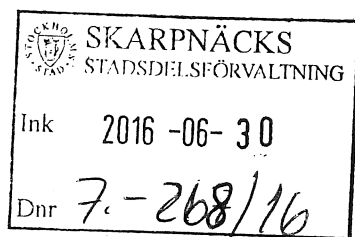


10.



Observationsrapport

Skarpnäcks Kommunala Hemtjänst

Kvalitetsobservationen

Verksamhet

Skarpnäcks kommunala hemtjänstenhet drivs i egen regi och ligger i Skarpnäcks stadsdelsförvaltning och har förnärvarande 286 hemtjänstkunder. Verksamheten utgår från en lokal i Bagarmossen, och är indelad i tre olika grupper, Bagarmossen, Kärrtorp och Skarpnäck. Verksamheten har en enhetschef och tre samordnare. Observationer har genomförts i alla tre grupper. Observatören har följt sex olika medarbetare under de olika tillfällena.

Enhetschef

Isabell Svenlin

E-post: isabell.svenlin@stockholm.se

Kvalitetsobservationen genomförd under tiden

Observationer har genomförts vid sex tillfällen under perioden 2016-05-25 – 2016-06-03, varav fem tillfällen omfattat dagar och ett tillfälle kväll.

Kvalitetsobservation genomförd av

Sharon Wald

E-post: sharon.wald@stockholm.se

Metod

Observationerna tar sin utgångspunkt i den personcentrerade omvårdnaden och servicen samt utgår från mötet mellan personalen och den äldre. Dels observeras om personalen samverkar med och stödjer den äldre i stunden och dels om viktiga värden respekteras. Observationerna omfattar även om personalen fullföljer sina uppgifter på ett professionellt sätt. Observationerna fokuserar särskilt på tre olika processer; personlig omvårdnad, måltider samt 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, brukarundersökning, rutiner för kontaktmannaskap, värdegrundspolicys och viss individuell dokumentation. Återföring sker både muntligt och skriftligt.

Observationen, sammanfattande intryck

Skarpnäcks kommunala hemtjänst ligger beläget i ett hus i vid Bagarmossen. Verksamheten är indelad i tre geografiska områden, Bagarmossen, Kärrtorp och Skarpnäck. I några grupper träffas personalen varje morgon tillsammans med samordnare och ibland enhetschef för en gemensam genomgång av dagen. Personalen har antingen ett gång-, cykel eller bilschema.

Verksamheten säkerställde kontinuiteten genom att personalen arbetade dagpass eller kvällspass. Det innebar god kontinuitet dels vid informationsöverföring mellan olika arbetspass och dels att den äldre fick träffa samma personal under hela arbetspasset. Överrapportering mellan dag och kväll skedde muntligt på eftermiddagen, anteckningar i journalen eller via en anteckningsbok som fanns i lokalen.

Nattinsatser utfördes av det privata företaget Omsorgshuset. Överrapportering natt till dag skedde genom att nattpersonalen från Omsorgshuset faxade händelser av vikt till Skarpnäcks hemtjänst.

Det generella intrycket från observationerna är att personalen har ett gott bemötande och en hög kompetens. Omvårdnadspersonalen har god kunskap om den äldre och kontinuiteten är hög.

De genomförandeplaner som granskades var generellt skrivna och de motsvarade insatserna på biståndsbeslutet. Observatören noterade dock att personalen hade bättre kunskap om de äldre än vad som framgick av genomförandeplanerna. Detta kan försvåra för vikarier och nyanställda som inte får ta del av väsentlig information från genomförandeplanerna. Genomförandeplaner kan utvecklas genom att mer beskriva den äldres önskemål, behov och intressen samt hur de äldre kan vara delaktiga och vad de själva kan utföra.

Verksamheten ansvarade själva för inköp av dagligvaror, städning, matlådor och de äldres tvätt.

I samtal med de äldre kände de sig trygga och nöjda med hemtjänstpersonalen. Några av de äldre som observatören samtalade med upplevde dock att det var olika personer som kom vid de olika besöken.

Omvårdnad

Personalen utförde sitt arbete på ett professionellt sätt genom att bemöta de äldre på ett lugnt och respektfullt vis. Personalen tog sig tid för varje individ och insatserna var av hög kvalitet trots att personalen arbetade under givna tidsramar. Vid varje besök öppnade personalen med nyckel samt ringde på ringklockan för att uppmärksamma att de var på väg in. Personalen kändes alltid som gäster i den äldres hem. Att ta av sig skorna och hänga upp ytterkläder i hallen skedde i allas hem. Personalen informerade även vilken personal som skulle komma vid nästa besök.

Personalen gick in på morgonen och hälsade på de äldre på ett mjukt och behagligt sätt. De frågade hur natten hade varit och om de hade sovit gott innan de började med omvårdnadsarbetet. Personalen visade hänsyn till de äldres individuella önskemål och behov. I de flesta fall frågade de hur den enskilde önskade sina insatser utförda vilket gjorde de äldre delaktiga i omvårdnaden. Under hela omvårdnadsarbetet berättade personalen vad som var nästa steg så att den äldre kunde vara delaktig. Vid ett tillfälle hämtade personalen en liten spegel så att den äldre själv kunde se hur hans hud såg ut och sedan välja om hen behövde kräm eller inte.

Ett exempel på ett funktionsbevarande arbetssätt var att personalen ringde på dörrklockan, utan att öppna med nyckel, hemma hos de äldre som kunde öppna själv för att de skulle få en liten promenad fram till dörren.

Personalen observerades vara flexibla i sitt arbetssätt och utförde t ex dusch vid behov trots att den äldre inte hade dusch den aktuella dagen. Personalen följde de äldres rutiner och fanns med som ett stöd under omvårdnaden. Personalen motiverade den äldre att göra så mycket som han eller hon kunde göra själv, dock fanns personalen vid den äldres sida för att stötta och vara behjälplig vid behov. Vid flertalet av de observerade omvårdnadssituationerna var den äldre, utifrån sin funktionsförmåga, delaktig i sin personliga omvårdnad, klädval och påklädning.

Personalen hade god personkännedom och vävde in meningsfulla samtal om levnadshistoria och anhöriga under omvårdnadsarbetet. För att stödja äldre med kognitiv svikt eller demensdiagos i deras kommunikation med anhöriga användes en anteckningsbok där personalen skrev upp vad som hänt under dagen. Syftet med anteckningsboken var att förmedla information mellan personal eller med anhöriga när den enskilde inte själv kunde föra fram

nödvändig information. Anteckningsboken förvarades hemma hos den äldre och var den äldres egendom.

Observatören noterade även att omvårdnaden inne hos de äldre skedde på samma sätt oberoende av vilken personal som arbetade.

Vid flera tillfällen observerades personalen hantera svåra beteenden hemma hos de äldre väl. Personalen försökte lugna och bekräfta de äldre på ett tryggt och mjukt sätt då vissa äldre blev oroliga.

Personalen hade god kunskap om hjälpmedel, ergonomi och förflyttningar. Dubbelbemanningar fungerade bra och personalen var samordnade tidsmässigt. En personal ledde arbetet i dubbelbemanningen, vilket skapade trygghet för de äldre.

Personalen bar privata kläder, ibland långärmade tröjor. Ringar, klockor och nagellack var vanligt. Handskar användes vid nedre hygien och vid flera tillfällen vid tillagning av måltider. Handtvätt och handsprit användes endast ibland både mellan olika moment och även mellan de äldre. Vid några tillfällen användes plastförkläden men hos många äldre uteblev dessa trots att det behövdes hos nästan alla.

Mat och måltider

Hos flertalet av de äldre förbereddes enklare matlagning och endast ett fåtal hade färdiglagade matlådor. De som hade matlådor kunde välja mellan olika rätter och beställde dessa en vecka innan. Många av de äldre med lättare tillagning hade ofta tillsammans med sin kontaktman planerat för att maten som skulle tillagas fanns hemma. Redan vid hjälpen på morgonen, då personalen hade mer tid, förbereddes det inför lunchen genom att t ex koka potatis eller ta fram något ur frysen. Detta gav en viss tidsvinst. Hemma hos en äldre stektes pannkakor på förmiddagen så att den äldre och personalen kunde sitta utomhus vid lunchen och äta picknick i solen då detta var viktigt för den äldre. Personalen frågade vilken mat den äldre vad sugen på just den dagen.

Maten serverades efter den äldres önskemål i köket, i vardagsrummet eller i sängen. Vid några tillfällen förekom sällskap vid måltiderna då personalen satt ner och småpratade. I andra fall plockade personalen i lägenheten under tiden den äldre åt, med exempelvis tvätt eller disk. Vid matning var personalen koncentrerad på den som åt och följde dennes takt i ätandet.

De äldre blev oftast tillfrågade vad de önskade äta till frukost. I andra fall serverades frukost efter personkännedom. Frukosten serverades fint upplagt. Hos några äldre serverades färska grönsaker på smörgåsen.

Observatören noterade att de äldre inte blev delaktiga i förberedelser gällande mat och måltider. Flera pigga äldre kunde ha brett sin smörgås själv eller varit delaktiga genom att duka eller skala potatis.

Vid inköp av dagligvaror skrev de äldre ner vad de önskade och personalen handlade. Skulle en vara saknas i butiken ringde personalen upp den äldre och frågade vad de önskade istället. Hemma hos flertalet äldre fanns listor på maträtter som de tyckte om eller på varor som alltid skulle finnas hemma.

Stimulans och vila

Observatören noterade att personalen ofta lockade de äldre till att komma ut, gå på dagvård eller sitta på balkongen då det var vackert väder. Flera fina samtal observerades då personalen pratade om aktuella högtider, levnadshistoria och anhöriga. Personalen agerade hela tiden utefter hos vilken äldre de var hemma hos. De som önskade social samvaro fick det, men hemma hos de äldre som inte ville ha social kontakt höll sig personalen i bakgrunden på ett respektfullt vis. Personalen observerades berömma de äldre så som att de var fina i håret eller hade fina kläder på sig, vilket uppskattades.

Personalen la fram tidningen eller posten på bordet, satte fram nytt vattenglas, satte på Tv:n, tvättade frukt så den äldre kunde ta för sig själv. Allt detta för att underlätta för den äldre. Då hemtjänstpersonalen skulle avsluta sitt besök var de noga med att stimulera de äldre under tiden personalen inte skulle vara där, t ex kunde tv:n eller en ljudbok sättas på. De äldre som behövde vila under dagen fick hjälp med detta.

Personalen uppmuntrade de äldre till stimulans. Ett exempel på detta var då personalen dagligen hjälpte en äldre med att spela på hästar trots att minnet hos den äldre sviktade. Den äldre läste ur tidningen vilka hästar som hen satsade på och personalen var behjälpliga med att kryssa i svaren som den äldre läste. Dagligen gick personalen och lämnade in kupongen, då detta var en viktig rutin för den äldre som hen inte längre kunde utföra själv.

Vid en promenad köpte personalen glass efter den äldres önskemål och satt tillsammans i solskenet och pratade.

Styrkor och goda exempel

- Anteckningsböcker hemma hos de äldre som har kognitiv svikt eller demensdiagnos.
- God personkännedom och personcentrerat förhållningssätt i omvårdnaden
- God kontinuitet hos de äldre då det är främst kontaktmannen som hjälper de äldre.
- Gott samarbete mellan personalen samt tillfällen för personalen att träffas på morgonen tillsammans med samordnare/enhetschef.

Utvecklingsområden

- Öka kunskapen kring basala hygienrutiner och införskaffa arbetskläder.
- Utveckla genomförandeplaner och mer beskriva intressen, önskemål och vad den äldre kan göra själv.
- Göra de äldre delaktiga kring mat och måltider såsom att bre sin smörgås eller vara behjälpliga med dukning.