

Handläggare
Sara Alvfeldt
Telefon: 08-508 09 526

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd
2019-05-23

Verksamhetsuppföljning Riddargårdens vård- och omsorgsboende

Förvaltningens förslag till beslut

Ärendet läggs till handlingarna

Susanna Halldin Olsson
stadsdelsdirektör

Helena Andersson
avdelningschef

Sammanfattning

Förvaltningen har följt upp verksamheten på Riddargårdens vård- och omsorgsboende som drivs på entreprenad av Humana AB sedan november 2018.

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är den sammanfattande bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs för att ge en säker vård och omsorg av god kvalitet. Humana AB arbetar med att ta fram ett lokalt anpassat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens författningssamling (SOSFS 2011:9). Verksamheten har en engagerad och insatt verksamhetschef som på kort tid satt sig in i verksamhetens förutsättningar.

Verksamheten arbetar för att ge de äldre en meningsfull tillvaro. Ett led i detta är att utveckla aktiviteterna på avdelningarna och den äldres ”egentid” med kontaktmannen.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade år 2017 om ett beslut gällande stadens uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. Den förnyade modellen innebär att verksamhetsuppföljningar enligt den stadsgemensamma mallen, inom samtliga regiformer, genomförs vartannat år om utföraren inte är nyetablerad, har en åtgärdsplan eller av annan bedömd orsak behöver följas upp året efter. I dessa fall följs verksamheten upp en gång per år. Samverkansmöten och uppföljning med entreprenader och egen regi sker varje år, även om detta inte dokumenteras enligt den stadsgemensamma mallen som görs vartannat år enligt ovan.

Uppföljningsmodellen bygger på tre uppföljningsperspektiv som tillsammans ger ett helhetsresultat gällande parametrarna *strukturkvalitet*, *processkvalitet* och *resultatkvalitet*.

Strukturkvalitet mäts med det resultat som inkommer under själva verksamhetsuppföljningen där intervjuer genomförs med ledning och medarbetare och verksamhetens ledningssystem går igenom. Processkvalitet mäts med kvalitetsobservationer som äldreförvaltningen ansvarar för och resultatkvalitet utvärderas med hjälp av individuppföljningar som biståndshandläggare på förvaltningen ansvarar för.

De kvalitetsmål som den sammanfattande bedömningen utgår ifrån är: trygghet/säkerhet och meningsfullhet/delaktighet.

Verksamhetsuppföljningen utgör tillsammans med andra uppföljningsresultat underlag för bedömning av verksamhetens kvalitet. Bedömningen syftar till att stötta verksamheterna i arbetet med att förbättra kvaliteten inom äldreomsorgen.

Ärendet

Trygghet och säkerhet

De äldre på Riddargårdens vård- och omsorgsboende erbjuds en trygg och säker vård och omsorg av god kvalitet. Humana AB har sedan november 2018 ansvarat för driften av verksamheten och arbetar med att ta fram ett lokalt anpassat ledningssystem. Då utföraren är relativt ny har man inte hunnit genomföra samtliga egenkontroller eller gjort alla riskbedömningar. Framtagna rutiner finns som är kända hos medarbetarna och som tillförsäkrar de äldre en säker vård och omsorg av god kvalitet.

Enligt individuppföljarna har verksamhetsövergången gått bra, de äldre är trygga och medarbetarna är nöjda. Husets fasad håller dock på att renoveras i nuläget vilket har lett till en del ”spring” och höga

ljud som i sin tur orsakat en del oro bland de äldre under bland annat måltiderna.

Under verksamhetsbesöket berättar ledningen att de använder avvikelser, brukarundersökningar, synpunkter, och klagomål samt resultatet från verksamhetsuppföljningar för att driva kvalitetsarbetet framåt. Humana AB genomför en årlig kvalitetskontroll av verksamheten där man går igenom ledningssystemet, intervjuar medarbetare och verksamhetschef och genomför observationer.

En hög andel, 80 procent, av de fast anställda medarbetarna är undersköterskor eller vårdbiträden. Samtlig omsorgspersonal arbetade på Riddargårdens vård- och omsorgsboende redan innan Humana AB övertog driften av verksamheten.

Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning (2018) har 100 procent av de äldre förtroende för personalen och en hög andel, 95 procent, känner sig väl bemötta. Medarbetarna lyfter fram att sjuksköterskegruppen uppvisar högre kontinuitet nu men inte varit lika stabil som omsorgspersonalen. Årets verksamhetsbesök och individuppföljningar visar att en av verksamhetens styrkor är att de äldre känner medarbetarna och känner sig trygga med dem, samt är nöjda med bemötandet.

Vid verksamhetsuppföljningen lyfter medarbetare och ledning fram att när medarbetare som har arbetat i flera år går i pension och ersätts av ny personal blir det en utmaning för verksamheten att bibehålla de äldres förtroende och upplevda trygghet. Skiftet kan självklart även innebära positiva förändringar för verksamheten. Verksamheten uppvisar en relativt hög andel timanställda, 18 procent av den totalt utförda tiden utförs av medarbetare som inte är tillsvidareanställda. Detta ställer krav på en bra introduktion och kontinuitet för de äldre. Verksamheten har påbörjat rekrytering av åtta nya undersköterskor på de sedan tidigare vakanta arbetspassen.

Verksamhetsuppföljningen visar att verksamheten har tydliga rutiner för informationsöverföring som är förankrade hos personalen. Att vård- och omsorgsboendet är litet till ytan underlättar kommunikationsvägarna. Ett exempel på det är kommunikationen mellan hälso- och sjukvårdspersonalen och omsorgspersonalen som utöver den planerade tiden sker flera gånger per dag och med kort varsel. Utöver den dagliga informationsöverföringen förekommer omvårdnadsmöten varje månad.

De äldre erbjuds en anpassad och näringsrik kost. Dietiststöd finns och nattfastan mäts regelbundet.

Meningsfullhet och delaktighet

Enligt förvaltningen finns det förutsättningar för att de äldre ska få vara delaktiga och ha en meningsfull tillvaro.

Verksamheten arbetar aktivt med att erbjuda de äldre en meningsfull tillvaro. De äldre erbjuds gemensamma aktiviteter varje dag och utomhusvistelse i ”grupp” är schemalagt två gånger i veckan. Individuppföljarna lyfter fram att de boendes svar gällande utomhusvistelse varierar och att det finns äldre som vill komma ut på längre promenader. Enligt Socialstyrelsens brukarundersökning (2018) tyckte 55 procent av de svarande att möjligheten att komma utomhus är bra. Den äldres ”egentid” som beskrivs i avtalet borde kunna användas för att ge de äldre som vill möjlighet att komma ut på längre promenader.

Aktivitetsansvarig finns alla dagar i veckan och anställda ungdomar (ung omsorg) besöker de äldre på helgerna, vilket de äldre uppskattar. Aktiviteterna på avdelningarna och den äldres ”egentid” med kontaktmannen kommer att utvecklas.

I samtal med medarbetarna uppger de att de försöker ”fånga dagen” och utformningen av aktiviteter på avdelningarna sker utifrån de äldres dagsbehov och önskemål. Förvaltningen anser att det måste finnas en flexibilitet kring detta men att en bättre planering minskar risken för att social stimulans prioriteras bort till förmån för andra arbetsuppgifter.

Samtliga äldre har en genomförandeplan där deras intressen och önskemål framgår. Individuppföljningarna lyfter fram något motstridiga uppgifter där fyra av nio äldre inte kan bedöma om de får komma upp/lägga sig när de vill medan åtta av nio äldre uppger att de har möjlighet att påverka hur hjälpen utförs.

Ett utvecklingsarbete som lyfts fram av personalen är arbetet med beteendemässiga och psykiska symtom vid demens (BPSD). Flera i personalen har kompetens i ämnet och erfarenhet av att göra enskilda bedömningar. I nuläget har arbetet ”halkat efter lite” men viljan finns att arbeta strukturerat med detta igen. Bland annat kommer sex medarbetare att gå en tredagars BPSD-utbildning nu i april.

Humana AB har i sitt anbud angett ett antal åtaganden som vid utvärderingen gett ett mervärde utöver grundkraven i avtalet, bland annat:

- att de äldre ska erbjudas egentid (individuell tid med exempelvis kontaktpersonen) varje vecka.
- extern handledning för personalen åtta gånger per år.
- åtagande om att införa ett digitalt planerings- och uppföljningssystem för att säkerställa omsorgskontinuitet, e-signering av läkemedel.
- utökning av arbetsterapeut från 0,5 till 1 årsarbetare i syfte att stärka möjligheten till kontinuitet i specifik rehabilitering och handledning av personalen utifrån de enskildas behov och förutsättningar.
- åtagande om att certifiera hela verksamheten genom Silviahemmet.
- utbilda palliativa ombud.

Planering pågår för att genomföra det verksamheten åtagit sig för att skapa mervärden. Under året kommer sju palliativa ombud att utbildas och verksamheten kommer påbörja steg ett i Silviahems-certifieringen. Under året kommer förvaltningen fortsätta att följa upp verksamhetens åtaganden.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av äldre- och socialtjänstavdelningen.

Pensionärsrådet (ordförande och vice ordförande) har fått möjlighet att lämna synpunkter på tjänsteutlåtandet och delar förvaltningens beskrivning och synpunkter gällande verksamheten.

Förvaltningens synpunkter

Utifrån de underlag som har legat till grund för uppföljningen är den sammanfattande bedömningen att verksamheten uppfyller de krav som ställs för att ge en säker vård och omsorg av god kvalitet.

Verksamheten arbetar för att ge de äldre en meningsfull tillvaro. Ett förbättringsområde är att utveckla aktiviteterna på avdelningarna och den äldres ”egentid” med kontaktmannen.

Bilaga

1. Rapport- Bedömning av verksamhetens kvalitet