

**Handläggare**  
Kerstin Kullberg  
Telefon: 08 508 10 924

## Uppföljning av Linnégårdens vård- och omsorgsboende 2018

### Sammanfattning

Förvaltningens bedömning är att entreprenören uppfyller lagar, avtal och åtaganden och har förutsättningar att ge de boende en god och säker omsorg. Entreprenören visar engagemang i att utveckla verksamheten och erbjuder kontinuerlig kompetensutveckling för personalen. De äldre erbjuds ett varierande utbud av aktiviteter utifrån önskemål och förutsättningar. Förvaltningen har vid besök upplevt att det finns en trevnad på Linnégården både vad gäller miljö och bemötande.

Samtliga tjänster inom hälso- och sjukvården är sedan hösten 2018 tillsatta med tillsvidareanställd personal. Samtliga med lång erfarenhet av arbete inom hälso- och sjukvården och med äldre. Sammantaget har detta inneburit en ökad trygghet och stabilisering av verksamheten.

Förändrad ledningsstruktur och chefsbyten under 2018 har utifrån Ersta Diakonis perspektiv varit befogade men även inneburit en påfrestning. Chefstjänster har till och från varit vakanta vilket inneburit en ökad arbetsbelastning för befintlig ledning.

Identifierade utvecklingsområden inom den sociala omsorgen kommer att följas upp på kommande samverkansmöten.

- **Mat och måltider** – fortsatt utveckling av omsorgsmåltiden med tonvikt på social samvaro och mindre aktiviteter före/efter måltiden.
- **Mat och måltider** – fortsatt utveckling av Linnégårdens måltidsprojekt med fokus på mer individuellt anpassade varma måltider och mellanmål.
- **Aktiviteter på våningsplanen** – fortsatt utveckling utifrån de boendes intressen och önskemål.
- **Egen tid** – Säkerställa att samtliga boende erbjuds en timme egen tid varje vecka.

### **Föregående års uppföljning 2017**

Förvaltningens bedömning 2017 var att entreprenören uppfyllde avtal och åtaganden och att de äldre erbjöds vård och omsorg av god kvalitet. Utvecklingsområden identifierades rörande intern informationsöverföring, kontaktmannatid, utevistelse, måltidssituation, systematiskt brandskyddsarbete samt implementering av ledningssystemet. Entreprenören har under 2018 arbetat med att säkerställa följsamheten till rutinerna kring dessa områden.

### **Avtalsuppföljning 2018**

Avtalsuppföljningen 2018 har i huvudsak fokuserat på de mervärden som Ersta Diakoni fick poäng för i upphandlingen 2013. Enkätinsamlingen till Socialstyrelsens brukarundersökning som omnämns i texten genomfördes från mars till maj 2018. Svarsfrekvens på Linnégården 20 – 40 procent.

### **Organisation och ledning**

Utifrån avtal och anbud ska ledningsorganisationen på Linnégården bestå av en verksamhetschef och tre enhetschefer inom social omsorg. År 2016 infördes en ny ledningsstruktur med en biträdande verksamhetschef med ansvar för hälso- och sjukvården och med ansvar för den sociala omsorgen på två våningsplan. Våren 2018 ändrades den biträdande verksamhetschefens ansvarsområde till att enbart ansvar för hälso- och sjukvården. Teamledare anställdes med direkt ledningsansvar i det dagliga arbetet på boendeenheterna. Hösten 2018 förändrades ledningsstrukturen och tjänsten som biträdande verksamhetschefs togs bort. Det finns nu åter, januari 2019 en verksamhetschef och tre enhetschefstjänster, varav en enhetschefstjänst är vakant. En sjuksköterska har ett delegerat ansvar på 50 procent för hälso- och sjukvården.

Förändrad ledningsstruktur och chefsbyten har utifrån Ersta Diakonis perspektiv varit befogade men har även inneburit en påfrestning. Chefstjänster har till och från under året varit vakanta vilket inneburit en ökad arbetsbelastning för befintlig ledning. I anbudet anges att ledningen på Linnégården ska ha genomgått värdegrundsutbildning. Nuvarande enhetschefer kommer att gå denna utbildning under 2019.

I samband med uppföljningen framkom att värdegrunden har tagits upp på planeringsdagar samt vid reflektionsmöten på boendeenheterna där etiska frågor såsom bemötande utifrån konkreta situationer ofta tas upp.

I brukarundersökningen angav 97 procent av brukarna att de fick ett bra bemötande, siffran för staden var 92 procent. Nittiotre procent av brukarna var sammantaget nöjda med boendet, 80 procent i staden. Förvaltningen har vid besök upplevt att det finns en trevnad på Linnégården både vad gäller miljö och bemötande.

### **Omsorg och vård med värdighet, kontinuitet, trygghet och självbestämmande**

Ersta Diakoni fick mervärdespoäng inom området omsorg och vård med värdighet, kontinuitet, trygghet och självbestämmande. Motiveringen var bland annat tydliga åtaganden om tvärprofessionella team och arbetet med den sociala dokumentationen.

I socialstyrelsens brukarundersökning finns frågor kring äldres uppfattning om hur tryggt det känns att bo på boendet samt den äldres upplevelse av att personalen tar hänsyn till den äldres mening om när och hur hjälpen ska utföras. Dessa frågor kan sägas spegla hur värdegrunden blir synlig i det praktiska arbetet.

#### *Trygghet och Självbestämmande*

Nittiotre procent (100 procent på somatisk avdelning) angav att det kändes tryggt att bo på Linnégården. Motsvarande siffror för staden totalt är 86 procent.

Inom området hjälpens utförande och självbestämmande var de boendes svar betydligt mer positiva jämfört med staden totalt. Nittiotre procent angav att personalen hade tillräckligt med tid för att kunna utföra hjälpen hos den äldre, för staden var motsvarande siffra 70 procent. Nittioen procent angav att personalen brukar ta hänsyn till den äldres åsikter och önskemål om hur hjälpen ska ges och 83 procent menade att de kunde påverka vid vilka tider de skulle få hjälp, motsvarande siffror för staden var 75 och 54 procent.

#### *Kontinuitet*

Förvaltningen har varje månad följt upp att bemanningen motsvarat avtalad nivå. Endast få avvikelser har förekommit. Samtliga tjänster inom hälso- och sjukvården är sedan hösten 2018 tillsatta med tillsvidareanställd personal. Samtliga med lång erfarenhet av arbete inom hälso- och sjukvården och med äldre. Sammantaget har detta inneburit en ökad trygghet och stabilisering av verksamheten.

Omvårdnadspersonal är schemalagd endast på en av avdelningens båda sidor och har även sina kontaktpersoner på denna sida.

#### *Social dokumentation*

Enhetschef granskar den sociala dokumentationen utifrån checklista. Genomförandeplanerna följs upp en ggr/månad och löpande social dokumentation en ggr/kvartal. Utifrån entreprenörens egenkontroll fungerar den sociala dokumentationen tillfredsställande.

höja personalens kompetens i att använda digitala verktyg inom vård och omsorg.

#### *Mat och måltider*

Entreprenören har kontinuerligt arbetat med att förbättra mat och måltidssituationen för de boende. Bland annat har nytt porslin inklusive uppläggningsfat köpts in under året. I entreprenörens egenkontroll framkommer att omsorgsmåltiden generellt fungerar bra på Linnégården. I egenkontrollen ingår att regelbundet genomföra observationer av måltiderna på boendeenheter. Omsorgsmåltiden följs utifrån rutin upp en ggr/kvartal. Genomförandet av omsorgsmåltiden och hur denna kan förbättrats ytterligare har tagits upp på Linnégårdens planeringsdagar. Ett utvecklingsområde är social samvaro och aktivitet i samband med måltiden.

Ett frukostprojekt har pågått under 2018. Syftet med projektet är att de boende ska erbjudas en varierad frukost och vid dukade bord. I samarbete med dietist på Ersta Diakoni har ett nytt måltidskoncept introducerats vars utgångspunkt är en individuellt anpassad måltidsordning inkluderande både varma måltider o mellanmål.

I brukarundersökning angav 73 procent av de boende att maten smakade bra och 85 procent menade även att måltiden var en trevlig stund på dagen. Motsvarande siffror för staden är 70 procent och 66 procent.

#### *Utvecklingsområde*

- Fortsatt utveckling av omsorgsmåltiden med tonvikt på social samvaro och mindre aktiviteter före/efter måltiden.
- Fortsatt utveckling av mat och måltider utifrån det nya måltidsprojektet med fokus på mer individuellt anpassade varma måltider och mellanmål.

#### **Stöd, stimulans och rätt till ett aktivt och meningsfullt liv**

Ersta Diakoni har i enlighet med anbudet utökat tjänsten som aktivitetsassistent till 100 procent. Aktivitetsassistenten arbetar huvudsakligen med aktiviteter för samtliga boende i entréplanet men även på våningsplanen. På helgerna anordnas fredagsmys, lördagsfest och söndagskaffe på alla våningsplan. En gång i månaden erbjuds varje våningsplan önskemiddag. Detta innebär att brukarna som bor på våningsplanen utifrån egna önskemål planerar, deltar i förberedelser och äter en festmåltid tillsammans.

Aktiviteter på våningsplanen är på flera boendeenheter ett utvecklingsområde. En schemaomläggning december 2018 har medfört att det alla

vardagar finns en omvårdnadspersonal med ansvar att genomföra aktiviteter på våningsplanet alternativt hjälpa de boende som vill ner till bottenvåningen för att delta i de aktiviteter som anordnas där.

#### *Utevistelse*

Enligt Stockholms stads utevistelsegaranti ska alla äldre erbjudas möjlighet till utevistelse varje dag. Entreprenören gjorde under försommaren iordning de gemensamma balkongerna med trätrall, dukar och lampor. Under sommaren förflyttas aktiviteterna ut till trädgården. Varje vardag om vädret tillät serverades eftermiddagskaffe. Utflykter har genomförts. Alla boendeenheter äter lunch en gång i veckan ute i trädgården och ofta också på balkongerna. Utifrån redovisad egenkontroll erbjuds de boende utevistelse varje dag.

I brukarundersökningen angav 60 procent av de boende att möjligheten att komma utomhus var god. Detta var dock ett något lägre procenttal jämfört med 2017 (67 procent) men högre än staden totalt, 53 procent.

#### *Egen tid*

Alla äldre ska erbjudas egen tid en timme i veckan för att tillsammans med sin kontaktman ägna sig åt en aktivitet som den äldre själv valt. I samtal med personalen har framkommit att det kan vara svårt att hinna med att ge de boende egen tid varje vecka. Egenkontroll efterfrågas av erbjuden/utförd egen tid. Entreprenören behöver säkerställa att alla äldre erbjuds egen tid i enlighet med anbudet.

Enligt Ersta Diakoni och utifrån brukarundersökningen är aktiviteter och i synnerhet erbjudande av aktiviteter på våningsplanen ett utvecklingsområde. I brukarundersökningen angav 63 procent av de boende att de var nöjda med de aktiviteter som erbjuds. Procenttalet är i nivå med staden totalt men en sänkning jämfört med resultatet från brukarundersökningen 2017 med drygt 20 procent.

#### *Utvecklingsområden*

- Fortsatt utveckling av aktiviteter på våningsplanen utifrån de boendes intressen och önskemål.
- Säkerställa att alla boende erbjuds en timme egen tid varje vecka.

#### **Utbildning**

Ett mervärde var att erbjuda grundutbildning till den omvårdnadspersonal som saknade detta. Nästan all tillsvidareanställd omvårdnadspersonal på Linnégården har undersköterskeutbildning, resterande erbjuds möjlighet att gå utbildningen på betald arbetstid.

**Klagomål och synpunkter samt anmälan om Lex Sarah**

Entreprenören arbetar systematiskt med att utreda, åtgärda och följa upp inkomna klagomål och har en skriftlig rutin för klagomålshantering. På samverkansmöten mellan förvaltningen och entreprenören redovisas inkomna klagomål. Under 2018 har entreprenören gjort en anmälan om ett missförhållande enligt 14 kapitlet socialtjänstlagen, Lex Sarah till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

**Skattekontroll**

Enligt Äldreförvaltningens kontroll har Ersta diakonisällskap betalat skatter och socialförsäkringsavgifter. Entreprenören intygar att även underleverantörer uppfyller dessa krav.

## Sammanställning av mervärden och särskilda åtaganden

**Bedömning:** ■ Utan anmärkning ■ Förbättringsområde ■ Brist

<b>Mervärden (SoL, HSL) och övriga åtaganden (SoL) enligt anbud</b>	<span style="color: green;">■</span>	<span style="color: orange;">■</span>	<span style="color: red;">■</span>	<b>Kommentarer</b>
<b>Mervärden</b>				
Värdegrundsarbete bedrivs systematiskt	<span style="color: green;">■</span>			
Individuella riskbedömningar		<span style="color: orange;">■</span>		Senast åtgärdade 2019-04-31
”Omsorg och vård med värdighet, kontinuitet, trygghet och självbestämmande”	<span style="color: green;">■</span>			Rutiner och arbetssätt finns
Stöd och stimulans till aktivt och meningsfullt liv		<span style="color: orange;">■</span>		Utifrån egenkontroll är aktiviteter på våningsplanen ett utvecklingsområde.
Intensiv rehabilitering direkt efter inflyttning		<span style="color: orange;">■</span>		
Grundutbildning för omvårdnadspersonal	<span style="color: green;">■</span>			
Erfarenhet och utbildning vid nyrekrytering av HSL-personal	<span style="color: green;">■</span>			
<b>Övriga åtaganden</b>				
<b>Kost och måltider</b>				
Omsorgsmåltid med social samvaro och mindre aktiviteter		<span style="color: orange;">■</span>		Utifrån egenkontroll fungerar omsorgsmåltiderna tillfredsställande. Fortsatt utveckling av social samvaro och mindre aktiviteter vid måltider.
Önskemiddag för varje våningsplan en gång i månaden	<span style="color: green;">■</span>			
Möjlighet att välja mellan två maträtter till lunch och middag samt individuellt anpassade mellanmål.		<span style="color: orange;">■</span>		Individuellt val av mat och portionsstorlek ingår som en del i Linnégårdens måltidsprojekt. Implementering pågår.
<b>Aktiviteter</b>				
Egen tid med kontaktmannen en timme i veckan		<span style="color: orange;">■</span>		Kan vara svårt hinna med enligt personal. Egenkontroll ej redovisad.
Varierat utbud av aktiviteter utifrån de äldres intressen samt utflykter och evenemang. Fester och högtider uppmärksammas.	<span style="color: green;">■</span>			
Utevistelse erbjuds varje dag	<span style="color: green;">■</span>			Utifrån egenkontroll erbjuds de boende utevistelse varje dag.
<b>Bemanning och kompetensutveckling</b>				
Bemanning enligt avtalet	<span style="color: green;">■</span>			
Kontinuitet i sjuksköterskebemanning	<span style="color: green;">■</span>			Sedan hösten 2018 har Linnégården en stabil och kvalificerad sjuksköterskegrupp.
Utbildningsplan för omvårdnadspersonal	<span style="color: green;">■</span>			
<b>Teamarbete och informationsöverföring</b>				
Teammöten regelbundet	<span style="color: green;">■</span>			
Informationsöverföring	<span style="color: green;">■</span>			
<b>Organisation</b>				
Rutiner för systematiskt brandskyddsarbete (SBA)	<span style="color: green;">■</span>			
Egenkontroll för livsmedelshygien	<span style="color: green;">■</span>			