

Mona Lekberg

Från: Christina Koistinen
Skickat: den 11 april 2016 13:15
Till: Mona Lekberg
Kopia: Lena Borgman
Ämne: VB: Inspektionsrapport Hemmet för gamla
Bifogade filer: Följebrev inspektionsrapport.pdf; Inspektionsrapport Hemmet för gamla.pdf

Diariet för
Christina

Från: Anki Ottenby
Skickat: den 11 april 2016 13:06
Till: carina.gerhardsson@vardaga.se; christina.hinnas@vardaga.se; Lena Borgman; Christina Koistinen
Ämne: Inspektionsrapport Hemmet för gamla

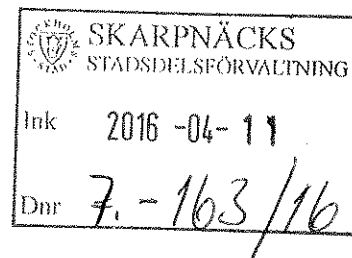
Hej,

Den 18 mars 2016 genomförde inspektörerna Anki Ottenby och Kristina Hagström på äldreförvaltningen i Stockholms stad en inspektion på Hemmet för gamla.

Bifogat finner ni inspektionsrapport samt ett följebrev med sändlista.

Hör gärna av er om ni har några frågor.

Vänliga hälsningar, Anki Ottenby



Anki Ottenby, inspektör
Äldreförvaltningen/Uppföljning och inspektion
Besök: Storforsplan 36, Farsta
Post: 106 64 Stockholm
Telefon: 08-508 36 249
E-post: anki.ottenby@stockholm.se



**Stockholms
stad**



Enligt sändlista

INSPEKTIONSRAPPORT HEMMET FÖR GAMLA

Den 18 mars 2016 genomförde inspektörerna Anki Ottenby och Kristina Hagström en inspektion på Hemmet för gamla.

Efter genomförd inspektion upprättades en faktakontroll, som kommunicerats med verksamhetschef.

Sänder härmed inspektionsrapport.

Med vänliga hälsningar,

Anki Ottenby
Inspektör



Sändlista:

Hemmet för gamla
Carina Gerhardsson verksamhetschef

Vardaga
Christina Hinnas regionchef

Skarpnäcks Stadsdelsförvaltning
Lena Borgman äldreomsorgschef

Skarpnäcks Stadsdelsförvaltning
Christina Koistinen verksamhetsuppföljare, SoL



Hemmet för gamla

Inspektionsrapport

INSPEKTIONSRAPPORT

Hemmet för gamla

Föranmäld inspektion genomfördes den 18 mars 2016 av inspektörerna Anki Ottenby och Kristina Hagström.

Anledning till inspektion

Äldreförvaltningen har i uppdrag att i samråd med stadsdelsnämnderna inspektera, granska och följa upp stadens äldreomsorg inom samtliga regiformer.

Inspektionen genomfördes med anledning av inkomna klagomål gällande utevistelse, stöd vid måltid, personalens svenskakunskaper samt dokumentation.

Syftet med inspektionen är att säkerställa en god kvalitet i verksamheten. Inspektionen syftar även till att stärka verksamhetens egna förmågor att utveckla och förbättra verksamheten samt att förebygga risker.

Underlag

- Inkomna klagomål
- Resultatet av verksamhetsuppföljning för 2015 genomförd av Skarpnäcks stadsdelsförvaltning
- Telefonkontakt med verksamhetsuppföljare i Skarpnäcks stadsdelsförvaltning
- Brukarundersökning genomförd av Socialstyrelsen 2014 och 2015
- Verksamhetens rutin för utevistelse
- Verksamhetens rutin för avvikelshantering
- Verksamhetens beskrivning på hitta.stockholm.se
- Verksamhetens handlingsplan *Den goda dagen arbetsmiljö*
- Verksamhetens handlingsplan för *Mat och måltid*

Metod

- Samtal med verksamhetschef, enhetschef samt nio omvårdnadspersonal (personal)
- Observation¹ av måltid på två avdelningar

Kommunicering

Faktakontroll från inspektionen har skickats till verksamhetschef på Hemmet för gamla den 24 mars 2016. Inga synpunkter har inkommit.

Beskrivning av verksamheten

Den granskade verksamheten, Hemmet för gamla, har sin lokal på Gamla Tyresövägen 349 i Enskede. Verksamheten bedriver vård- och omsorgsboende på entreprenad av Vardaga och leds av en verksamhetschef som började i februari 2016, en enhetschef, gruppchefer samt hälso- och sjukvårdspersonal. Verksamheten hade vid inspektionen cirka 126 boende.

Hemmet för gamla består av ett A-hus och ett B-hus. I A-huset finns det 21 lägenheter per plan och i B-huset 20 per plan. Varje plan är uppdelat i två avdelningar och har en gruppchef.

Uppföljningar

Socialstyrelsens brukarundersökning 2014 och 2015 visade följande siffror i jämförelse med snittet för Stockholms stad (positiva svar redovisas):

	Hemmet för gamla		Stockholms stad	
	2014	2015	2014	2015
Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?	65 %	64 %	66 %	67 %
Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt	58 %	68 %	72 %	72 %

¹ Observationen genomfördes utifrån Äldrecentrums verktyg för observation, *God omsorg runt måltiden*. Verktyget finns tillgängligt på <http://www.aldrecentrum.se/Utbildning1/utbildning-om-mat-och-maltider/>

arbete hos dig?				
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	96 %	93 %	93 %	93 %
Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	42 %	50 %	55 %	54 %
Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?	79 %	80 %	82 %	80 %
Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?	74 %	66 %	82 %	80 %

Av verksamhetsuppföljning genomförd av Skarpnäcks stadsdelsförvaltning den 4 september 2015 framgår att:

Enheten bedöms efter genomförd uppföljning vara en väl fungerande enhet. De boende tillförsäkras en god och säker omvårdnad. Runt boendet finns en mycket lättillgänglig och vacker parkmiljö. Enheten fyller stadens och stadsdelsförvaltningens krav på avtal. Granskning av dokumentation visar god kvalitet.

Av verksamhetsuppföljningen framgår även att verksamheten inte har några avvikelser eller brister att åtgärda. Utevistelse erbjuds dagligen.

Verksamhetsuppföljare i Skarpnäcks stadsdelsförvaltning meddelar att ledningen på Hemmet för gamla inkommit till stadsdelsförvaltningen med två handlingsplaner: *Den Goda dagen* och *Mat och måltid*. Målet med planen *den Goda dagen* är att uppnå den goda dagen för de boende och en god arbetsmiljö för omvårdnadspersonalen. Verksamhetschefen ska kartlägga hur avdelningarna organiserar och strukturerar sitt arbete och sin dag. Detta ska bland annat ske genom möten med gruppchefer och besök på avdelningarna. Personalen ska göra studiebesök på andra avdelningar och ledningen ska provarbeta på avdelningarna. Det ska även göras risk- och konsekvensanalys. Målet med den sist nämnde planen är att måltiden ska vara en trivsamt stund som de boende ser fram emot. Båda planerna innehåller följande delar: aktiviteter, när, vem, uppföljning samt resultat.

Resultat av inspektion

Intern samverkan

Ledningen berättar att de har tomma lägenheter och bemanningen måste anpassas utifrån det. De har haft möten med representanter från varje avdelning för att berätta hur de tänker kring bemanningen. Personalen anser att bemanningen dras ned och ledningen försöker ha en dialog med personalen angående bemanningen. Fackförbundet Kommunal är med i diskussionen och de kommer att ha ett uppföljande möte. Ledningen upplever inte att situationen har påverkat de äldre.

Personalen anser att ledningen lyssnar. En del personal vänder sig till gruppchefen andra direkt till enhetschef och verksamhetschef när de vill framföra synpunkter.

Bemanning

Kvaliteten på arbetet

Ledningen anser att verksamheten är organiserad så att personalen har förutsättningar och resurser att utföra sitt arbete med god kvalitet. På varje plan arbetar sex personal fram till klockan 14.00 och fyra personal efter klockan 14.00. Personalen får vid behov gå mellan avdelningarna. Ledningen säger att de är bemannade efter avtalet.

Viss personal anser att de kan utföra ett arbete med god kvalitet och andra att de endast hinner ge den grundläggande vård- och omsorgen. Personalen menar att även om lägenheter står tomma kan det vara en hög vårdtyngd på avdelningen. En personal berättar att de hjälper de boende att lägga sig tidigt så att de ska hinna med men att de inte tvingar någon att lägga sig. Någon beskriver tiden mellan lunch och middag som kaos.

Tillgänglighet

Ledningen anser att personalen är tillgänglig för de boende i och med att det är minst två personal per avdelning. De berättar att de som flyttar in har stora vårdbehov, särskilt på de somatiska avdelningarna. När personalen är på en dubbelbemanning, då är det ingen personal i de allmänna utrymmena.

Några personal säger att man som personal är tillgänglig om man vill. De är här för de boende och de måste prioritera. Andra säger att de är tillgängliga fram till klockan 14.00 men sen är det mycket som ska hinnas med. Till exempel kan det bli svårt att hjälpa de boende

till gemensamma aktiviteter. Om någon är orolig finns inte tid att hålla i handen, säger en personal. En annan personal säger att övriga boende i sådana situationer kan fråga dem varför de inte hjälper dem som är oroliga.

Enligt ledning och personal är grundbemanning alltid att det ska finnas fastanställd personal i tjänst på varje avdelning.

Omsorgskontinuitet

Genomförandeplanen ska enligt ledning och personal bidra till omsorgskontinuitet. Genomförandeplanen finns bland annat tillgänglig i de boendes pärmar. Personalen säger även att de pratar med varandra. Vikarierna arbetar vanligtvis på samma avdelning och beskrivs av personalen som vana. En personal uttrycker att även om de har genomförandeplaner arbetar alla på sitt sätt.

Personalens svenskkunskaper

Ledningen berättar att personalens svenskkunskaper varierar. De anser dock att personalen har de svenskkunskaper de behöver för att kommunicera med de boende samt för att läsa och skriva dokumentation. Några personal säger att det har funnits och finns personal som har svårt att kommunicera med de boende. Det gäller främst timvikarier. De menar att det kan få konsekvenser om det uppstår missförstånd på grund av bristande svenkunskaper. Någon säger att de inte får gehör när de tar upp detta med gruppchefen.

För närvarande får ingen personal särskild utbildning i svenska men enligt ledning och personal har företaget tidigare haft utbildnings-satsningar. Verksamheten har dokumentationsstödjare, gruppchefer och sjuksköterskor som kan stötta personalen. Ledningen försöker uppmuntra personalen att dokumentera själva.

Inspektörerna träffade under inspektionen personal som hade svårigheter att uttrycka sig på svenska.

Social dokumentation

Ledningen berättar att det är dokumentationsstödjarna och gruppcheferna på varje avdelning som ska följa upp att personalen löpande dokumenterar samt att genomförandeplaner upprättas. De anser att det varierar från avdelning till avdelning hur mycket som dokumenteras. En gång per månad har de dokumentationsmöten.

Några personal säger att de hinner med att dokumentera. Andra att omsorg går före dokumentation. Vissa ser genomförandeplanerna som ett utvecklingsområde.

Utevistelse

Dokumentation av utevistelse

Ledningen säger att rutinen är att de boende ska bli erbjudna utevistelse dagligen. De tror att dokumentationen gällande erbjudande om utevistelse kan brista. Det finns signeringslistor för utevistelse och gruppcheferna ska kontrollera att de fylls i. Personalen säger att de dokumenterar erbjudande och genomförande av utevistelse men att samtliga kollegor kanske inte gör det.

Rutin för utevistelse

Enligt verksamhetens rutin ska den personal som börjar sitt arbetspass på eftermiddagen gå direkt till avdelningen och gå ut med de boende som önskar. Ledningen menar att det fungerar olika bra beroende på vem som arbetar. Personalen upplever enligt ledningen att de är för få för att gå på promenad med de boende. Ledningen menar att eftersom det är två personal per sida efter klockan 14.00, är det alltid en personal kvar på avdelningen. Avdelningarna får ta hjälp av varandra.

En del personal anser att de erbjuder de boende utevistelse efter deras önskemål, en del att de inte gör det. Någon personal menar att det handlar om att planera. Andra anser att det är svårt att hinna med annat än möjligtvis kortare promenader eller balkongvistelse. Många boende vill vila eller behöver hjälp på andra sätt på eftermiddagen och några personal anser att det inte går att bara vara en på avdelningen. De menar därför att det blir svårt att följa rutinen som säger att personalen ska gå ut med de boende vid klockan 14.00. De anser att det fungerade bättre tidigare.

På någon avdelning uppger personalen att rutinen inte fungerar på grund av konflikt mellan personalen. Alla följer inte rutinen. De anser att det ibland skulle behövas mer överlappningstid. Personalen säger att överlappningen schemaläggs av gruppcheferna.

Promenadgrupp

Varje fredag anordnar aktivitetsansvarig en promenadgrupp och enligt ledning och personal är det ytterst sällan den blir inställd. En personal berättar att det är många boende som vill gå ut och att de därför låter dem turas om att gå ut. En boende från varje avdelning kan följa med.

UngOmsorg

På lördagar och söndagar kommer ungdomar från UngOmsorg till Hemmet för gamla. Ledning och personal berättar att de är med och genomför promenader tillsammans med personalen. Personalen anser att ungdomarna är mycket duktiga.

Mat och måltider

Stöd vid måltid

Ledning och personal berättar att det i genomförandeplanerna ska stå vilket stöd de boende behöver under måltiderna. Samtlig personal, även timvikarier ska ta del av dokumentationen. Såväl ledning som personal beskriver att det på några avdelningar finns flera boenden som behöver omfattande stöd. Inga raster tas under måltiden. En personal berättar att matvarorna levereras mitt i måltiden och att detta medför att vissa boende blir oroliga samt att det blir en stressig situation.

Mat som hemma

På varje avdelning finns det kostombud och de arbetar med ett nytt projekt, *Mat som hemma*. Ledningen vill att mer mat lagas från grunden. Vardaga har flera webbutbildningar som delar av personalen har gjort. Varje gruppchef ska ha en förteckning över vilken personal som har gått utbildningarna.

Interna observationer

Utifrån brukarundersökningen bedömer ledningen maten och måltiden som ett utvecklingsområde. De planerar att arbetsterapeut och sjukgymnast, utifrån Äldrecentrums verktyg för måltidsobservation, ska genomföra interna observationer.

Omsorgsmåltid

Ledning och personal berättar att personalen kan ta smakportioner och att de ska sitta med vid bordet under måltiden. Personalen säger att personal vid samtliga bord ska ta en smakportion. De anser att det är viktigt med omsorgsmåltid eftersom de har märkt att det stimulerar de boende att äta.

Observation av måltid

Inspektörerna genomförde observation av måltid på två avdelningar. Under observationen var det inga boende som deltog i förberedelserna av måltiden. En personal berättade dock att en boende hade varit med och förberett måltiden innan observationen påbörjades. Borden var dukade med bordsduk, löpare och tabletter. På en avdelning fanns salt på ett av borden. Inga andra tillbehör stod framme. På en avdelning presenterades matsedeln på en whiteboard i köket och på den andra på ett A4-papper på kylskåpet.

Belysningen över borden var bra på båda avdelningarna. Ljudnivån var även den bra. Dock var det en personal som gick ut och in i köket på en av avdelningarna.

Personalen hade ett vänligt bemötande och de flesta boende tillfrågades vad de önskade dricka. Det erbjöds mjölk, vatten, lättöl, lingondryck, körsbärssaft samt citronvatten. På båda avdelningarna gick personalen runt med saften/drycken när de frågade de boende vad de vill dricka. På en avdelning valde nästan samtliga den dryck som personalen hade med sig till borden. På den andra valde de olika drycker. En boende ville ha vin vilket personalen sa att denne skulle få men inget vin serverades under observationen.

Personalen presenterade maten muntligt samt lade upp den fint. På den ena avdelningen lades maten upp på tallriken vid köksbänken och på den andra serverades den från en vagn. Inga boende tog mat själva. Samtliga serverades samma mat.

På den ena avdelningen åt personalen smakportioner på tallrikar/skålar som inte såg ut som de som de boende hade. På den andra avdelningen satt en personal med utan att äta en smakportion. De boende vid bordet undrade varför personalen inte skulle äta.

På den ena avdelningen fördes flera samtal mellan personal och boende innan måltiden. Under själva måltiden var det något tystare. På den andra avdelningen fördes fler samtal under måltiden. På båda avdelningarna lyssnade personalen på de boende och uppmärksammade vad de åt och drack.

Flera boenden fick stöd under måltiden med att föra mat och dryck till munnen. En boende somnade dock flera gånger under måltiden. Ingen personal satt bredvid utan fick resa sig för att väcka den boende.

En inspektör noterade att en personal pratade om en boende inför de andra boende på ett sätt som inte är förenligt med ett gott bemötande och sekretess. Personalen pratade även under måltiden om när de skulle ha sina raster.

Förrådsvaror

En av gruppcheferna är beställningsansvarig och övriga gruppchefer lämnar listor på vad som ska beställas till denne. Ledningen säger att de inte ska ha förråd på avdelningarna utan allt ska hämtas från det centrala förrådet. Endast gruppcheferna har tillgång till förrådet.

Ledningen berättar att de har haft en del avvikelser på att varor tar slut på avdelningarna. När det händer ska de låna av andra avdelningar. Personalen anser att det är ett utvecklingsområde och att det alltid ska finnas hygienprodukter. Flera i personalen berättar att till exempel tvättmedel, ytdesinfektion samt handsprit tar slut. Detta beskrivs ha pågått i några månader. Då de inte själva får gå till centralförrådet ber de en gruppchef gå dit eller så lånar de från andra avdelningar. En personal säger att det kan hända att de avvaktar med att tvätta när det finns lite tvättmedel.

Utanför några av avdelningarna fanns skyltar om att besökare ska använda handsprit men det fanns ingen handsprit i avsedd behållare.

Avvikelsehantering

Enligt verksamhetens rutin för avvikelsehantering ska medarbetarna rapportera allt som inte stämmer med normal rutin och förväntat förlopp. Det framgår även att alla medarbetare har kunskap om företagets avvikelsehantering och alla är ansvariga för att rapportera och direkt åtgärda en händelse/avvikelse.

Under året har avvikelser gällande arbetsmiljön dokumenterats. De flesta avvikelser är enligt ledningen skrivna utifrån personalens situation och inte de boendes. Varje månad har de kvalitetsråd där de tar upp avvikelser. Avvikelserna analyseras och de letar efter orsaker. Sedan tas beslut om åtgärder.

Likaså personalen säger att de flesta avvikelserna handlar om personalens situation. Det skrivs även avvikelser på att personalen inte hinner genomföra promenader eller att de boende får hjälp att stiga upp först till lunch. Varje vecka går de igenom avvikelserna med gruppchefen. När de inte kan följa den goda dagen ska de skriva en avvikelse.

Övriga iakttagelser

Ledningen anser att inomhusmiljön går att utveckla. De önskar att möblerna skulle vara mer enhetliga och att det genomfördes en uppfräschning. De har haft ett bra möte med MiCasa och hoppas att det leder till förbättringar. Inspektörerna noterade att vissa tapeter är slitna och att möblerna i några av de gemensamma utrymmena består av kontorsliknande stolar och bord.

Bedömning

Anledningen till inspektionen var inkomna klagomål gällande utevistelse, stöd vid måltid, personalens svenskakunskaper samt dokumentation.

Granskningen gav en bild av en personalgrupp med olika syn på kvaliteten på den vård och omsorg som de boende får. Inspektörerna bedömer att ledningen måste inventera vilket stöd personalen behöver för att organisera arbetet. Det gäller såväl organisationen av vård, omsorg och dokumentation som aktiviteter och utevistelse. Gruppcheferna har en viktig roll i detta.

Inspektörerna ser det som positivt att det utifrån handlingsplanen framgår att verksamhetschefen kommer att kartlägga hur avdelningarna organiserar och strukturerar sitt arbete och sin dag. Ledningen behöver få med sig personalen i utvecklingsarbetet.

Bemannning

Den 11 februari tog regeringen beslut om en ändring i Socialtjänstförordningen². Från och med den 15 april gäller därmed en ny bestämmelse:

Det ska, utifrån den enskildes aktuella behov, finnas tillgång till personal dygnet runt som utan dröjsmål kan uppmärksamma om en boende behöver stöd och hjälp. Den boende ska ges det stöd och den hjälp som behövs till skydd för liv, personlig säkerhet eller hälsa.

Av författningskommentaren framgår att anpassningen av stöd och hjälp kontinuerligt ska anpassas utifrån den enskildes behov. Personalen ska uppmärksamma den äldres behov av stöd och hjälp samt vid behov förändra tillgången till personal. Kravet på tillgång till personal utgår ifrån den enskildes förutsättningar samt behov av stöd och hjälp.

Mat och måltider

Inspektörerna ser det som positivt att såväl ledning som personal har en ambition att boende ska vara nöjda med maten och måltiderna. Inspektörerna bedömer att personalen i stort hade ett respektfullt och uppmärksamt bemötande gentemot de boende. Dock vill inspektörerna påminna om att verksamheten måste säkerställa att

2

<http://www.regeringen.se/globalassets/regeringen/dokument/socialdepartementet/social-omsorg/forordning-om-andring-i-socialtjanstforordningen-2001-937.pdf>

samtliga boenden i alla situationer, får ett bra bemötande där den enskildes värdighet och integritet bibehålls. Utifrån värdegrunden ska de äldre känna välbefinnande och trygghet.

Inspektörerna fann under måltiden goda exempel där personal genom samtal med de boende skapade en trevlig stund. De interna observationerna av måltiderna som ska genomföras kan bidra till lärande mellan avdelningarna. Inspektörerna rekommenderar att personalen löpande får ta del av observationerna.

Inspektörerna bedömer att de boendes delaktighet och självbestämmande kan förstärkas under måltiden. Detta genom att på ett tydligare sätt presentera den dryck som serveras till maten samt genom att servera maten närmare borden. Det är även viktigt att samtliga boenden får det stöd de behöver under måltiden.

Omsorgsmål tid³ kan bidra till professionellt och socialt stöd för de boende. Det handlar om att symboliskt dela måltiden. Inspektörerna är medvetna om att det inte passar alla boenden.

Observationen kan inte generaliseras till att omfatta verksamhetens arbete med mat och måltider utan gäller endast iakttagelser på berörda avdelningar under angiven tidsperiod.

Personalens svenskkunskaper

Omvårdnadspersonalen har en viktig roll att via kommunikation skapa social samvaro, meningsfullhet och delaktighet för brukarna. Ledningen bör här se över vilka åtgärder som kan vidtas för att brukarna ska få bästa möjliga kommunikation med samtlig omvårdnadspersonal.

Avvikelsehantering

Inspektörerna bedömer att ledningen måste säkerställa att personalen förstår betydelsen av att det kommer till ledningens kännedom när det uppstår en avvikelse. Personalen har ett ansvar att rapportera avvikelser utifrån den rutin som verksamheten har.

Övriga iakttagelser

I likhet med ledningen bedömer inspektörerna att inomhusmiljön behöver förbättras. Möblering och möbler påverkar trivselfaktorn samt möjligheterna till social samvaro. Särskilt på demensavdel-

³ Måltidsmiljö inom särskilda boenden och dagverksamheter. Förslag på indikatorer. Socialstyrelsen (2014).

ningar är det viktigt med en hemlikmiljö som har tydliga färgkonstraster och där de boende kan orientera sig.

Gällande förrådsvaror som till exempel handsprit och tvättmedel ska dessa alltid finnas att tillgå.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd ansvarar för att säkerställa en god kvalitet i verksamheten genom att kontinuerligt följa upp på verksamhets- och individnivå.

Anki Ottenby
Inspektör

Kristina Hagström
Inspektör