

2018-842-1.2.1 Bilaga



**Stockholms
stad**

**Äldreförvaltningen
Utvecklingsavdelningen**

**Kvalitetsobservationsrapport
Dnr 4.4-1/2018
Sida 1 (7)
2018-10-26**

Kvalitetsobservationsrapport

HOMe'S AB – Innerstan och söderort

Verksamhet

HOMe`S AB – Innerstan och söderort är en privat hemtjänstutförare inom Östermalms stadsdel. Verksamheten utförde omsorgs- och serviceinsatser till cirka 112 äldre.

Verksamhetschef

Natalia Gladych

E-post: info@homesab.se

Kvalitetsobservationen

Observationer har genomförts under perioden 30 augusti 2018 till 12 september 2018, sammanlagt vid sex tillfällen varav ett på kvällstid. Kvalitetsobservationen är genomförd av Madeleine Skoglund.

E-post: madeleine.skoglund@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. 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

Organisation och personal

HOMe`S AB – Innerstan och Södermalm utgick från en lokal i närheten av Karlaplan. Lokalen var ändamålsenlig med fyra rum samt kök och förråd en trappa ner. Rummen varierade i storlek. Ett rum för verksamhetschef och samordnare, två större rum för möten dokumentation, nyckelhantering och raster.

Ledningen bestod av en verksamhetschef och tre samordnare, en som ansvarade för schema och två som arbetar med genomförandeplaner. Både verksamhetschef och samordnarna var ute i verksamheten när situationen så krävde. Exempelvis när det fattades personal. Verksamhetschefen ansvarade för två kontor och satt oftast på Östermalmskontoret.

Personalen hade rullande schema, vilket innebar att de oftast arbetade både dag, kväll och helger. Det såg olika ut när de började på dagen, beroende på de äldres behov och önskemål. Oftast började de någon gång mellan 07:15 och 08:00. Nattinsatser och trygghetslarm utfördes av FSB Finsk Omsorg AB, som även ansvarade för larm dagtid hos de äldre som bodde längre bort i andra stadsdelar. Verksamheten hade tillgång till två bilar, några i personalen gick eller åkte kommunalt. Det fanns även möjlighet att använda cykel och elsparkcykel.

Sammanlagt arbetade 15 tillsvidareanställda och sju timanställda personal med hemtjänstinsatser hos de äldre. Verksamheten erbjöd även stöd inom olika språk, om det behövdes. Förutom svenska erbjöds stöd inom ryska, polska och arabiska.

Under observationsperioden gick flera i personalen på demensutbildning på Silviahemmet. Personalen berättade också att flera stycken gått den utbildningen tidigare under året och att de även haft föreläsare som kommit till lokalen och hållit utbildning inom demensområdet.

Informationsöverföring

Personalen kom till kontoret i början av arbetspasset för att hämta telefon, bekanta sig med dagens arbetsuppgifter och samla ihop nycklar till de äldre. Personal och arbetsledning började vid olika tider vilket gjorde att de inte alltid träffade varandra.

Personalen samlades inte på morgonen för en gemensam informationsöverföring, utan var och en hämtade det de behövde innan de begav sig till de äldre. Personalen kommunicerade både mellan varandra -och ledningen genom arbetstelefonen. Dagligen uppstod behov av att diskutera eller informera varandra om förändrade behov och önskemål kring den äldre, eller om ändringar i schemat. Det förekom även att spontana möten uppstod när personalen kom till lokalen.

Det fanns inte något strukturerat möte mellan dag-och kvällspersonal.

Kontaktmannaskap och kontinuitet

De flesta har en kontaktperson omnämnd i genomförandeplanen, samtidigt var det inte alltid tydligt för varken personal eller den äldre vem som var kontaktperson. Grundtanken vid schemaplaneringen var att erbjuda kontinuitet. Trots det såg det olika ut huruvida det gick att genomföra i praktiken. Personalen arbetade flexibelt både inom olika geografiska områden och hos olika kunder, beroende på dagens situation och behov. Samtidigt fanns det äldre som hade hög kontinuitet.

Genomförandeplaner och social dokumentation

De flesta genomförandeplaner beskrev huret som en insatsbeskrivning. Ibland beskrevs även tips på maträtter som den äldre tycker om eller använd halkmatta där det var fallrisk hos den äldre. Information om de äldres intressen eller vad som skapade meningsfullhet för vederbörande saknades i regel.

Basala hygien rutiner

Verksamheten tillhandahöll arbetskläder som kortärmad t-shirt med logga samt individuell byxa. Personalen fick en viss summa pengar och köpte sedan den storlek och modell som de önskade arbeta i. Oftast någon form av jeansmodell.

Verksamheten saknade tillräckliga kunskaper om och förståelse för basala hygienrutiner, till exempel när och hur de skulle använda skyddsförkläden, skyddshandskar, handdesinfektionsmedel och tvätta händerna. Exempelvis byttes inte alltid handskar mellan olika arbetsmoment.

Omvårdnad

Personalen ringde på dörren för att uppmärksamma de äldre att de var på väg in. De som kunde öppnade själva sin dörr. På morgonen gick personalen in till de äldre, oftast hälsade de mjukt och respektfullt. Det förekom även att personalen var frånvarande och därmed missade i vilken stämning eller situation den äldre befann sig i. Vid de tillfällen då den äldre inte blev sedd syntes ett mer uppgiftsorienterat förhållningssätt.

Det visade sig exempelvis genom att den äldres önskemål inte alltid uppfattades och därför uteblev visst stöd. Det förekom att personal

ställde flera frågor men sedan inte inväntade något svar. Det förekom också att personalen uppmanade den äldre att inte känna fara och att ta det lugnt samtidigt som kroppsspråket signalerade stress.

I arbetsgruppen fanns inget gemensamt inarbetat förhållningssätt för att göra de äldre delaktiga i omvårdnaden. Däremot fanns det äldre som själv knäppte knapparna i skjortan eller blev tillfrågade om val av kläder och temperatur på vattnet.

När personalen arbetade utifrån ett personcentrerat förhållningssätt respekterades den äldres integritet, exempelvis gavs hen möjlighet att sitta ifred på toaletten. Dessutom både förberedde personalen den äldre i stunden och följde den äldres önskemål, behov och tempo.

Trots att personalen vid flertalet tillfällen uppvisade ett uppgiftsorienterat förhållningssätt, hade de flesta viljan att göra ett gott arbete. Innan personalen lämnade den äldres bostad frågade de om den äldre var nöjd och om hen behövde hjälp med något mera innan de gick.

Mat och måltider

Frukost

Personalen frågade ofta vad den äldre önskade ha till frukost. Vid tillfälle blev den äldre tillfrågad om hen önskade äta frukosten före eller efter duschen. Frukosten utfördes oftast som en serviceinsats och den äldre gjordes sällan delaktig.

En äldre som var beviljad frukostinsats hade redan bryggt sitt kaffe och brett sina smörgåsar, eftersom hen skulle iväg. Efter samtal med personalen framkom att hen brukar få färdiga smörgåsar serverade, trots att hen kunde klara det själv. Det förekom att äldre som hade beviljad frukostinsats, klarade det själv och fick hjälp med annat, så som att stryka handdukar istället.

Det såg olika ut på vilket sätt den äldre med nedsatt matlust motiverades. Exempelvis kunde den äldre få smörgås och dryck med motiverande ord som, ”det är bra om du äter något, du kan väl smaka”, eller så kunde den äldre motiveras genom att personalen la på grönsaker och färsk krydda på smörgåsen för att göra den mer aptitlig, ”varsågod, se vad jag gjort till dig”. Det fanns även äldre som hade handlingsplan för att motverka viktnedgång. När

personalen kom till hen och hen berättade att hen redan ätit, fick den äldre inga följdfrågor på det.

Lunch och middag

Hur den äldre fick hjälp med lunch och middag varierade, och utgick efter den enskildes önskemål. Vissa beställde matlåda som personalen levererade till den äldres hem. Vissa fick hjälp med lättare matlagning i hemmet. Andra hade anhöriga som införskaffade matlådor. Personalen hade god kunskap om vad den äldre tyckte om att äta och dricka. Det fanns även äldre som uppskattade vissa maträtter hos personalen, "Å, vad jag tycker om ditt mos". Det fanns även hos vissa äldre dokumenterat vad hen tyckte om att äta.

Stimulans och vila

Flera äldre hade promenad som beviljad insats. Det förekom att äldre tackade nej till promenad. Det förekom även att äldre hade önskemål om vart hen önskade promenera, vilket personalen försökte tillgodose.

Det förekom också att äldre med kognitiv svikt uttalade önskemål som personalen saknade kunskaper om hur de skulle hanteras. Exempelvis, önskade en äldre besöka ett specifikt ställe och fick som svar att något sådant inte finns här i närheten.

Oftast bestod den sociala stimulansen av själva mötet mellan personal och den äldre i samband med olika insatser och tillsyns besök. Även vid de möten där personalen kände den äldre väl handlade samtalen oftast om insatsen. Om inte den äldre själv tog initiativ till samtal.

Det fanns äldre som uppskattade när personal som talade samma modersmål kom. Vid tillfälle utbrast en äldre som öppnade dörren, "bara svenska?". Det förekom också att äldre med annat modersmål än svenska önskade träna på det svenska språket med personalen, för att kunna bli mer självständig och exempelvis beställa taxi när hen behövde.

Det fanns äldre som var engagerad och aktiva i samhällsfrågor och äldre som deltog i kursverksamhet.

Styrkor

- De äldre kunde oftast få hjälp på sitt modersmål, då personalgruppen talade olika språk.

- Flexibel personal som anpassade sig både efter verksamhetens behov och vad den äldre önskade.
- Verksamhetsansvarig och samordnare hade god kännedom om de äldre, eftersom de även arbetade hos kunderna vid behov.

Utvecklingsområden

Verksamheten kan utvecklas genom att

- öka den äldres delaktighet vid måltiderna.
- repetera basala hygienrutiner.
- utöka det personcentrerade förhållningssättet.
- skapa gemensamma förhållningssätt i arbetsgruppen.
- utveckla genomförandeplanerna och tydligt beskriva de äldres intressen och önskemål samt vad som skapar meningsfullhet för den äldre.