biträdande enhetschef och personalen gruppmöte med reflektion. Samverkan med andra verksamheter fungerade väl, exempelvis med vårdcentral, ASIH och dagverksamheterna. Informationsöverföring mellan personal och till anhöriga skedde ibland via mail eller telefonsamtal.

Social dokumentation

Aktuella genomförandeplaner fanns men de var generellt beskrivna. Ofta fanns beskrivningar över vad som skulle göras. Däremot saknades redogörelse av hur den äldre kunde vara delaktig samt vad den äldre själv klarade av. Även noteringar om bemötande och kommunikation samt den äldres förmågor saknades i planerna. Genomförandeplanen var ofta en kopia av arbetskortet.

Journalanteckningarna innehöll ibland osaklig information om till exempel personalens arbetssituation, vilket också ledningen hade uppmärksammat

Basala hygienrutiner

Enheten tillhandhöll inte arbetskläder vilket gjorde att personalen hade privata kläder på sig, exempelvis tröjor med långa ärmar. Personalen använde ofta handskar men de var inte ändamålsenliga och de byttes sällan mellan olika arbetsmoment. Förkläden användes sällan. De flesta i personalgruppen saknade tillräcklig kunskap i basala hygienrutiner, till exempel spritades inte händerna mellan kundbesök och inte heller mellan olika arbetsmoment som omvårdnad och köksarbete.

Omvårdnad

Personalen hade god kännedom om de äldres behov, önskemål och integritet vilket ledde till att personalen hade ett personcentrerat förhållningssätt. De hade som vana att ringa till vissa äldre innan hembesök, exempelvis om de behövde väckas på morgonen eller förberedas på annat sätt. Personalen meddelade de äldre om vem som skulle komma till dem. Verksamheten arbetade utefter kontaktmannaskap. Personal kände till de äldres levnadsberättelser och kunde därför arbeta både salutogent och personcentrerat. Personalen guidade, stöttade och motiverade de äldre att vara delaktiga i sitt vardagsliv.

De som arbetade i par, gjorde endast det vid de specifika moment där det behövdes, exempelvis vid förflyttning till och från sängen. Den äldre stod alltid i centrum och upplevdes känna sig trygg.

De äldre som hade talsvårigheter, exempelvis afasi blev bemötta med förståelse och gavs tid för att kunna kommunicera och göra det de kunde göra själva. Även de som hade nedsatt fysisk förmåga gavs tid och uppmuntrades att göra det de kunde själva.

De äldre som visade intresse att vårda sitt utseende med smink uppmuntrades att fortsätta sminka sig, genom att personalen tog fram spegel och sminkväska. Den äldre sminkade sig sedan själv.

Personalen var lyhörd för de äldres vilja, till exempel om de ville avböja dusch. Vid andra tillfällen motiverade personalen respektfullt den äldre att tacka ja till dusch. Väl i duschen gavs hjälpen enligt den äldres villkor och önskemål. Detta var möjligt på grund av att personalen kände de äldre väl och visste hur de skulle bemötas vid dessa tillfällen.

Personalen visade god kunskap inom bemötande, främst med de äldre som de kunde prata och resonera med. Samtidigt syntes det att det saknades kunskap kring bemötande av personer med kognitiv svikt, till exempel personal som ställde många frågor utan att invänta svar, eller inte tog initiativ till samtal kring den äldres tidigare liv och erfarenheter.

Ibland saknade personal teknik att bemöta äldre som hade funktionsnedsättningar, till exempel balanssvårigheter, förflyttning eller vid nedsatt hörsel. Vissa hade kunskap och kunde guida den äldre, några saknade kunskaper inom förflyttningsteknik.

I samtal med äldre framkom det att någon äldre ansåg sig ha blivit klumpigt bemött av nattpersonalen, de hade kommenterat hennes kroppsstorlek vid hjälptillfälle, ”Oj vad stor du är.”

Mat och måltider

Personalen förberedde och serverade frukosten. Den äldre gjordes sällan delaktig i förberedelsen eller motiverades att bre sin smörgås, eftersom hen befann sig på andra ställen i lägenheten. Exempelvis sovrum, badrum eller vid köksbordet. Den äldre blev oftast tillfrågade om val av bröd, pålägg och annat.

Lunch och middag

En del personal visade kunskap kring måltidsmiljön, exempelvis belysning och kontrastfärger. Den äldre valde var hen ville äta men personalen såg till att hen hade bra sittställning. En del äldre hade lättlagad mat och en del valde matlåda. Det fanns tjugoen rätter i veckan att välja emellan, varav sju var vegetariska. Det såg olika ut om den äldre fick hela veckans matlådor på en gång eller en matlåda om dagen, allt enligt överenskommelse. Matlådorna levererades i påsar till kontoret och personal transporterade maten till de äldre i samband med hem besök.

Personalen arbetade personcentrerat och hade kunskaper om hur var och en önskade ha måltiden serverad. De kände väl till detaljer som var av vikt för den enskilde, exempelvis om man önskade extra sallad, krydda eller behövde extra näring.

Stimulans och vila

Eftersom personalen kände de äldre väl kunde de föra stimulerande samtal med de äldre, till exempel om den äldres intresse och önskemål. De äldre var delaktiga i inköpslistor och framförde önskemål om mat och dryck att handla.

En del personal hade med sig tidningen Metro till dem som önskade. Personalen uppmuntrade och motiverade de äldre att följa med till affären när det var dags för handling. Detta bidrog till den äldres välbefinnande.

Vid samtal med de äldre framkom det att de kände sig ensamma och hade behov av mer social samvaro.

Styrkor

- Personalen arbetade personcentrerat och salutogent.
- Hög kontinuitet genom kontaktmannaskap.
- Stimulerande samtal som byggde på den äldres levnadsberättelse.

Utvecklingsområden

Verksamheten kan utvecklas genom att:

- repetera basala hygienrutiner.
- öka kunskaperna inom bemötande vid demens.
- repetera förflyttningsteknik.
- utveckla genomförandeplanerna och beskriva hur de äldre önskade få sin hjälp.
- repetera och reflektera grunderna för social dokumentation.