

HandläggareEva Kruse
Telefon: 08-508 10 575

Uppföljning vid Kattrumpstullens vård-och omsorgsboende 2018

Sammanfattande bedömning och förbättringsåtgärder

Förvaltningens samlade bedömning är att entreprenören vid Kattrumpstullens vård-och omsorgsboende har förutsättningar att ge de boende en god omsorg. Under det gångna året har entreprenören arbetat med teamarbete, att strukturera och förstärka teamets olika professioner runt den boende. Regelbundna egenkontroller har gjorts för att säkerställa att alla boende erbjudits aktiviteter, utevistelse och egen tid samt säkerställa att alla rutiner är implementerade hos anställda. Den sociala dokumentationen och utförandet av genomförandeplaner har utvecklats i form av ett speciellt arbetssätt, IBIC. Arbetet med att förbättra och utveckla kontaktmannaskap och genomförandeplaner samt mat och måltidsmiljön fortsätter.

Socialstyrelsens brukarundersökning 2018 redovisades i oktober månad. Trendrapporterna på totalen för Östermalm, vård-och omsorgsboende, visar på en minskad nöjdhet, vilket enligt Socialstyrelsen även gäller för det samlade resultatet i riket.

På Kattrumpstullen var andelen svarande mellan 20-40 procent. Verksamheten har gjort en handlingsplan och identifierat vissa förbättringsområden, bland annat informationsöverföring, mat och måltidsmiljön samt kontaktmannaskap och genomförandeplaner. Underlag har även inhämtats från biståndsenhetens individuppföljning september 2018. Syftet är att följa upp hur den äldre med beslut från förvaltningen upplever sin tillvaro på Kattrumpstullen. Svarsfrekvensen var 20 stycken brukare/anhöriga/god man som medverkade till enkätfrågorna.

I anslutningen till verksamhetsuppföljningen har förvaltningen gjort ett antal oanmälda besök på Kattrumpstullens vård-och omsorgsboende och vissa iakttagelser har noterats på möbler och inventarier som entreprenören bör titta över. Vid besöken har noterats att det skiljer sig mycket mellan planen, dels på möblers grupperingar, trivsel och inventarier.

Förvaltningen har nedan noterat några områden där entreprenören bör intensifiera sina insatser. Åtgärderna kommer att följas upp på kommande samverkansmöten.

- **Sociala dokumentationen**- entreprenören bör försätta med att utveckla den sociala dokumentationen och genomföra regelbundna egenkontroller
- **Teamarbete**- fortsätta med att stärka teamarbetet och samarbetet mellan olika yrkeskategorier.
- **Värdegrunden**- fortsätta arbetet med reflektionsmöten, ge ökad kunskap om värdegrunden och säkerställa att värdegrunden förankras och omfattas av personalen.
- **Mat och måltidsmiljön**- förtydliga matsedlarna, förbättra måltidsmiljön och säkerställa att mellanmål serveras.
- **Livsmedelshygien**- egenkontrollerna, dokumentationen och den interna revisionen bör förbättras.

Föregående års uppföljning av social omsorg

Uppföljning av Kattrumpstullen presenterades för nämnden i september 2017. Förvaltningens samlade bedömning var att entreprenören uppfyllde avtal och åtaganden samt hade förutsättningar att ge de boende god och säker vård och omsorg. Brister som identifierades vid uppföljningen åtgärdade entreprenören omedelbart samt under hösten. Uppmärksammade utvecklingsområden inom social omsorg var att säkerställa följsamhet till rutiner kring måltider, aktiviteter, egen tid och utevistelse samt att vidareutveckla personalens arbetssätt.

Arbetet fortsatte med att ta emot omvårdnadspersonal som blivit omplacerade i samband med att Vintertullens vård- och omsorgsboende lades ner.

Uppföljning social omsorg 2018

Organisation, bemanning, grundutbildning av omvårdnadspersonalen och teamarbete

Kattrumpstullens vård- och omsorgsboende drivs på entreprenad av Kosmo AB. Kosmo AB fick ny ägare februari 2015, Norlandia Care. Ledningen på Kattrumpstullens vård- och omsorgsboende består av en verksamhetschef och två enhetschefer. Verksamheten är bemannad med omvårdnadspersonal och sjuksköterskor dygnet runt i enlighet med avtalet. I verksamheten ingår även rehabiliteringspersonal, äldrepedagog, Silviasyster, lokalvårdare och vaktmästare. Förvaltningen genomför månatligen kontroll av personalförteckning

och arbetsscheman. Bemanningen håller avtalad nivå och inga större avvikelser har förekommit.

Enligt anbudet har entreprenören åtagit sig att genomföra grundutbildning avseende utbildning till undersköterska, gymnasieskolans omvårdnadsprogram eller annan jämförbar gymnasieutbildning motsvarande fyra procent av alla arbetstimmar per år avseende omvårdnadspersonal. Flertalet av omvårdnadspersonalen har gått utbildning till undersköterska, ett fåtal kvar som tidigare blivit erbjudna men valt att avstå från grundutbildningen. Demenshandledning och fördjupning av kontaktmannaskap är ett fortlöpande arbete på verksamheten.

Förvaltningens bedömning är att åtagandet om kompetenshöjande utbildning uppfylls för 2018.

Kosmo/Norlandias fem kvalitetsgrupper representerar entreprenörens fem koncept. Ombuden, cirka en personal per plan, inom områdena träffas regelbundet för att planera, utveckla och följa upp hur arbetet fungerar på enheterna. Detta är pågående arbete och syftet med dessa grupper är som tidigare att skapa en kultur där alla är delaktiga i att ständigt förbättra verksamheten inom alla områden. I samtal med omvårdnadspersonalen framkom att arbetet och planeringen går framåt, mötena är mer strukturerade än tidigare och ledningen är mera tillgängliga på mötena.

Under det gångna året har entreprenören arbetat mycket med teamarbete. Syftet är att stärka det övergripande samarbete och samverkan mellan olika yrkeskategorier och skapa ökad trygghet och säker vård. I samtal med omvårdnadspersonalen framkom att det fungerar bra, det hålls regelbundna möten, reflektioner och handledning.

Förvaltningens bedömning är att entreprenören bör fortsätta med att stärka teamarbetet och samarbetet mellan olika yrkeskategorier.

Social omsorg, delaktighet och värdegrund

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

Av socialstyrelsens brukarundersökning kan utläsas att 50 procent av de boende kände sig trygga och 43 procent kände sig nöjda. Av

de tillfrågande svarade 79 procent att de bemöttes på ett bra sätt och 57 procent ansåg att personalen tog hänsyn till önskemål om hur hjälpen skulle utformas. Siffrorna är en försämring sedan tidigare mätning. Individuppföljningen påvisade att flertalet av de tillfrågade känner sig trygga och får den hjälp de behöver och ansåg att personalen har ett trevligt och respektfullt bemötande.

Implementeringen av den nationella värdegrunden genomfördes hösten 2015 och varje boendeenhet tog fram ett värdegrundsdokument. Dokument ligger som grund vid de reflexioner som utifrån åtagandet i anbudet förs regelbundet på varje enhet under ledning av värdegrunds coach- äldrepedagog och Silviasyster. Reflektions möten äger rum regelbundet tillsammans med äldrepedagog när möjlighet finns att uttrycka sig fritt i frågor och tankar om värdegrunden.

Förvaltningens bedömning är att entreprenören behöver fortsätta arbetet med reflektionsmöten, ge ökad kunskap om värdegrunden och säkerställa att värdegrunden förankras och omfattas av personalen.

I november 2014 startade äldrepedagog och Silviasyster grupper för anhörigsamtal och under hösten 2016 startade en komprimerad anhörigskola med föreläsningar och enskilda samtal. Anhöriggrupperna träffas cirka sex gånger per år, deltagandet har varit lågt vid antal. Förvaltningens bedömning är att verksamheten behöver arbeta ytterligare med regelbunden och planerad samverkan med anhöriga/närstående.

Sociala aktiviteter, utevistelse och egen tid

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

Brukarundersökningen visar att 39 procent av de tillfrågade är nöjda med aktiviteter som erbjuds och 36 procent ansåg att möjligheten att komma utomhus var bra. En försämring sedan föregående under-

sökning (2017: 48 respektive 46 procent.) Individuppföljningen påvisade att flera önskade att få komma ut oftare och inte bara på altanen.

Personalen ansvarar för att planera och genomföra två dagliga aktiviteter på respektive plan. Aktivitetsansvarig ansvarar för planera gemensamma aktiviteterna på entréplanet sex dagar per vecka och är som stöd för att stärka upp resurserna på planen och för de mest sjuka.

I samtal med omsorgspersonalen framkom att erbjudande om aktiviteter, utevistelse och egen tid erbjuds enligt gällande rutiner.

Entreprenören erbjuder gemensamma aktiviteter på entréplanet och två dagliga aktiviteter på varje plan. En vårdhund besöker boendet regelbundet. Under ett antal veckor i somras lånade Katrumpstullen en Duo cykel. Det var många brukare som var delaktiga på cykelturerna och det blev en stor succé.

Entreprenören arbetar fortlöpande med att sammanställa resultatet av utevistelser, aktiviteter och egen tid. Regelbundna egenkontroller har gjorts för att säkerställa att alla boende erbjuds aktiviteter, utevistelse och egen tid i enlighet med avtal och anbud.

Mat och måltider

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

Enligt senaste brukarundersökningen var 38 procent nöjda med maten som serverades och 64 procent ansåg att måltiderna var en trevlig stund på dagen.

I samtal med omsorgspersonalen har det framkommit att det serveras dagens rätt och ett alternativ till lunch och middag. Tydliga rutiner för kost och måltider finns och det tillämpas pedagogiska måltider. På helger och högtider görs dukningen extra trevlig. Varje enhet har ett kostombud vars uppgift är att arbeta med frågor gällande god mat och måltidsupplevelse. Måltidsansvarig ansvarar för att förbereda, tillreda, temperatur mäta maten, duka och servera. Mellanmålsutbildning och nattfaste mätning är ett pågående arbete.

det lilla extra med maten innan den serveras. Det serveras dagens rätt och ett alternativ till lunch och middag. Matsedel finns på de flesta enheterna placerade på matbord eller på anslagstavla, dock ej alla. Entreprenören behöver förtydliga matsedlarna, förbättra måltidsmiljön och säkerställa att mellanmål serveras.

Den sociala dokumentationen

Entreprenören har i anbudet utlovat att dokumentation är a och o i sina verksamheter. En heltäckande och ingående genomförandeplan och dagliga anteckningar är förutsättningar för en vård och omsorg som utgår ifrån individen. Entreprenören har i den sociala dokumentationen börjat använda sig av IBIC, ett arbetssätt där man utgår från individens behov, resurser, mål och resultat inom olika livsområden i dagliga livet.

I samtal med omvårdnadspersonalen framkom att personal har som rutin att dokumentera innan arbetspasset är slut eller dagen efter. Till sin hjälp har de tillgång till dokumentstödjurenen på varje plan- och äldrepedagog som även håller i enskilda utbildningar. Fortfarande har en del omvårdnadspersonal svårigheter att dokumentera och formulera sig i det svenska språket i skrift.

Individuppföljningarna påvisar att de flesta brukare har en aktuell genomförandeplan som är individuellt utformade.

Entreprenören har en rutin gällande dokumentation och dokumentationsgranskning, syftet är att säkerställa att dokumentationen utförs korrekt. Regelbunden granskningen utgår från bland annat genomförandeplaner och daganteckning enligt en checklista för individuell social dokumentation och genomförs var tredje månad. Det som framgår av granskningen är att de flesta genomförandeplanerna är uppdaterade, nattpersonalen och timanställda är underrepresenterade i att dokumentera.

Förvaltningens bedömning är att entreprenören bör försätta med att utveckla den sociala dokumentationen och genomföra regelbundna egenkontroller.

Klagomål, synpunkter samt anmälan om Lex Sarah

Entreprenören arbetar systematiskt med att utreda, åtgärda och följa upp inkomna klagomål. På samverkansmöten mellan förvaltningen och entreprenören tas inkomna klagomål regelbundet upp. I senaste brukarundersökningen uppgav 31 procent att de vet var man kan vända sig med klagomål och synpunkter, en liten försämring sedan föregående undersökning (2017: 35 procent).

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

Ledningssystem

Arbetet med att identifiera verksamhetsspecifika risker är ett pågående arbete och att säkerställa att alla rutiner är implementerade hos anställda.

Skattekontroll

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

Livsmedelshygien

Uppföljning har utförts genom granskning av skriftliga rutiner/dokumentation för olika moment inom området samt genom samtal med ledningen och personalen. Verksamheten är registrerat hos miljöförvaltning som livsmedelsanläggning. Kallmat lunch och middag levereras från Dafgård som sedan värms upp före servering.

Vid granskning av systematisk egenkontroll framgår att livsmedelshygien behöver förbättras samt dokumentationen av mottagningskontroll och temperatur registrering. Dokumentationen varierar/saknas på enheter. Pärmar med egenkontroll finns på alla enheter innehållande rutiner och checklistor. Pärmarna behöver kompletteras med verksamhetsbeskrivning och beskrivning av lokaler. Förbättring behövs i intern revision för att säkerställa att rutinerna följs, fungerar och fyller sitt syfte. Verksamheten måste kunna säkerställa livsmedelshantering i enlighet med HACCP-principerna.

Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)

Vid förvaltningens uppföljning i december 2018 framkom att vaktmästare är brandskyddsansvarig och fick utbildning 2017 av Anticimex i systematiskt brandskydds arbete. Våningsansvariga lämnar checklistor för kontroll av brandskyddet till brandskyddsansvarig som åtgärdar och arkiverar. Dokumenterat brandskydds organisation med våningsansvariga och backup saknas. Senaste obligatoriska brandutbildning för all personal hölls i maj 2014.

Sammanställning av särskilda åtaganden enligt anbud Kattrumpstullens vård-och omsorgsboende 2018

Bedömning: ■ Utan anmärkning ■ Förbättringsområde ■ Brist

<i>Mervärde/åtagande enligt anbud (SoL)</i>	■	■	■	Kommentar
<i>Ledning och personal</i>				
Bemanning enligt avtal	■			
Ledningen har högskoleutbildning	■			
<i>Ledningssystem och kvalitet</i>				
Kvalitetsgranskare har utsetts	■			
Kvalitetsgrupper	■			
<i>Kontaktmannaskap</i>				
Kontaktmannen är den primära vårdaren av sina kontaktpersoner/boende	■			
<i>Utevistelse, egen tid och aktiviteter</i>				
Erbjudande om utevistelse varje dag, egen tid varje vecka och en planerad aktivitet per dag per avdelning samt en gemensam aktivitet varje dag i huset.	■			
Aktivitetsombud på varje avdelning finns utsedda	■			
Besök av vårdhund regelbundet	■			
<i>Mat och måltidssituation</i>				
Mat och måltidsmiljön		■		Förbättra måltidsmiljön och förtydliga matsedeln. Åtgärdas senast 2019-04-31
Rutin för genomförande av omvårdnadsmåltid	■			
Servering av tre mellanmål dagligen		■		Säkerställa att mellanmål serveras. Åtgärdas senast 2019-04-31
Två maträtter erbjuds till lunch och middag och tydligt skriva matsedlar	■			
<i>Livsmedelshygien</i>				
Rutiner och egenkontrollprogram för livsmedelshygien		■		Egenkontrollerna, dokumentationen och den interna revisionen bör förbättras. Åtgärdas senast 2019-04-31
<i>Värdegrund</i>				
Värdegrundcoach utsedd	■			

Reflektionssamtal/möten hålls regelbundet		<input type="checkbox"/>	Fortsätta arbetet med reflektionsmöten, ge ökad kunskap om värdegrunden och säkerställa att värdegrunden förankras och omfattas av personalen
---	--	--------------------------	---