

Sammanställning av kvalitetsobservationer 2017

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Bakgrund	7
Syfte	7
Metod	7
Resultat av årets kvalitetsobservationer	8
<i>Akademiska noder</i>	9
<i>Kommunala hemtjänster</i>	11
<i>Specialiserade hemtjänstgrupper</i>	14
<i>Kvalitetsmärkning av demenskompetens i Stockholms stad - pilotprojektet</i>	18
<i>Övriga verksamheter</i>	21
Avslutande diskussion	25

Sammanfattning

Kvalitetsobservationerna är sedan 2015 en del av stadens centrala uppföljningsprocesser och omfattar både kommunala och privata verksamheter. De observerade verksamheterna är ett urval inom äldreomsorgen och fastställs årligen utifrån särskilda fokusområden. Kvalitetsobservationerna följer upp processkvaliteten i utförarverksamheter. Syftet är att belysa den faktiska kvaliteten i mötet mellan personalen och de äldre med fokus på personcentrerat förhållningssätt¹ och bemötande. Metoden ska även uppmuntra de observerade verksamheterna till egen kvalitetsutveckling och stimulera ett kollegialt lärande på den egna arbetsplatsen.

Kvalitetsobservationer utförs under flera dagar inom en och samma enhet. Observationerna utgår från tre olika processer: omvårdnad, mat och måltider samt stimulans och vila. Resultatet delges till den observerade verksamhetens ledning både i muntlig dialog och i en skriftlig rapport. Resultatet belyser verksamhetens styrkor, utvecklingsområden och eventuella goda exempel.

Under 2017 har kvalitetsobservatörerna som ett särskilt uppdrag genomfört omfattande observationer inom de tre akademiska noderna. Fokus har även varit i kommunal hemtjänst i syfte att stötta verksamheterna i deras utvecklingsarbete. De kommunala verksamheter som har specialiserade hemtjänstgrupper och ”kvalitetsmärkning av demenskompetens i Stockholms stad – pilotprojektet” har också följts upp. Ytterligare tio vård- och omsorgsboenden och en hemtjänstverksamhet har under året observerats.

Sammanlagt har 35 verksamheter observerats: 21 hemtjänstverksamheter och 14 vård- och omsorgsboenden. I sammanställningen lyfts styrkor, goda exempel och utvecklingsområden fram i samtliga verksamheter.

Generellt uppvisar personalen erfarenhet och engagemang i det dagliga arbetet. I många verksamheter strävar personalen också efter ett personcentrerat och salutogent förhållningssätt².

Styrkor och utvecklingsområdena skiljer sig generellt inte mycket mellan de olika verksamheterna men bör ändå ses i sitt sammanhang. Ett gemensamt utvecklingsområde i samtliga verksamheter är att personalen saknar tillräcklig kunskap om och

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

² Salutogent förhållningssätt innebär att personalen utgår från det som upprätthåller den äldres hälsa och välbefinnande. Syftet är att skapa begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet.

förståelse för tillämpning av basala hygienrutiner. Ett annat utvecklingsområde i de flesta verksamheter är måltiderna. Allmänt behöver måltiderna bli en trevligare stund på dagen och de äldre behöver erbjudas att bli mer delaktiga, framförallt i de praktiska momenten runt måltiden. Innehållet i genomförandeplaner är vidare ett gemensamt utvecklingsområde. Den äldres egna resurser, önskemål och intressen beskrivs inte tillräckligt tydligt och verksamheterna kan bli bättre på att använda genomförandeplanerna i det dagliga arbetet.

Inom hemtjänsten behöver rutiner och struktur för informationsöverföring samt internt teamarbete förbättras. Personalen organiserar ibland sitt arbete själva då arbetsledningen inte är närvarande i det dagliga planeringsarbetet. Många gånger har verksamheterna inte muntliga överrapporteringar, vilket leder till att viktig information ibland uteblir. När den sociala dokumentationen dessutom ofta är bristfällig finns risk för att verksamheten inte kan säkerställa viktig information om den enskilde.

Inom vård- och omsorgboenden finns brister i den sociala stimulansen för den äldre. Verksamheterna anordnar ofta stora gemensamma aktiviteter, men de äldre motiveras inte i tillräcklig omfattning att delta. Det finns också behov av ett utökat utbud när det gäller både individuella och gemensamma aktiviteter på våningsplanen.

Arbetet inom äldreomsorgen är krävande och förutsätter både kompetens och personlig lämplighet, såväl av personal som av ledning. Kvalitetsobservationerna har visat att det behövs generell kompetensutveckling bland annat om demensomsorg, salutogent och personcentrerat förhållningssätt, värdegrunden och samtalets betydelse. Även de tekniska färdigheterna som basala hygienrutiner och förflyttningsteknik behöver repeteras och tillämpas bättre. Nödvändiga förutsättningar för det komplexa arbetet inom äldreomsorgen behöver säkerställas, bland annat med tillgänglig arbetsledning, möjlighet till informationsöverföring och reflektion samt kontinuitet och kontaktmannaskap. När relevant kompetens och rätta förutsättningar finns kan även måltider och sociala stimulans anpassas efter de äldres individuella behov.

De akademiska noderna, där Serafens, Mälarbacken och Stureby vård- och omsorgsboende ingår, har i uppdrag att arbeta med verksamhetsutveckling utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet. Då de tre akademiska noderna tar emot studenter är det viktigt att de kan ta till sig ny kunskap som studenterna tillför. I gengäld ska verksamheterna förmedla kompetens, erfarenhet och fungerande arbetssätt. Kvalitetsobservationerna har visat att de akademiska

Sammanställning av kvalitetsobservationer 2017

6 (29)

modernerna behöver utveckla sitt arbete vidare för att kunna uppfylla de stora krav som ställs på dem.

Även de verksamheter som på något sätt har specialiserat sig inom demenskunskap behöver fortsätta att utveckla sitt arbetsätt för att kompetensen ska fördjupas och användas på bästa sätt.

Bakgrund

Äldrenämnden ansvarar, i dialog med stadsdelsnämnderna, bland annat för att utveckla äldreomsorgen i Stockholms stad. Vidare ska äldrenämnden ha ett system för uppföljning av äldreomsorgen som kontrollerar brister och utvecklar kvaliteten och som fungerar stödjande och sprider goda exempel.

All äldreomsorg inom Stockholms stad har hittills följts upp årligen. Under 2017 fattade kommunfullmäktige ett nytt inriktningsbeslut om stadens uppföljningsmodell för äldreomsorgen. Den förnyade modellen bygger på tre uppföljningsperspektiv som tillsammans ger ett helhetsresultat av strukturkvalitet, processkvalitet och resultatkvalitet.

Kvalitetsobservationer är sedan 2015 en del av stadens centrala uppföljningsprocesser och omfattar både kommunala och privata verksamheter. De observerade verksamheterna är ett urval av stadens alla verksamheter inom äldreomsorg och fastställs årligen utifrån särskilda fokusområden.

Syfte

Kvalitetsobservationerna följer upp processkvaliteten i utförarverksamheter. Syftet är att belysa den faktiska kvaliteten i mötet mellan personalen och de äldre, med fokus på förhållningssätt och bemötande. Metoden ska även uppmuntra de observerade verksamheterna till egen kvalitetsutveckling och stimulera ett kollegialt lärande på den egna arbetsplatsen.

Metod

Metoden har sin bas i vardagsarbetet och ska stimulera ett lärande som ligger i skärningspunkten mellan teoretisk, informell och praktisk kunskap. Observationernas teoretiska utgångspunkt är äldreomsorgens nationella värdegrund och ett personcentrerat förhållningssätt: De äldre ska kunna känna välbefinnande och trygghet samt ha möjlighet att vara delaktiga och uppleva att livet är meningsfullt.

Varje enhet observeras vid fem till sex tillfällen, sammanlagt cirka 25 till 30 timmar, varav minst ett tillfälle är kvällstid.

Observationerna utgår från särskilda observationspunkter med fokus på tre processer: personlig omvårdnad, mat och måltider samt stimulans och vila. Observationerna synliggör 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. För att skapa tydlighet vid

Sammanställning av kvalitetsobservationer 2017

8 (29)

observerade situationer kan samtal föras med både äldre och personal. Även verksamhetens viktiga dokument, såsom verksamhetsplan, rutin för kontaktmannaskap, värdegrundspolicy och genomförandeplaner används som underlag för att analysera och förstå det sammantagna resultatet.

Resultatet delges till den observerade verksamhetens ledning både i muntlig dialog och i en skriftlig rapport. Rapporten skickas även till avdelningschefen för äldreomsorg inom respektive stadsdelsförvaltning. Resultatet belyser verksamhetens styrkor, utvecklingsområden och eventuella goda exempel. Varje resultat baserar sig endast på de observerade tillfällena och kan inte generaliseras till att omfatta hela verksamheten. Resultaten kan även variera inom och mellan verksamheterna och behöver ses i sitt sammanhang. Därför bör resultatet i första hand betraktas som ett stöd för respektive verksamhetens ledning för att kunna styra förbättringsarbetet i rätt riktning.

Det sammantagna resultatet från alla kvalitetsobservationer redovisas för äldrenämnden och utgör ett underlag för övergripande utvecklingsarbete inom äldreomsorgen. Resultatet från varje verksamhet finns i respektive kvalitetsobservationsrapport.

Resultat av årets kvalitetsobservationer

Sammanlagt har 35 verksamheter observerats: 21 hemtjänstverksamheter och 14 vård- och omsorgsboenden. Ett specialuppdrag har varit att observera de tre vård- och omsorgsboenden som ingår i akademiska noder, det vill säga Serafen, Mälarbacken och Stureby vård- och omsorgsboende. Fokus i kvalitetsobservationerna har också varit kommunal hemtjänst, specifikt de verksamheter som har specialiserade hemtjänstgrupper med demenskompetens och ”Kvalitetsmärkning av demenskompetens i Stockholms stad – pilotprojektet”. Tio vård- och omsorgsboenden samt en hemtjänst som aldrig tidigare har observerats eller fått en skriftlig rapport har också observerats under året.

Nedan redovisas styrkor och utvecklingsområden för de olika verksamhetsområdena som observerats:

- *Akademiska noder*
- *Kommunala hemtjänster*
- *Specialiserade hemtjänstgrupper*
- *Kvalitetsmärkning av demenskompetens i Stockholms stad - pilotprojektet*
- *Övriga verksamheter*

Styrkor redovisas per verksamhet för att ge en bild av vad som fungerat bra och kan användas som inspiration för andra verksamheter. Samtliga verksamheter hade områden som behövde utvecklas. Utvecklingsområdena redovisas sammantaget under respektive verksamhetsområde. Även om resultaten för respektive verksamhet bör ses i sitt sammanhang kan gemensamma utvecklingsområden identifieras.

Akademiska noder

Antal observerade akademiska noder 2017

Antal	Regi
3	Kommunal

En akademisk nod är en eller flera utpekade enheter inom en stadsdel som arbetar med verksamhetsutveckling utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet och som ingår i äldreförvaltningens nätverk för akademiska noder. Verksamheten har ett nära samarbete med länens lärosäten och ett åtagande att ta emot elever och studenter från vård- och omsorgsprogrammet eller liknande vuxenutbildning och studenter på högskola eller universitet inom vård och omsorg.

Kvalitetsobservationer har utförts på alla tre akademiska noder: Serafens, Mälarbacken och Stureby vård- och omsorgsboende. Verksamheterna är stora med många enheter och olika inriktningar. För att få en tydligare bild över kvalitén har flera enheter observerats av två observatörer, sammanlagt under 16-27 tillfällen.

Styrkor vid observerade tillfällen

Serafens vård- och omsorgsboende

Personalen var erfaren och hade god kännedom om de äldre. Den ena observerade demensavdelningen hade påbörjat BPSD-registrering³ och upptäckt fungerande bemötandestrategier. Verksamheten hade även utökad bemanning utifrån de äldres behov.

Mälarbacken vård- och omsorgsboende

Verksamheten hade flera Silviasystrar. Mälarbacken hade tillgång till egen båt och en parcykel (side-by-side) för utomhusaktiviteter. Verksamheten använde sig också av olika tekniska hjälpmedel som GPS-sändare samt självspolande toalett. På en enhet fanns ett ”Klicksystem”, ett hjälpmedel för att stödja det personcentrerade arbetssättet genom bilder och symboler.

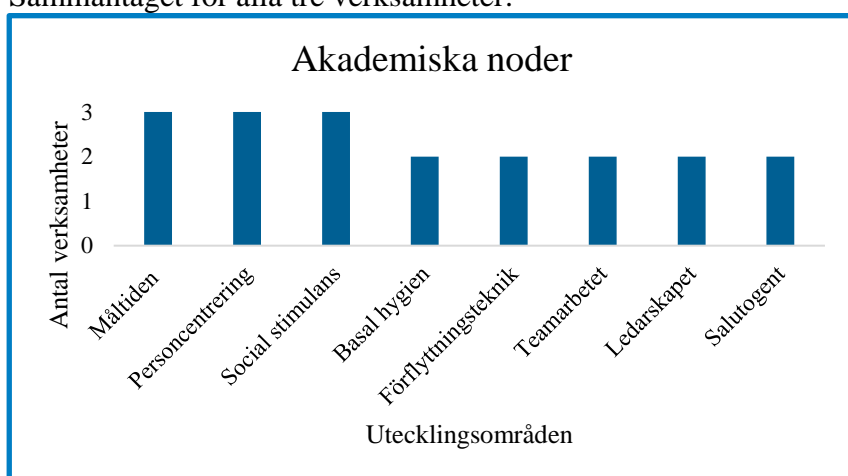
³ BPSD är en förkortning på Beteendemässiga och Psykiska Symtom vid Demens.

Stureby vård- och omsorgsboende

Flertalet av personalen hade både ett personcentrerat och ett salutogent förhållningssätt. Personalen lät den äldre prova själv först, framförallt i omvårdnadssituationer. Verksamheten hade regelbundna metodmöten, ett forum för reflektion kring arbetsätt. På vissa enheter användes sång som ett verktyg i omvårdnaden och vissa enheter hade välfungerande karottssystem vid måltider.

Utvecklingsområden vid observerade tillfällen

Sammantaget för alla tre verksamheter.



Inom alla akademiska noder fanns utvecklingsområden kring mat och måltider. Måltiderna behövde bli en trevligare stund på dagen och de äldre behövde erbjudas att bli mer delaktiga. De äldre deltog inte i måltidsrelaterade vardagssysslor, varken före eller efter måltiderna. Verksamheterna behövde utöka kunskapen hos personalen för att bättre kunna understödja det sociala samspelet vid måltiderna.

Inom alla tre verksamheter fanns det personal som arbetade uppgiftsorienterat istället för personcentrerat. Vissa omvårdnadssituationer gav ibland intryck att vara personalens arbetsuppgifter istället för att arbetet utgick från den äldre.

Samtal under omvårdnaden bestod ofta av instruktioner och de äldre erbjöds sällan valmöjligheter eftersom verksamhetens rutiner var styrande. Samtal är ett viktigt verktyg för att stimulera och bidra till en meningsfull vardag. Alla tre verksamheterna behövde utveckla sitt värdegrundsarbete och ge personalen bättre förutsättningar för det, exempelvis genom handledning och reflektion.

Den sociala stimulansen, både individuellt och gemensamt, behövde förbättras inom alla tre noder. Flera verksamheter behövde också öka kunskapen om basala hygienrutiner och förflyttningsteknik.

Två av tre verksamheter behövde även utveckla det salutogena förhållningssättet och låta de äldre vara delaktiga vid omvårdnaden. Att utveckla teamarbetet för att få en helhetssyn kring den äldre var ytterligare ett förbättringsområde.

De akademiska noderna var stora verksamheter med många äldre och en stor personalgrupp. Alla tre verksamheter hade enhetschefer och biträdande enhetschefer. Två av tre verksamheter behövde utveckla organisationen och ledarskapet genom att ha mer närvarande arbetsledning.

Kommunala Hemtjänster

Antal observerade hemtjänstverksamheter 2017

Antal	Regi
7	Kommunal

Kvalitetsobservatorerna har observerat alla kommunala hemtjänstverksamheter i Stockholms stad för att utgöra ett stöd till stadsdelsförvaltningarna i deras metodutveckling. De nio kommunala hemtjänsterna som har specialiserade hemtjänstgrupper och/eller kvalitetsmärkning av demenskompetens i Stockholms stad redovisas under separata rubriker.

Styrkor vid observerade tillfällen

Rinkeby-Kista hemtjänst

Verksamheten hade engagerad och flexibel personal med ett bra bemötande. Personalen hade god kunskap i förflyttningsteknik och kontinuiteten var hög på vardagar.

Spånga - Tensta hemtjänst

Verksamheten hade erfaren, ansvarsfull och engagerad personal som kände de äldre och deras behov väl. Det fanns en god kontinuitet i bemanning och hjälpen erbjöds i första hand av kontaktmannen. Ledning och personal delade lokaler vilket bidrog till löpande kommunikation och nära arbetsledning. Lokalen var ändamålsenlig med möjlighet till gruppmöten, dokumentation och mathantering.

Sammanställning av kvalitetsobservationer 2017

12 (29)

Älvsjö hemtjänst

Personalen hade ett professionellt och ett personcentrerat förhållningsätt till de äldre. Personalen hade god kunskap inom förflytningsteknik och kontinuiteten var hög på vardagar.

Farsta Norra hemtjänst

Personalen hade ett professionellt och salutogent förhållningssätt och omvårdnaden var personcentrerad. Verksamheten hade ett nära och fungerande samarbete med vårdcentralen och landstinget.

Hemtjänsten Östermalm öst

Personalen hade ett personcentrerat och salutogent förhållningssätt. Verksamheten hade hög kontinuitet genom ett fungerande kontaktmannaskap. Personalen hade stimulerande samtal med de äldre som byggde på levnadsberättelser.

Hemtjänsten Östermalm väst

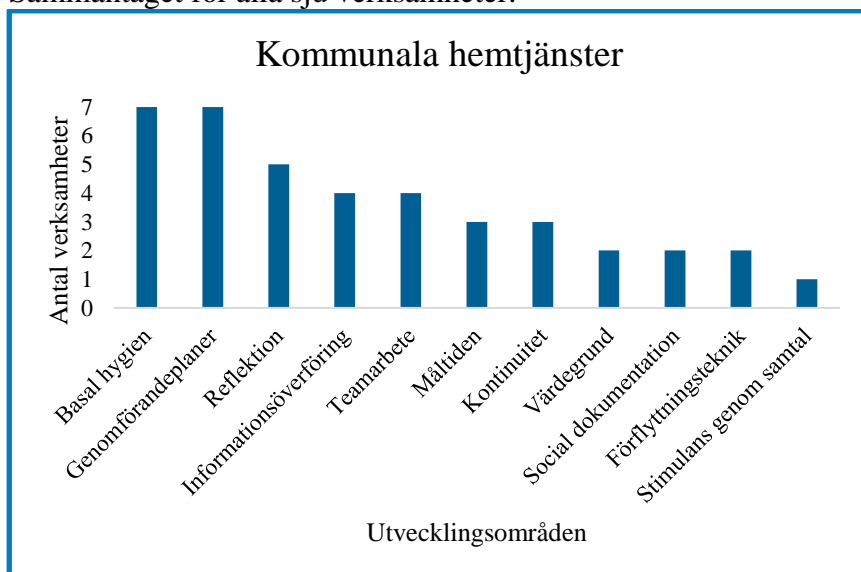
Personalen hade ett professionellt och salutogent förhållningssätt och omvårdnaden var personcentrerad. Verksamheten hade en effektiv resursanvändning vid de olika insatserna, exempelvis genom att personalen förberedde måltiden inför nästa besök.

Skärholmens hemtjänst

Ledningen hade en vilja och ambition att förbättra kvalitén inom verksamheten. Personalen var erfaren, kunnig och hade god kännedom om de äldre. Genomförandeplanerna var uppdaterade.

Utvecklingsområden vid observerade tillfällen

Sammantaget för alla sju verksamheter.



Basala hygienrutiner var ett gemensamt förbättringsområde då det fanns stora brister inom alla hemtjänstverksamheter. De flesta

verksamheterna saknade tillgång till arbetskläder. Många i personalen hade långärmade tröjor, nagellack, ringar och klockor. Samtliga verksamheter behövde också utveckla innehållet i genomförandeplaner. Exempelvis saknades helt eller delvis information om de äldres önskemål och intressen och det framkom inte alltid vad de äldre kunde göra själva.

Fem av sju hemtjänster saknade avsatt tid för reflektion. Flera verksamheter skulle ha gruppmöten regelbundet men enligt personalen blev dessa sällan av. Detta innebar också att verksamheterna saknade forum för lärande och spridning av kunskap kollegor emellan. Generellt behövde verksamheterna reflektera kring den nationella värdegrunden, bland annat hur de äldre kunde vara mer delaktiga i sin egen omsorg eller hur personalen kunde samtala med de äldre i samband med insatserna.

Informationsöverföring och teamarbete var viktiga områden som behövde förbättras. Personalen organiserade ibland sitt arbete själva då arbetsledningen inte var närvarande i det dagliga planeringsarbetet. Flera verksamheter saknade tid för överrapportering och strukturerade mötestillfällen. Det mest väsentliga kring den äldre rapporterade personalen oftast muntligt till den kollega som skulle gå på nästa besök hos respektive person. Viktig information om den äldre nådde inte alltid berörd personal. Den sociala dokumentationen om den äldre var inte alltid tillräcklig, vilket innebar att verksamheterna inte fullt ut säkerställde omsorgen kring den enskilde.

Tre av sju hemtjänstverksamheter behövde förbättra kontinuiteten hos de äldre, framförallt kvällstid. Detta gällde främst hemtjänstverksamheter där personalen arbetade på rullande schema med endast ett par kvällspass i månaden.

Ett annat utvecklingsområde i några av verksamheterna var måltiden. Generellt behövde måltiderna bli trevligare och mer stimulerande, exempelvis genom samtal. De äldre behövde erbjudas möjlighet att vara mer delaktiga i sin egen matsituation. Personalen gav mer service kring måltiderna än vad som behövdes. De äldre deltog exempelvis inte i måltidsrelaterade vardagssysslor, varken före eller efter måltiderna.

Inom några verksamheter behövde personalen öka kunskapen i förflyttningsteknik såsom att använda hjälpmedel på ett tryggt och säkert sätt.

Specialiserade hemtjänstgrupper

Antal observerade specialiserade hemtjänstgrupper 2017

Antal	Regi
9	Kommunal

Äldrenämnden har sedan 2012 avsatt medel för utveckling av hemtjänst inom demensområdet. Syftet är att utveckla personcentrerad vård och omsorg och att säkerställa ett multiprofessionellt teambaserat arbete kring: *Organisation och ledarskap, kompetens, kontinuitet och kontaktmannaskap samt teambaserat arbetssätt.*

Antalet äldre som hade en demenssjukdom eller kognitiv svikt varierade i de olika verksamheterna. Detta innebar att de specialiserade hemtjänstgruppernas förutsättningar och arbetssätt var olika. Kvalitetsobservatörernas uppdrag har varit att följa upp hur de specialiserade hemtjänstgrupperna har tillämpat sin specialkompetens i mötet med personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt.

Kvalitetsobservationer har utförts på alla kommunala hemtjänstverksamheter som har specialiserade hemtjänstgrupper. Den ordinarie observationsmetoden har kompletterats med några intervjufrågor, exempelvis om de specialiserade hemtjänstgrupperna har reflektionstid och handledning samt hur gruppens kompetens används för att sprida kunskap till det övriga arbetslaget.

Styrkor vid observerade tillfällen

Skarpnäcks kommunala hemtjänst

Personalen hade god kännedom om de äldre och de hade ett personcentrerat förhållningssätt. Flertalet av personalen hade ett salutogent förhållningssätt i omvårdnaden genom att de äldre fick göra det som de klarade av. Det fanns tid för samtal. Personalen var flexibel i sitt arbetssätt.

Kungsholmens hemtjänst

Personalen hade ett professionellt och salutogent förhållningssätt till de äldre, bland annat genom att skapa meningsfullhet i samtal och omvårdnadsmoment. Omvårdnaden var personcentrerad. Personalen var indelade i grupper med ansvar för ett begränsat antal äldre, vilket skapade god kontinuitet. De var även bra på att återkoppla till kontoret och biståndshandläggare vid förändrat behov hos den äldre. Genom schemaplaneringen gavs personalen förutsättningar att kunna komma till lokalen och inta sin måltid. Enheten hade flera administrativa funktioner som planerade scheman, utförde

administration och egenkontroller. Verksamheten använde sig av matinköp på nätet.

Hemtjänst Norrmalm

Verksamheten hade erfaren och ansvarsfull personal. Ledning och personal delade samma lokal vilket gav förutsättningar för ömsesidig kommunikation och nära arbetsledning.

Södertjänst

Personalen hade ett respektfullt bemötande av de äldre och mellan varandra i personalgruppen. Äldreomsorgens värdegrund genomsyrade verksamheten. Arbetet var personcentrerat och utgick från den äldres behov och önskemål. Personalen var kompetent, självständig, erfaren och engagerad. De hade en vilja att göra ett bra arbete och att själva utvecklas inom arbetet. De biträdande enhetscheferna var närvarande och tillgängliga för personalen, de äldre och deras anhöriga.

Hägersten- Liljeholmens hemtjänst

Personalen hade ett salutogent förhållningssätt i omvårdnadssituationerna. De använde taktil massage och vårdarsång i arbetet.

Vällingby hemtjänst

Verksamheten hade hög kontinuitet som ledde till att personalen oftast arbetade personcentrerat. Personalen var erfaren och engagerad. Verksamheten arbetade metodiskt och regelbundet med värdegrundsfrågor på arbetsplatsträffarna.

Hässelby hemtjänst

Verksamheten hade engagerad och erfaren personal samt en ambition att utveckla arbetet med specialiserad demensomsorg tillsammans med en demenshandedare. Ledning och personal delade samma lokal, vilket gav förutsättningar för ömsesidig kommunikation och nära arbetsledning.

Bromma hemtjänst – Blackeberg

Verksamheten hade en specialiserad arbetsgrupp med ett avgränsat uppdrag, tydlig organisation och en pågående kompetensutveckling. Personalen var erfaren, observant, engagerad och de hade ett personcentrerat och salutogent förhållningssätt. Verksamheten hade strukturerade överrapporteringstillfällen tillsammans med arbetsledning. De äldre erbjöds möjlighet att vara delaktiga vid måltider och andra sysslor.

Sammanställning av kvalitetsobservationer 2017

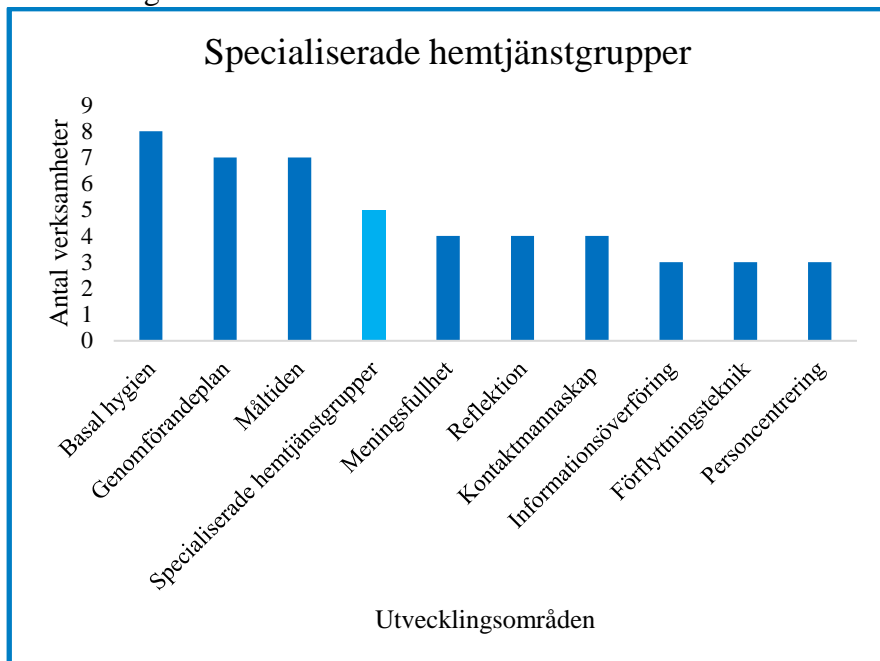
16 (29)

Bromma hemtjänst – Alvik

Personal och ledning hade deltagit i kompetenshöjande utbildning i demensomsorg, som Silviahemmet ansvarade för och några i personalen gick Silviasysterutbildning. De flesta hade ett personcentrerat och salutogent förhållningssätt.

Utvecklingsområden vid observerade tillfällen

Sammantaget för alla nio verksamheter.



Basala hygienrutiner var ett gemensamt förbättringsområde då det fanns stora brister inom alla hemtjänstverksamheter. De flesta verksamheter saknade tillgång till arbetskläder. Många i personalen hade långärmade tröjor, nagellack, ringar och klockor. De flesta verksamheter behövde också utveckla innehållet i genomförandeplaner. Den äldres egna resurser, önskemål och intressen kunde beskrivas tydligare och verksamheterna kunde bli bättre på att använda genomförandeplanerna i det dagliga arbetet.

Att öka det salutogena förhållningssättet var genomgående ett utvecklingsområde, framförallt kring den äldres delaktighet vid mat och måltider. Personalen arbetade ofta metodisk och tog på sig rollen som serveringspersonal. De äldre deltog många gånger inte i den mån de klarade av. En del av det salutogena förhållningssättet är personalens förmåga att bidra till en meningsfull tillvaro för de äldre, bland annat genom samtal, vilket behövde förbättras i flera verksamheter. Verksamheterna behövde bli bättre på att ta reda på vad som skapade meningsfullhet för den äldre, skriva in den informationen i genomförandeplanen och använda den i samtal.

Andra viktiga faktorer för att stärka meningsfullheten för den äldre är kontaktmannaskap och kontinuitet. Kontaktmannen behöver känna den enskilde väl för att kunna anpassa besöken och insatserna till vad som är meningsfullt för den äldre.

Ungefär hälften av verksamheterna behövde tydliggöra och förstärka kontaktmannens roll. Exempelvis var personalen ibland osäkra på vilka äldre de var kontaktmän för. Det hände även att den äldre fick hjälp av en annan personal trots att kontaktmannen var i tjänst.

I flera verksamheter saknades arbetsledning vid dagliga möten. Det fanns sällan strukturerade muntliga rapporter personalen emellan utan personalen skulle ta del av den skriftliga dokumentationen via sin handdator. Det fanns inte heller alltid tid för personalen att läsa den sociala dokumentationen om den äldre, vilket gjorde att uppdragsbeskrivningen i dagens arbetskort blev styrande. Flera verksamheter saknade forum för reflektion och diskussion om den äldres behov.

Några verksamheter behövde öka det personcentrerade förhållningssättet då kunskapen varierade i personalgruppen. Exempelvis när personalen arbetade i par blev omvårdnadsarbetet mer uppgiftorienterat. Personalen pratade mer med varandra istället för att bjuda in den äldre i samtalet. Några verksamheter behövde även öka kunskaper i förflyttningsteknik såsom att använda hjälpmedel på ett tryggt och säkert sätt och involvera den äldre.

Fem av nio hemtjänstverksamheter behövde utveckla arbetssättet med de specialiserade hemtjänstgrupperna. Många i de specialiserade hemtjänstgrupperna gick till alla äldre i närområdet och inte bara till dem med demensdiagnos. Detta för att personalen skulle kunna arbeta resurseffektivt inom begränsade geografiska områden. Det resulterade ibland i att flertalet äldre som personalen hade på schemat inte hade demensdiagnos eller kognitiv svikt.

Några verksamheter uttryckte också att det var svårt att identifiera vilka äldre som behövde hjälp av personal med demenskompetens. Andra utvecklingsbehov var att sprida kunskapen kring demensfrågor till det övriga arbetslaget som inte ingick i den specialiserade hemtjänstgruppen. Inom flera hemtjänster efterfrågades inte heller kompetensen från den specialiserade hemtjänstgruppen av övriga kollegor.

Kvalitetsmärkning av demenskompetens i Stockholms stad - pilotprojektet

Antal observerade kvalitetsmärkta verksamheter 2017

Antal	Regi
5	Kommunal

Äldreförvaltningen har prövat en utbildningsmodell vars syfte var att höja personalens kompetens inom demensomsorg. Svenskt Demenscentrum ansvarar för modellen som består av fyra steg: *webbutbildning i Demens ABC och Demens ABC + och obligatoriska reflektionsträffar, Checklista demens och Nollvision*. Varje verksamhet godkänds när minst 90 procent av de tillsvidareanställda har genomfört samtliga fyra steg. Varje verksamhet ska även kunna visa att de arbetar enligt två specifika arbetssätt: Checklista demens och Nollvision.

Äldreförvaltningen har ansvarat för projektet och utbildningsmodellen har prövats i samarbete med stadsdelen Enskede-Årsta-Vantör. Fem verksamheter i egen regi deltog i projektet: Vantörs kommunala hemtjänst, Stureby hemtjänst, Årsta hemtjänst, Enskede hemtjänst och Mårtensgården vård- och omsorgsboende.

Som en del i uppföljningen av hur ”kvalitetsmärkning av demenskompetens i Stockholms stad – pilotprojektet” tillämpas i praktiken fick kvalitetsobservatorerna uppdraget att observera verksamheterna. Observationer har utförts inom alla fem verksamheter. Kvalitetsobservatorerna har utgått från den ordinarie metoden vid observationen men för att följa upp ”kvalitetsmärkning av demenskompetens i Stockholms stad – pilotprojektet” har också några intervjufrågor ställts till ledningen om bland annat användningen av checklistan och reflektionstid.

Styrkor vid observerade tillfällen

Årsta hemtjänst

Personalen hade ett personcentrerat och salutogent förhållningssätt i omvårdnaden. De var flexibla utifrån den äldres behov och önskemål. Personalen möjliggjorde och uppmuntrade till social stimulans.

Vantörs hemtjänst

Äldreomsorgens värdegrund genomsyrade mötet mellan personalen och de äldre. Personal hade ett respektfullt bemötande och de arbetade självständigt. De hade goda kunskaper, erfarenheter,

engagemang och en vilja att göra ett bra arbete. Personalen arbetade personcentrerat och utgick från den äldres behov och önskemål.

Enskede hemtjänst

Verksamheten hade erfaren personal som kände de äldre väl. Personalen kände till detaljer om de äldre och anpassade samtal utifrån den äldres intressen, vilket gjorde att hjälpen blev personcentrerad. Personalen hade ett salutogent förhållningssätt genom att den äldre fick utföra moment som de själva klarade av. Personalen fanns med som stöd men uppmuntrade den äldre till att försöka själv för att skapa meningsfullhet. Personalen bedrev ett motivationsarbete med de äldre för att de äldre skulle röra sig mer, äta bättre eller öka den sociala stimulansen. Personalen hade gått utbildning i ett vardagsrehabiliterande förhållningssätt.

Stureby hemtjänst

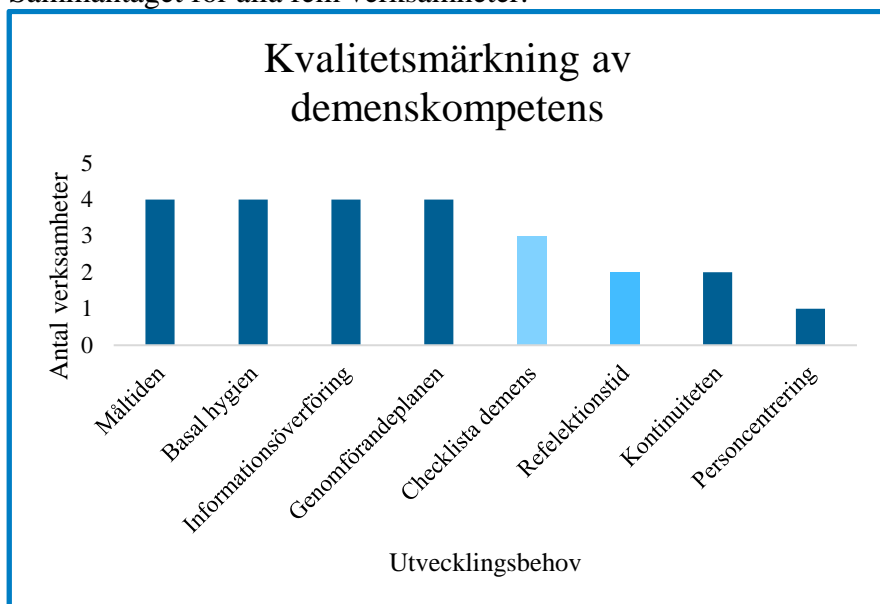
Verksamheten hade engagerad och flexibel personal med god anpassningsförmåga. Personalen hade ett bra bemötande av de äldre. Det fanns en närvarande och tillgänglig ledning i den dagliga driften. Verksamheten anordnade sommarfika för de äldre.

Mårtensgården vård- och omsorgsboende

Personalen hade goda kunskaper om de äldre och de hade ett personcentrerat och salutogent förhållningssätt. Äldreomsorgens värdegrund genomsyrade mötet mellan personalen och de äldre. Kunskapen om omsorg av personer med demenssjukdomar var väl förankrad och implementerad i det dagliga arbetet. Verksamheten hade kontinuerliga reflektionsmöten med Silviasyster för att hålla äldreomsorgens värdegrund levande. Verksamheten hade ett närvarande ledarskap. Omsorgsmåltid tillämpades.

Utvecklingsområden vid observerade tillfällen

Sammantaget för alla fem verksamheter.



I fyra verksamheter behövde arbetet med måltiderna utvecklas, exempelvis genom att erbjuda den äldre att vara delaktig i det praktiska arbetet och genom att öka den sociala stimulansen så att måltiderna blev en trevlig stund på dagen. De äldre behövde erbjudas möjlighet till delaktighet i förberedelser och efterarbete kring måltiderna.

Basala hygienrutiner var ett gemensamt förbättringsområde då det fanns stora brister inom alla hemtjänstverksamheter.

Verksamheterna hade inte tillgång till arbetskläder och personalen hade ofta långärmade tröjor, nagellack, ringar och klockor.

Informationsöverföringen var ett annat förbättringsområde inom hemtjänsten. Flera verksamheter saknade tid för överrapportering och strukturerade mötestillfällen. Personalen organiserade ibland sitt arbete själva då arbetsledningen inte var närvarande i det dagliga planeringsarbetet. Samtliga hemtjänstverksamheter behövde utveckla innehållet i genomförandeplanerna. De äldres önskemål och intressen beskrevs inte i tillräcklig omfattning och genomförandeplanerna beskrev inte tydligt hur de äldre kunde göras delaktiga. Två av fyra hemtjänstverksamheter behövde även förbättra kontinuiteten hos de äldre. En verksamhet behövde öka det personcentrerade förhållningssättet så att all personal arbetade utifrån den äldres individuella förutsättningar och resurser.

Vidare kan verksamheterna bli bättre på att använda sig av checklista demens och reflektionstid. Två av fyra verksamheter hade inte påbörjat arbetet med checklistor och en arbetade inte strukturerat och regelbundet med checklistorna. Alla

hemtjänstverksamheter och Mårtensgården hade reflektionstid, dock var det två verksamheter inom hemtjänsten som inte hade regelbunden reflektionstid. I de verksamheterna hade personalen olika uppfattningar om hur ofta de hade tid för reflektion. Reflektionstiden hade också uteblivit under semesterperioder eller när teamledaren inte var på plats. Personalen saknade strukturerade tillfällen för lärande och diskussioner kring demensfrågor i dessa verksamheter.

Övriga verksamheter

Antal observerade övriga verksamheter 2017

	Kommunal	Privat	Entreprenad
Hemtjänst		1	
Vård och omsorgsboende	4	5	1

Ytterligare har tio vård- och omsorgsboenden och en hemtjänstverksamhet observerats 2017. Dessa verksamheter har inte tidigare observerats eller fått en skriftlig rapport. Fyra vård- och omsorgsboenden drivs i kommunal regi, fem i privat regi och ett på entreprenad. Den observerade hemtjänstverksamheten är i privat regi.

Styrkor vid observerade tillfällen

Hannahemmet

Verksamheten hade finsktalande personal och genomsyrades av en finsk kultur. Det var en familjär, hemlik och inkluderande atmosfär på boendet. Verksamheten hade engagerad och professionell personal som arbetade personcentrerat och det fanns ett fungerande teamarbete mellan yrkeskategorier. Verksamheten utförde omsorgsmåltider och fikastunder med social samvaro. Utbudet av aktiviteter och stimulans var genomtänkt. Lokalerna var anpassade för målgruppen och inredningen var ändamålsenlig, vilket lockade till social samvaro. Det fanns bra möjligheter till utevistelse.

Bejtona vård- och omsorgsboende

Verksamheten hade erfaren, kunnig, ansvarsfull och engagerad personal med yrkesstolthet. Personalens språkkunskaper täckte de äldres behov. Teamarbetet fungerade bra mellan olika yrkeskategorier. Personalen hade en helhetssyn och de var bra på problemlösning i arbetet. Verksamheten hade hemlagad mellanösternmat av god kvalitet som tillreddes på plats av egna kockar. Måltiden var dagens höjdpunkt och verksamheten tillämpade pedagogiska måltider. Verksamheten hade anpassade dagliga gruppaktiviteter. Miljön var varm och familjär och gav en

Sammanställning av kvalitetsobservationer 2017

22 (29)

känsla av trygghet och gemenskap. Det fanns ett närvarande och tillgängligt ledarskap. Det fanns en rak och tydlig kommunikation mellan ledning och personal.

Alströmerhemmet

Personalen hade ett professionellt och salutogent förhållningssätt och ett respektfullt bemötande av de äldre. Omvårdnaden var personcentrerad. Det fanns en fungerande struktur för teamarbete mellan yrkeskategorierna.

Mariebergs vård- och omsorgsboende

Verksamheten hade erfaren personal som arbetat länge inom äldreomsorgen. Ledarskapet var närvarande och aktivt. Det fanns fungerande rutiner kring dokumentation.

Björksätra vård- och omsorgsboende

Verksamheten hade utvecklat måltidssituationerna utifrån FAMM- modellen vars syfte är att öka den äldres måltidsupplevelse. Verksamheten använde ett digitalt system, Appva för egenkontroll. Systemet var kopplat till arbetsmobilerna och sände ut påminnelser och larm vid uteblivna insatser, till exempel vid utebliven medicindos, utevistelse eller kontakt med närstående.

Nockebyhöjdens vård- och omsorgsboende

Verksamheten hade lugn och trygg personal med lång erfarenhet av äldreomsorg. Verksamheten hade även särskild personal som ansvarade för städning och tvätt, vilket gjorde att det fanns förutsättningar för omvårdnadspersonalen att avsätta tid för social stimulans på den egna avdelningen.

Skogsgläntans gruppboende

Personalen hade ett professionellt förhållningssätt och ett mycket gott bemötande av de äldre. De hade ett salutogent förhållningssätt och omvårdnaden var personcentrerad. Personalen inbjöd till social samvaro och aktiviteter utifrån de äldres förutsättningar. Det fanns en effektiv resursanvändning, verksamheten tog emot elever och personer som arbetstränade.

Nytorpgårdens vård- och omsorgsboende

Verksamheten hade en effektiv resursanvändning genom att verksamheten tog emot elever och personer som arbetstränade. Sjuksköterskor och aktivitetsansvarig deltog även i omvårdnadssituationer. Det fanns ett nära och synligt ledarskap med en tydlig kommunikation mellan ledning och personal. Det närvarande ledarskapet bidrog till att utveckla det personcentrerade arbetssättet i verksamheten.

Fruängsgårdens vård- och omsorgsboende

Personalen hade arbetat länge inom äldreomsorgen och de var trygga i sin roll. I verksamheten fanns en inbjudande balkong, så att de äldre lätt kunde komma ut vid vackert väder. På en enhet fick de äldre hembakat nästan dagligen.

Brommagårdens vård- och omsorgsboende

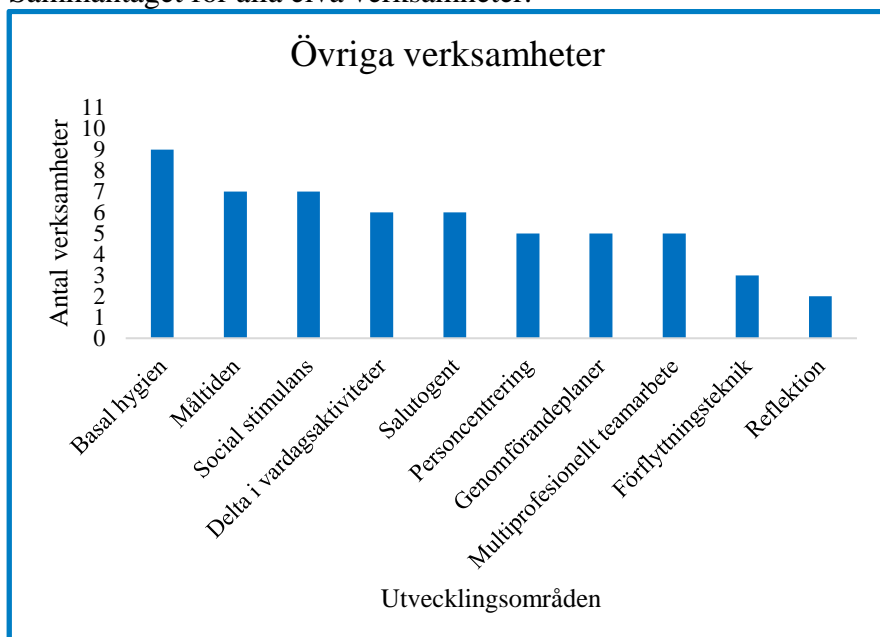
Verksamheten arbetade med sin egen värdegrund. De flesta i personalgruppen hade ett personcentrerat och salutogent förhållningssätt genom att alltid låta den äldre prova själv först, framförallt i omvårdnadssituationer. Det fanns ett välfungerande matråd. Måltiderna var pedagogiska och karottsystem användes. Det fanns stimulerande miljöer som väckte minnen och verksamheten hade regelbunden underhållning. Verksamheten genomförde regelbunden kollegial dokumentationsgranskning och hade fungerande rutiner kring inflyttning, dokumentation och kontaktmannaskap.

S:t Görans hemtjänst

Personalen hade ett professionellt förhållningssätt och ett mycket gott bemötande av de äldre. Insatserna utfördes med samma kvalitet oberoende av vilken personal som var i tjänst. Personalen hade ett salutogent förhållningssätt och omvårdnaden var personcentrerad. Tillgängligheten var hög där de äldre och deras anhöriga kunde ha direktkontakt med kontaktmannen. Det fanns en effektiv resursanvändning vid de olika insatserna där personalen förberedde det som gick inför nästa besök.

Utvecklingsområden vid observerade tillfällen

Sammantaget för alla elva verksamheter.



Inom de observerade vård- och omsorgsboendena fanns det ingenting som tydde på att regiform hade betydelse när det gällde utvecklingsbehov. Samtliga regiformer visade i stort sett på samma behov av utveckling.

Kunskaper inom basal hygien behövde utvecklas inom flertalet verksamheter. Verksamheterna saknade tillräcklig kunskap om och förståelse för tillämpning av basala hygienrutiner vid omvårdnad, exempelvis när och hur handskar, skyddsförkläden och handdesinfektionsmedel skulle användas.

Ett annat utvecklingsområde i många verksamheter var det salutogena förhållningssättet under måltiden. De äldre behövde erbjudas möjlighet att bli mer delaktiga. Många gånger tillfrågades de äldre om val av mat och dryck, men de deltog inte i måltidsrelaterade vardagssysslor, varken före eller efter måltiderna. Måltiderna behövde bli en trevligare stund på dagen och personalen behövde också bli bättre på att initiera det sociala samspelet vid måltiden.

Den sociala stimulansen på vård- och omsorgsboendena behövde förbättras, både de individuella och de gemensamma aktiviteterna. Många gånger var de äldre själva långa stunder, exempelvis på förmiddagarna då inga aktiviteter erbjöds. Ibland erbjöds gruppaktiviteter i verksamheten men personalen motiverade inte de äldre att delta. De flesta aktiviteter var gemensamma för huset, ofta saknades både gemensamma och individuella aktiviteter på våningsplanen. Verksamheterna behövde också bli bättre på att

uppmuntra och involvera de äldre i vardagliga sysslor.

Verksamheterna behövde tydliggöra varje individs intressen och önskemål i genomförandeplanerna för att bättre kunna bidra till en meningsfull vardag för den äldre. Vad den enskilde klarade av att göra själv beskrevs inte tillräckligt.

Verksamheterna behövde öka det personcentrerade och det salutogena förhållningssättet då omvårdnadsarbetet ibland var för uppgiftsorienterat. Det kunde exempelvis handla om att den äldre inte motiverades till att göra det som hen klarade av att göra själv eller att den äldre uppmanades att lägga sig den tid som passade verksamheten bäst.

I några verksamheter tog personalen själva ett stort ansvar över det dagliga arbetet och de saknade stöd av hälso- och sjukvårdspersonal. Det fanns ett behov av att utveckla de multiprofessionella teamen där olika kompetenser som arbetade tillsammans träffades för att planera och reflektera med den äldre i fokus. Några verksamheter behövde öka kunskaper i förflyttningsteknik såsom att använda hjälpmedel på ett tryggt och säkert sätt.

Avslutande diskussion

Kvalitetsobservationerna har visat att många verksamheter ständigt arbetar med olika förbättringsområden, till exempel med bemötandet av de äldre. Hur mötet med de äldre blir i praktiken beror på många olika faktorer och varierar inom och mellan verksamheterna. Viktiga förutsättningar för ett bra möte mellan personalen och de äldre är bland annat:

- kontinuitet och kontaktmannaskap
- fungerande informationsöverföring
- möjlighet till gemensam reflektion i arbetsgruppen
- personalens reella kompetens
- en tydlig, tillgänglig och nära arbetsledning

Delaktighet och meningsfullhet

Alla verksamheter ska arbeta enligt äldreomsorgens nationella värdegrund samt präglas av ett salutogent och personcentrerat förhållningssätt. Hjälpen ska utformas utifrån varje enskild äldre, inte utifrån verksamhetens rutiner. Hjälpen ska erbjudas så att de äldre har möjlighet att vara delaktiga i sin egen vardag utifrån sina egna förutsättningar. Personalen bör bidra till att stärka den äldre personens självkänsla och skapa förutsättningar för meningsfull tillvaro.

Personalen känner oftast till att de äldre har rätt till självbestämmande och delaktighet. Ändå präglas arbetet i flera verksamheter fortfarande mer av uppgiftsorientering än av personcentrering. Det är vanligt att personalen vänligt frågar hur de äldre vill ha sin hjälp men inte vad de äldre kan och vill göra själva. Därefter utför personalen artigt och effektivt uppgiften åt den äldre. Genomförandeplanerna beskriver oftast själva insatsen, till exempel hjälp med frukost, men inte att personalen ska erbjuda den äldre möjlighet att själv delta i måltidsförberedelser, exempelvis bre sin egen smörgås.

De flesta verksamheter har inte avsatt tid för att reflektera över hur personalen bäst kan stötta de äldre att hantera sin vardag. Detta medför att många äldre inte är delaktiga fullt ut. Problemet är tydligare i hemtjänsten där flertalet äldre fortfarande har många funktioner kvar och skulle kunna göra mycket själva med endast stöd av personalen. Personal som involverar de äldre i olika sysslor skapar också bättre relation med dem och bidrar till deras meningsfulla vardag.

Kontaktmannaskap och kontinuitet

För att personalen ska kunna stötta de äldre att känna meningsfullhet behöver personalen känna den enskilde och dennes livssituation väl. Att arbeta utifrån kontaktmannaskap och kontinuitet ger personalen goda förutsättningar att skapa tillitsfulla relationer till de äldre. Kontaktmannen ska, tillsammans med den äldre, skriva en utförlig genomförandeplan som bland annat beskriver den äldres förutsättningar och önskemål om hur hjälpen ska utformas. Detta är speciellt viktigt i hemtjänsten eftersom Stockholms stad har infört ett nytt arbetssätt, ramtid: Biståndsbeslutet anger vilka insatser som den äldre har rätt till, men hur och när hjälpen ska erbjudas bestämmer den äldre själv tillsammans med sin kontaktsman. Några verksamheter använder även så kallade levnadsberättelser som beskriver viktiga händelser och intressen i den äldres tidigare liv. Syftet är att personalen ska använda dessa som verktyg och bättre förstå vad som är viktigt och meningsfullt för den äldre. Endast få verksamheter använder aktivt levnadsberättelser även om de finns.

Kontaktsmannens uppgift är att informera det övriga arbetslaget om det som är viktigt att veta om den äldre. All personal har skyldighet att läsa genomförandeplanerna samt dokumentera och ta del av viktiga händelser löpande i den skriftliga journalen. Alla verksamheter planerar och organiserar dock inte arbetet utifrån kontinuitet och kontaktmannaskap. En del äldre uttrycker att det är för många olika personal som hjälper dem, att det är frustrerande att om och om igen berätta hur man vill ha det. De flesta äldre upplever

det som en trygghet att få träffa personal som de känner och som känner dem.

I många verksamheter utblir även muntliga överrapporteringar vid skiftbyten och den sociala dokumentationen är ibland bristfällig. Den närmaste arbetsledningen deltar inte alltid i den praktiska arbetsplaneringen tillsammans med personalen. Ibland är personalen osäkra på vem de ska kontakta om det uppstår oväntade situationer under arbetet. Därmed saknar vissa verksamheter förutsättningar till att organisera arbetet och skapa trygga och säkra möten mellan personalen och de äldre.

Social stimulans

Social stimulans uppfattas fortfarande ofta, speciellt på vård- och omsorgsboendena, som möjlighet att delta i gruppaktiviteter tillsammans med andra. Några verksamheter har fungerande rutiner att erbjuda de flesta äldre stimulans och aktiviteter utifrån deras intressen. Andra verksamheter skapar fasta veckoaktiviteter men endast några äldre har möjlighet att delta. Många äldre på vård- och omsorgsboende är svårt sjuka och bör erbjudas individuell stimulans utifrån sina förutsättningar och önskemål. För många äldre kan det vara meningsfullt att tillsammans med personalen delta i vardagssysslor. Att använda måltider till gemensamma samtalsstunder där dagens maträtt, gamla seder eller kommande storhelger diskuteras är en viktig del av den sociala samvaron. Eftermiddagens kaffestund kan med fördel göras till en hemtrevlig sammankomst där alla får delta utifrån sina förutsättningar. Meningsfull stimulans är ofta enkla tillställningar där personalen och de äldre umgås och de äldre får vara i fokus.

Social stimulans är dock mycket mer än bara organiserade aktiviteter. Det är exempelvis samtal mellan personal och den äldre under omvårdnad och måltider. Samtal kan till exempel handla om små vardagliga händelser, gamla minnen, dagens matlagning eller stora existentiella funderingar. För att personalen ska ha reella möjligheter att initiera samtal med de äldre behöver de stöd och kunskap. Verksamheterna bör reflektera hur all personal kan uppmuntras att använda samtal som stimulans i det dagliga arbetet. En del personal behöver handledning i samtalsämnen, andra behöver förbättra sin svenska för att våga prata om mer än de praktiska uppgifterna. För att kunna skapa meningsfulla möten och interaktion mellan personal och de äldre bör personalen vara lyhörd för den enskildes intressen och behov.

Kompetensutveckling

Flertalet av äldreomsorgens personal har en formell omvårdnadsutbildning och många har även en lång erfarenhet. Det

är också vanligt att verksamheterna uppmuntrar personalen att löpande genomföra olika kompetenshöjande webbutbildningar, till exempel om värdegrunden, demensomsorg eller basala hygienrutiner. Kurserna är ofta enkla att ta till sig. För att personalen ska kunna involvera den teoretiska kunskapen i det praktiska arbetet behövs reflektioner och diskussioner med arbetskamrater och ledning på den egna arbetsplatsen. I brist på möjlighet att diskutera tillsammans med varandra och med arbetsledning förankras inte de nya kunskaperna i det dagliga arbetet.

Arbetet inom äldreomsorgen är krävande och förutsätter både kompetens och personlig lämplighet, såväl av personal som av ledning. Kvalitetsobservationerna har visat att det behövs generell kompetensutveckling bland annat om demensomsorg, salutogent och personcentrerat förhållningssätt, värdegrunden och samtalets betydelse. Även de tekniska färdigheterna som basala hygienrutiner och förflyttningsteknik behöver repeteras och tillämpas bättre. Nödvändiga förutsättningar för det komplexa arbetet inom äldreomsorgen behöver säkerställas, bland annat med tillgänglig arbetsledning, möjlighet för informationsöverföring och reflektion samt kontinuitet och kontaktmannaskap. När relevant kompetens och rätta förutsättningar finns kan även måltider och social stimulans anpassas efter de äldres individuella behov.

De akademiska noderna, där Serafens, Mälarbacken och Stureby vård- och omsorgsboende ingår, ska arbeta med verksamhetsutveckling utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet. Då de tre akademiska noderna tar emot studenter är det viktigt att de kan ta till sig ny kunskap som studenterna tillför. I gengäld ska verksamheterna förmedla kompetens, erfarenhet och fungerande arbetssätt. Kvalitetsobservationerna har visat att de akademiska noderna behöver utveckla sitt arbete vidare för att kunna uppfylla de stora krav som ställs på dem.

Även de verksamheter som på något sätt har specialiserat sig inom demenskunskap behöver fortsätta att utveckla sitt arbetssätt för att kompetensen ska fördjupas och användas på bästa sätt.

Goda exempel

Äldreomsorgen är ett komplext och sårbart verksamhetsområde. Att kunna skapa trygga och välfungerande verksamheter påverkas av flera faktorer och omständigheter. Verksamheter som kan lyftas som goda exempel har antingen visat specifika arbetssätt, som gör stor skillnad för den äldre, eller välfungerande rutiner och nödvändiga förutsättningar för verksamhetens grunduppgift.

Vård- och omsorgsboendena Hannahemmet och Bejtona är goda exempel på hur verksamheter kan utformas för personer med ett annat modersmål än svenska. Verksamheterna genomsyras av de specifika språken och kulturen, till exempel genom mat och musik, vilket stärker de äldres hemkänsla och välbefinnande.

Vård- och omsorgsboendet Mälarbacken hade ett särskilt system för kommunikation, klicksystemet. Systemet hjälpte personalen att bättre arbeta med ett personcentrerat förhållningssätt.

S:t Görans hemtjänst hade ett tydligt och tillgängligt ledarskap. Kommunikationen fungerade mellan ledning och personal och verksamheten hade ett helhetstänk kring den äldre.

Blackebergs hemtjänst hade en specialiserad hemtjänstgrupp med avgränsat uppdrag inom demensomsorg, tydlig organisation och pågående kompetensutveckling.

Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende hade regelbundna reflektionsmöten med Silviasyster för att hålla äldreomsorgens värdegrund levande. Verksamheten hade ett närvarande ledarskap och omsorgsmåltid tillämpades.