



Stockholms  
stad

2018-847-1.2.1

Bilaga

Äldreförvaltningen  
Utvecklingsavdelningen

Kvalitetsobservationsrapport  
Dnr 4.4-1/2018  
Sida 1 (7)  
2018-12-04

## Kvalitetsobservationsrapport

Aleris hemtjänst- Östermalm

### **Verksamhet**

Aleris hemtjänst- Östermalm är en privat hemtjänstutförare inom Östermalms stadsdel. Verksamheten utförde omsorg- och serviceinsatser till cirka 175 kunder inom Östermalm.

### **Verksamhetschef**

Irina Potapoff-Timoniemi

E-post: [irina.potapoff-timoniemi@aleris.se](mailto:irina.potapoff-timoniemi@aleris.se)

### **Kvalitetsobservationen**

Observationer har genomförts under perioden 22 oktober - 7 november 2018, sammanlagt vid fem tillfällen varav ett på kvällstid. Kvalitetsobservationen är genomförd av Madeleine Skoglund.

E-post: [madeleine.skoglund@stockholm.se](mailto: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. Observatören har tagit del av verksamhetsplan, rutiner för kontaktmannaskap, värdegrundspolicys och viss individuell dokumentation. Återföring sker både muntligt och skriftligt. Resultatet baserar sig på de observerade tillfällena och kan därmed inte generaliseras till att omfatta hela verksamheten.

### **Allmänna intryck**

#### **Organisation och personal**

Aleris hemtjänst Östermalm utgick från en lokal i närheten av Östermalmstorgs centrum. Lokalen var ändamålsenlig med flera

separata rum. Personalen var indelad i två grupper, varje grupp hade varsitt mötesrum. De hade ett gemensamt kök där de kunde värma sin matlåda.

Ledningen bestod av en verksamhetschef och fyra samordnare. Två samordnare ansvarade för varsin personalgrupp dagtid, en samordnare ansvarade för kvällspersonalen och en för nattpersonalen. Verksamhetsansvarig var ny på kontoret dock inte inom Aleris. Samordnarna hade ansvaret för kontakten med de äldre och skötte bemanningen. Det var också samordnarna som höll i morgon och eftermiddagsrapporten. Både verksamhetschef och samordnarna var tillgängliga för personalen, då de befann sig i lokalen. Personalen kunde nå dem både på plats och via telefon under dagen.

Sammanlagt arbetade 53 månadsanställd/tillsvidareanställd personal och 24 timanställd personal. Personalen hade antingen dag, kvälls eller natt schema. Det förekom också att personalen emellanåt arbetade dubbla pass, exempelvis natt/dag eller kväll/natt när det var personalbrist.

Verksamheten utförde själva serviceinsatser såsom inköp, tvätt och städ. Verksamheten ansvarade själva för nattinsatser och trygghetslarm både i den egna verksamheten och för andra verksamheter. Flera i personalgruppen gick eller åkte kommunalt till kunderna. Verksamheten hade även ett antal bilar och cyklar. Bilarna användes främst till de kunder som bodde längre bort, exempelvis på djurgården. Samt för att snabbt kunna ta sig till de kunder som larmade.

Verksamheten planerar att göra en omstart på demensteamet. För närvarande består teamet av två personal. Tanken är att utöka teamet med tre till fyra personal. I samtal med personalen framkom att de äldre som ingår i teamet har både dokumenterade levnadsberättelser och ifyllid checklista demens, som är framtagen av Äldrecentrum i samarbete med Svenskt Demenscentrum.

### Informationsöverföring

Personalen samlades på morgonen för en gemensam informationsöverföring. Det var samordnaren som höll i rapporten både på morgonen och på eftermiddagen. De gav information om förändrade behov hos äldre, spred nya rutiner samt uppmuntrade personalen att planera in tid för att skriva genomförandeplaner. Det var kontaktpersonen som skrev genomförandeplanerna. Samordnarna gav stöd i skrivandet till dem som önskade.

De kontinuerliga rapportöverföringarna gav även utrymme för personalen att berätta eller ställa frågor kring vissa situationer med de äldre. Vilket dels bidrog till reflektion och dels till kollegialt lärande i verksamheten.

### Kontinuitet och kontaktmannaskap

Flera av de äldre fick stöd och hjälp av sin kontaktperson. Även under kvällstid bemannade verksamheten så att den äldre skulle få en hög kontinuitet. Genom samtal med äldre framkom vikten av kontinuitet. De flesta äldre ansåg att de hade hög kontinuitet och var mycket nöjda med "sin" personal som de kände sig trygg med. Samtidigt kunde det emellanåt komma någon som inte verkade bry sig, "dom vill man ge en spark där bak". Oftast passade den äldre på att stolt berömma personalen. "Hen vågar prata om vad som helst med mig, det känns bra". "vissa saker pratar jag inte ens med mina barn om, fast vi kan".

### Miljön

Hos några äldre fanns det utrymmen som liknade lager. Exempelvis var sex paket vinylhandskar staplade på varandra i en hall, tillsammans med annat arbetsmaterial som handdesinfektion och förkläden.

### Basala hygienrutiner

Verksamheten tillhandahöll kortarmad t-shirt. Arbetsbyxor var beställda och levererades i slutet av observationsperioden.

Verksamheten saknade tillräcklig kunskap om och förståelse för basala hygienrutiner, till exempel när och hur de skulle använda skyddsförkläden, skyddshandskar, handdesinfektionsmedel och tvätta händerna.

### Omvårdnad

Ofta småpratade personalen innan de påbörjade omvårdnadsarbetet, exempelvis om hur natten varit och om vilken veckodag det var. De flesta i personalen förberedde den äldre i stunden, genom att de talade om vad som skulle göras under olika omvårdnadsmoment. Vid flera tillfällen använde personalen den äldres språkbruk, för att skapa kontakt.

Vid duschtillfälle förberedde sig personalen och intog speciellt förhållningssätt innan hen klev in i den äldres lägenhet. "det var ett tag sedan jag var här, men det brukar gå bra". Personalen motiverade den äldre samtidigt som hen var följsam för hur den äldre önskade ha det, narrativt förhållningssätt. Därmed utfördes momentet i den äldres takt.

Vid enstaka tillfällen saknade äldre med kognitiv svikt fullgott stöd i mötet med personalen. Exempelvis tog personalen över vid vissa situationer där den enskilde med stöd hade förmåga att göra det själv. Personalen förberedde inte alltid i stunden på vad som skulle hända. Det kunde också vara svårt för personalen att alltid veta hur de skulle förhålla sig och hur de skulle svara på de samtalsämnen som kom fram.

Det förekom att den äldre fick hjälp med omvårdnad intill sängen, trots att hen med stöd kunde ta sig till badrummet. Den äldre fick alltid möjlighet att sitta ensam på toaletten, oavsett om det var i badrummet eller i sovrummet.

De flesta hade goda kunskaper inom förflyttningsteknik och utförde det på ett tillfredställande sätt. De uppmuntrade den enskilde att använda sina egna resurser, samtidigt som de gav stöd genom tydliga instruktioner, höja och sänka huvudände på sängen, samt se till att hjälpmedel så som rullator fanns i närheten. Vårdbälte användes ibland. Vid flera tillfällen motiverade personalen den äldre att röra på sig även om hen visade motstånd, vilket fungerade.

Hos en äldre där risken för att falla var hög, ställde personalen rullatorn en bit bort.

Personalen delade inte upp arbetsuppgifter sinns emellan före besöket hos dem som var i behov av hjälp av två personer. Vilket innebar att det ibland skedde över huvudet på den äldre. Under själva arbetsmomentet var dock oftast fullt fokus på den äldre. Det förekom också att personalen inte hade samma synsätt kring hur de skulle förhålla sig i situationen, vilket tog fokus från den äldre.

Vid flera tillsynsbesök syntes ett relationsskapande förhållningssätt. Personalen tog sig tid att sitta ner och föra stimulerande samtal, som utgick ifrån den äldres intressen. Vilket uppskattades och bidrog till meningsfullhet. Vid några tillsynsbesök där den äldre var orolig, stannade personalen tills hen såg att den äldre var lugn och kände sig trygg.

## **Mat och måltider**

### **Frukost**

Flera äldre hade hjälp med sin frukost. Ibland frågade personalen vad den äldre önskade ha, ibland valde personalen. Vid enstaka

tillfällen gjordes den äldre delaktig, exempelvis hällde upp sin yoghurt och flingor själv. Få frågor ställdes kring måltiden och personalen utförde i regel momenten under tystnad. De äldre erbjöds sällan att vara delaktiga i förberedelserna såsom att bre sin smörgås, hälla upp sin dryck eller lägga socker i sin kopp. Medan den äldre åt passade personalen på att städa badrum eller diska. Det fanns även äldre som gjorde sin egen frukost medan personalen bäddade. Vid enstaka tillfällen satte sig personalen ner och samtalade. Vid tillfälle när den äldre tog fram bröd från frysen, informerade personalen om att det inte gick att äta. Trots den äldres initiativ att äta en smörgås till fick hen inget stöd med att tina brödet. Besökstiden var slut.

#### **Lunch och middag**

Flera äldre meddelade att de redan ätit när personalen kom. Ibland frågade personalen om vad den äldre ätit, ibland tittade hen efter disk för att försäkra sig om att den äldre hade ätit och ibland godtogs svaret utan följdfrågor.

Den äldre gjordes sällan delaktig vid måltiderna. Vid tillfälle när den äldre tog initiativ till att vara delaktig uppmanades hen att sätta sig och bli serverad. En del måltider serverades mekaniskt och den äldres önskemål missades. Medan andra måltider serverades omsorgsfullt med olika tillbehör och extra grädde i såsen. Samtidigt som personalen motiverade den äldre att äta. Personalen var alltid noga med att se till att den äldre hade något att dricka samt påminde den äldre om vikten av att dricka.

#### **Stimulans och vila**

Den sociala stimulansen bestod av själva mötet mellan personal och den äldre i samband med omvårdnad, måltider och tillsyn. Ibland saknade personalen förmåga att tala med de äldre om vardagliga saker. När möte mellan personal och äldre uteblev syntes ett mer uppgiftsorienterat förhållningssätt. Exempelvis när den äldre blev tillfrågad om vad hen skulle göra under dagen öppnades möjligheter för stimulerade samtal, som utgick ifrån den äldre. Medan påstående som ”du får prata med dig själv, du har ju tv” gav ett mer opersonligt bemötande och uppgiftsorienterat förhållningssätt.

Vid de besök där kontinuiteten var hög och personalen hade ett relationsskapande förhållningssätt uppstod naturligt stimulerande samtal, som utgick ifrån den äldres intressen och levnadshistoria.

Flera av de äldre var aktiva. Flera äldre läste dagstidningar och ett viktigt inslag i vardagen var att få diskutera nyheter med

personalen. En del äldre åkte till dagverksamhet. Vid tillfälle hade en äldre kokat äppelmos.

Äldre som uttryckte behov av att röra på sig, hade promenadinsats senare under dagen. Vid tillfället uppmuntrade personalen den äldre att lägga sig att vila i väntan på promenadinsatsen.

### **Styrkor**

- Strukturerade morgon och eftermiddagsrapporter.
- Varma tillsynsmöten som erbjuder stimulans genom samtal.
- Personalen var vänliga och hade trevligt bemötande mot de äldre.

### **Utvecklingsområden**

Verksamheten kan utvecklas genom att:

- repetera kunskapen kring basala hygienrutiner.
- öka kunskaperna kring bemötande av personer med demens sjukdom och kognitiv svikt.
- kontinuerligt reflektera och handleda i frågor om förhållningssätt och arbetsmetoder.
- utarbeta gemensamma förhållningssätt för att kunna ge bästa möjliga stöd.
- öka de äldres delaktighet kring måltiderna.
- reflektera kring samtalets betydelse.
- repetera basala hygienrutiner.