

AE

AVTALSUPPFÖLJNING
VÄDURENS ÄLDREBOENDE

September 2004

Innehållsförteckning

INNEHÅLLSFÖRTECKNING.....	2
SAMMANFATTNING OCH BEDÖMNING.....	3
BAKGRUND	4
SYFTE.....	4
METOD	4
INTERVJU MED VERKSAMHETSLEDNING OCH PERSONAL	4
DOKUMENTATIONSGRANSKNING	4
INTERVJUER	4
RAPPORTERING	4
UPPFÖLJNING AV AVTAL §9 - §35	5
§ 9. LEDNING	5
§ 10. PERSONAL	5
§ 11. KVALITETSARBETE.....	6
§ 12 SERVICEKÄNSLA OCH HANTERING AV BRISTER.....	6
§ 13 INSYN I UTFÖRARENS VERKSAMHET	7
§ 14 TYSTNADSPLIKT	7
§ 15 TOLK	7
§ 16. INFLYTTNING.....	7
§ 17 KVARBOENDE.....	7
§ 18. OMVÅRDNAD.....	7
§ 19. KOST	7
§ 20 TEXTILIER, TVÄTT MM.....	8
§ 21. MENINGSFULL TILLVARO	8
§ 22. HÄLSO- OCH SJUKVÅRD.....	8
§ 23 MEDICINSKT ANSVARIG SJUKSKÖTERSKA (MAS).....	8
§ 24 LÄKEMEDEL	9
§ 25 TANDVÅRD.....	9
§ 26 LEX MARIA OCH AVVIKELSEHANTERING.....	9
§ 27 LEX SARAH	9
§ 28. REHABILITERING	9
§ 29 UTSKRIVNINGSKLARA	9
§ 30 VÅRD I LIVETS SLUTSKEDE	9
§ 31 FÖRVARING OCH TRANSPORT AV AVLIDNA.....	9
§ 32 UTRUSTNING, FÖRBRUKNINGSPARTIKLAR MM	9
§ 33. DOKUMENTATION	10
FÖRSLAG PÅ UTVECKLINGSOMRÅDEN.....	10

Sammanfattning och bedömning

Sedan den 18 november 2002 driver Attendo Care AB äldreboendet Väduren på entreprenad. Avtalstiden sträcker sig fram till den 17 november 2005 med möjlighet till maximalt 2 x 24 månaders förlängning. Inför eventuellt beslut om att förlänga avtalet med Attendo Care AB har stadsdelsförvaltningen gjort en avtalsuppföljning.

Uppföljningsgruppens bedömning är att de boende på Vädurens äldreboende erbjuds en vård och omsorg som bygger på deras situation, möjligheter och behov. Det bedrivs ett tydligt och engagerat arbete för att fortlöpande utveckla verksamhet. De boende på Väduren tycker att de lever ett bra liv med trygghet, närhet till hjälp och möjlighet att berika vardagen genom aktiviteter för kropp och själ. Även samarbetet mellan stadsdelsförvaltningen och Attendo Care AB fungerar bra.

Uppföljningsgruppens totala bedömning är att Attendo Care AB uppfyller avtalet på ett tillfredställande sätt. Stadsdelsförvaltningen föreslår stadsdelsnämnden att förlänga avtalet med Attendo Care AB om 1 x 24 månader.

För att fortsätta utvecklingen av verksamheten föreslår uppföljningsgruppen Attendo Care AB följande utvecklingsområden: information; delaktighet och påverkan; kontaktmannaskapets roll och funktion; mat och dokumentation.

Bakgrund

Sedan den 18 november 2002 driver Attendo Care AB äldreboendet Väduren på entreprenad. Avtalstiden sträcker sig fram till den 17 november 2005 med möjlighet till maximalt 2 x 24 månaders förlängning. Väduren är belägen på Roslagsgatan 20 och består av en servicehusdel om 117 lägenheter och Bellevuegården som är ett boende om 13 platser med inriktning mot demens.

Inför eventuellt beslut om att förlänga avtalet med Attendo Care AB har stadsdelsförvaltningen gjort en avtalsuppföljning.

Syfte

Syftet med uppföljningen har varit att se om Attendo Care AB uppfyller avtalet beträffande Väduren på ett tillfredställande sätt.

Avtalsuppföljningen gäller paragraferna §5 och §9 -§35 i avtalet. Det är paragrafer som direkt påverkar service, omsorg och vård av de boende.

Metod

Uppföljningen är gjord av Birgitta Charléz (chef för beställarenheten äldreomsorg), Ann Hoffsten (biståndshandläggare), Christina Österling (utvecklingssekreterare) och Ulla Lönn (medicinskt ansvarig sjuksköterska). Dessa benämns vidare uppföljningsgruppen.

Metod för uppföljningen har varit intervju med verksamhetsledning och personal, dokumentationsgranskning och intervjuer med boende/närstående.

Intervju med verksamhetsledning och personal

Intervju och diskussion har genomförts med verksamhetsledning och personalrepresentanter från de olika yrkeskategorierna.

Dokumentationsgranskning

Granskning har gjorts av dokumentation och dokumenterade rutiner. När det gäller dokumentationen har ett slumpmässigt urval av dokumentationen för de boende granskats.

Intervjuer

Som en temperaturtagning på verksamheten har intervjuer genomförts med fem närstående på Bellevuegården och tio boende på servicehuset. Urvalet av boende/närstående har gjorts slumpmässigt. Som underlag för intervjuerna har funnits en intervjuguide.

Rapportering

Först redovisas sammanfattning och bedömning utifrån §5. Därefter redovisas uppföljningen av §9-§35 var för sig. Sist i dokumentet finns förslag på utvecklingsområden. I bilaga redovisas intervjuerna av boende och närstående.

Uppföljning av avtal §9 - §35

§ 9. Ledning

Det finns en verksamhetschef, en bitr. verksamhetschef och två samordnare på Vädurens äldreboende. Verksamhetschefen ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt de mål och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen samt andra lagar, föreskrifter och allmänna råd. Den 1 oktober 2003 tillträdde Ritva Alrenius som ny verksamhetschef på Väduren. Uppföljningsgruppens bedömning är att Ritva Alrenius bedriver ett tydligt och engagerat arbete för att fortlöpande utveckla verksamheten.

Bitr. verksamhetschef arbetar 50% med administration och 50% som sjukgymnast. Bitr. verksamhetschefen ersätter verksamhetschefen vid dennes frånvaro.

Samordnarna är ansvariga för bemanning, har viss arbetsledande funktion och har ansvar för introduktion av nyanställda.

Information till omvårdnadspersonalen ges varje morgon på personalmöten och vid arbetsplatsträffar en gång i månaden.

§ 10. Personal

Utbildning

Flertalet av omvårdnadspersonalen har någon form av omvårdnadsutbildning.

Under våren 2004 har omvårdnadspersonalen deltagit i utbildning om munhälsovård, förflyttningsteknik, ergonomi, inkontinens, demens, kost och SoL-dokumentation. Under hösten kommer utbildning ges om vård i livets slut, ergonomi, inkontinens, sårvård, SoL-dokumentation, brand samt förhållningssätt och bemötande.

Bemanning – per dag

Uppföljningsgruppens bedömning är att personalbemanningen är tillfredställande.

Vädurens servicehus

Personal	Dag måndag-fredag	Dag helg	Kväll måndag-fredag	Kväll helg	Natt
Omvårdnads- personal	7 + 1 städ	7	4	4	1
Sjuksköterska	1,5*	1*	Kvälls- och nattpatrull**	Kvälls- och nattpatrull	Kvälls- och nattpatrull

* En sjuksköterska delar sin tjänst mellan servicehuset och Bellevuegården

** Kvälls- och nattpatrullen kommer från Attendo Care AB.

Bellevuegården

Personal	Dag måndag-fredag	Dag helg	Kväll måndag-fredag	Kväll helg	Natt
Omvårdnads- personal	4	3	3	3	1
Sjuksköterska	0,5*	1*	Kvälls- och nattpatrull**	Kvälls- och nattpatrull	Kvälls- och nattpatrull

* En sjuksköterska delar sin tjänst mellan servicehuset och Bellevuegården

** Kvälls- och nattpatrullen kommer från Attendo Care AB.

§ 11. Kvalitetsarbete

Attendo Care AB bygger sitt kvalitetsarbete utifrån SIQ:s kvalitetskriterier med fokus på kundorientering, ledningens engagemang, allas delaktighet och ständig förbättring.

På Väduren arbetar personalen utifrån arbetsmodellen "Tavlan". "Tavlan" innebär att utifrån en kartläggning av den enskildes behov och biståndsbeslut bestämma insatserna på ett strukturerat sätt. Målet med "Tavlan" är att:

- arbeta med en helhetssyn.
- behov och biståndsbedömning stämmer överens med personalinsatser.
- utförandet sker på bästa sätt och att uppdraget är väl dokumenterat och planerat.
- personalens arbetsuppgifter blir tydligare och att delaktighet och samarbete ökar.
- använda disponibel tid till mervärde för brukarna.

Kvalitetssäkring av rutiner

För att förenkla för omvårdnadspersonalen finns lokala rutinpärmar. En för Vädurens servicehus och en för Bellevuegården. På personalmöten och arbetsplatsträffar diskuteras regelbundet arbetsrutiner och verksamhetens värdegrund.

Säkra delaktighet och inflytande för närstående

Rutiner finns för hantering av synpunkter och/eller klagomål på verksamheten. Klagomål handläggs av verksamhetschefen som också beslutar om åtgärder och återkopplar till den som framfört klagomålet.

Verksamhetens målsättning är att bilda ett förtroenderåd baserat på frivilliga insatser. I dagsläget finns inte så stort intresse bland de boende och deras närstående att ingå i ett sådant råd. En diskussion förs dock om hur verksamheten på olika sätt kan påverka intresset för detta i positiv riktning.

Husmöte hålls tre till fyra gånger per år för boende/närstående och närståendeträffar hålls minst två gånger per år.

Enkätundersökning

Under våren 2004 genomförde Demoskopet på uppdrag av Attendo Care AB brukarundersökning både på servicehuset och Bellevuegården. Brukarundersökningarna innehöll frågor utifrån sex områden: kontaktmannaskap; information; delaktighet och påverkan; vård, omvårdnad och service; boende och måltider samt bemötande och personal. För varje intervjuad boende/närstående räknas ett medelvärde per område ut. Medelvärdet per område utgör ett nyckeltal. Nyckeltalet kan vara mellan 1 och 5. Nyckeltalet på Bellevuegården var 3,21 och för servicehuset 3,64. Utifrån resultatet av brukarundersökningen kommer utvecklingsarbete bedrivas om information, delaktighet och påverkan samt tydliggörande av kontaktpersonens roll och funktion. Målet är för 2005 att nyckeltalet i brukarundersökningarna ska uppgå till 4,5.

§ 12 Servicekänsla och hantering av brister

Ledning och verksamhetschef har i kontakt med uppdragsgivaren varit tillgängliga, lyhörda för uppdragsgivarens önskemål och visat på att de är måna om bra samarbetsrelationer.

Ett par synpunkter och/eller klagomål har inkommit till Norrmalms stadsdelsförvaltning från boende/närstående. Dessa är åtgärdade och återkopplade till beställaren.

§ 13 Insyn i utförarens verksamhet

Vård- och omsorgspersonal, verksamhetschef och ledning har varit tillmötesgående i det uppföljningsarbete som gjorts. Uppföljningsgruppen har blivit bemötta på ett bra sätt, fått svar på frågor och kunnat ta del av dokumentation.

§ 14 Tystnadsplikt

I samband med att personalen skriver på sitt anställningsavtal undertecknas också förbindelse om tystnadsplikt. Enligt verksamhetschefen har samtlig personal undertecknat förbindelsen om tystnadsplikt.

§ 15 Tolk

Vid behov anlitas tolk. Hittills har tolk inte behövts anlitas.

§ 16. Inflyttning

När en ny boende flyttar in utses en kontaktperson. Samordnare och kontaktperson tar emot den nyinflyttade (och ibland även närstående) och informerar om verksamheten och kontaktmannaskapets innebörd. Den nyinflyttade får också skriftligt informationsmaterial bland annat en broschyr och en blankett där det finns möjlighet att framföra synpunkter och klagomål på verksamheten.

Den nyinflyttade informeras även om vilka sjuksköterskor och paramedicinare som finns tillgängliga på boendet. Dessa besöker också alltid alla nyinflyttade.

§ 17 Kvarboende

Uppföljningsgruppens bedömning är att det på Vådurens äldreboende finns de förutsättningar som krävs för att kunna bo till livets slut.

§ 18. Omvårdnad

När en boende flyttar in hålls ankomstsamtal för att införskaffa information om den boende och dennes levnadshistoria. Vid ankomstsamtalet närvarar den boende och/eller närstående samt berörd personal. Informationen tillsammans med biståndsbeslutet/beställning ligger till grund för planering av service och omsorg som sammanställs i en arbetsplan.

§ 19. Kost

Maten tillagas av Medierest i tillagningsköket på Sabbatsberg. Transport sker i kantiner, alternativt matlådor, i värmevagnar. Tillgång till dietist finns genom Medierest. Maten beställs för en vecka i taget. Specialkost finns. Uppföljningsgruppen har tagit del av matsedlarna som har två rätter att välja på till huvudmålet. Maträtterna är av karaktär husmanskost. För de boende med heldygnsomsorg ingår även dessert. Det finns möjlighet att beställa extra näringsrika koster som komplement om det är någon som har svårt att tillgodogöra sig maten. Kostråd hålls regelbundet med Medierest.

I vissa fall kan nattfastan för de boende bli för lång. Oftast beror det på den boendes önskemål om när man önskar gå till sängs eller stiga upp på morgonen. Det finns alltid möjlighet till exempelvis en smörgås och något och dricka mellan måltider och under kväll och natt.

Se även bilaga - Intervjuer med boende/närstående på Vådurens äldreboende.

§ 20 Textilier, tvätt mm

Personalen tvättar de boendes kläder, handdukar och sänglinne. Ansvarig är kontaktpersonen. Buffertförråd för linne finns. Attendo Care AB tillhandahåller förbrukningsmaterialet enligt avtal. Inga synpunkter och/eller klagomål har inkommit till stadsdelsförvaltningen.

§ 21. Meningsfull tillvaro

På Bellevuegården har en av omvårdnadspersonalen ett speciellt ansvar för att anordna olika aktiviteter inom verksamheten. Den ansvarige upprättar veckoscheman över aktuella aktiviteter och ansvarar för att aktiviteterna blir ett naturligt inslag i omvårdnaden. Exempel på aktiviteter i veckoschemat är: Panterdamerna från Röda Korset spelar drömmusik för själen; ritstund med krita och målarfärg för skapande och kreativitet; modellera med trolldag för att mjuka upp fingrarna; grupp gymnastik med musik för uppmjukning av kroppen; sångstund och dans för minnen; bakning och "beauty day".

En stor vikt läggs på arbetet att tillgodose de boendes önskemål att få vistas utanför Vädurens äldreboende. För vissa innebär det promenader i närmiljön eller gemensamma utflykter. För andra är möjligheten att äta frukost och dricka kaffe ute på enhetens altan tillräckligt.

Ansvar för att den boende får sina behov tillgodosedda ligger hos kontaktpersonen och samordnaren på Bellevuegården.

På servicehuset förekommer aktiviteter såsom exempelvis: regelbundna andakter av präst från Johannes församling; "månadens underhållning"; sång och musik; utflykter; veckoprogram på terapin med bingo; tipspromenader "närgruppen" (en grupp ungdomar som kommer varannan söndag); aktiviteter som pensionärsorganisationer ordnar i samlingssalen. Alla som bor i huset och anhöriga är välkomna att delta i aktiviteterna.

§ 22. Hälso- och sjukvård

Verksamheten har två fast anställda sjuksköterskor som arbetar dagtid måndag till fredag. På helgerna arbetar en sjuksköterska dagtid. Under kväll och natt anlitar verksamheten Attendo Care AB's kvälls- och nattpatrull. Det finns tydliga rutiner för hur denna patrull kontaktas. Dessa rutiner är dokumenterade i en lokal rutinpärm.

Verksamheten har en skriftlig överenskommelse angående tider som läkaren ska besöka boendet och hur telefonkontakterna ska ske. Husläkarjouren ansvarar för att det finns läkare i tjänst under jourtid. Alla sjuksköterskor och paramedicinare är tillgängliga via sökare och det finns aktuella telefonlistor lätt tillgängliga för all personal.

Det finns en sjuksköterska som har formell kompetens att föreskriva inkontinenshjälpmedel.

Delegering sker av vissa hälso- och sjukvårdsuppgifter. Den vanligaste delegeringen är att överlämna färdigdispenserad läkemedel i APO-dos eller dosett. Delegeringen sker alltid skriftligt och följs upp av ansvarig sjuksköterska under den tid delegeringen gäller.

Lokala rutiner finns för avvikelshantering, palliativ vård, individuell riskbedömning, läkemedelshantering, riskavfall, trycksår, förebyggande arbete för fall och fallskador. Lokala rutiner saknas för livsmedelshygien.

§ 23 Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

Utföraren har "MAS-pärmen" med Norrmalms stadsdelsförvaltnings riktlinjer på verksamheten. MAS har en kontinuerlig kontakt med verksamhetschefen angående olika frågeställningar som uppstår.

§ 24 Läkemedel

Verksamheten använder sig av doseringshjälpmedlen APO-dos eller dosett. I vissa fall kan det finnas behov att använda båda systemen. Läkemedelsordinationerna sammanställs i en ordinationshandling som signeras och där det framgår vem som ordinerat respektive läkemedel. Överlämnad läkemedelsdos signeras på respektive boendes signeringslista. En speciellt utsedd sjuksköterska ansvarar för att rekvirera läkemedel till ”akuta basförrådet”. De boende får sina läkemedel inom rimlig tidsram i förhållande till vad läkare avsett i ordinationen.

Apoteket AB har under 2004 gjort extern kontroll av läkemedelshanteringen. Läkemedelshanteringen var tillfredställande.

§ 25 Tandvård

Avtal finns med Oral Care. Inga synpunkter och/eller klagomål har inkommit till stadsdelsförvaltningen.

§ 26 Lex Maria och avvikelshantering

Rutiner för Lex Maria och avvikelshantering finns i rutinpärmerna både för servicehuset och Bellevuegården. Under entreprenadtiden har en Lex Maria anmälning gjorts av MAS.

§ 27 Lex Sarah

Rutiner för Lex Sarah anmälan finns i rutinpärmerna både för servicehuset och för Bellevuegården. Ingen Lex Sarah har gjorts under entreprenadtiden.

§ 28. Rehabilitering

Alla boende med behov av individuell träning eller träning i grupp som leds av sjukgymnast eller arbetsterapeut kan få det på boendet. Sjukgymnast/arbetsterapeut upprättar alltid en individuell rehabiliteringsplan när det föreligger behov. Hjälpmedel förskrivs individuellt och följs alltid upp.

§ 29 Utskrivningsklara

Boende som legat på sjukhus och blivit utskrivningsklara har alltid varit välkomna tillbaka. Vid beslut om utökade insatser har detta gjorts.

§ 30 Vård i livets slutskede

Individuella vårdplaneringar genomförs alltid vid vård i livets slut. Detta för att fokusera på tankar och önskemål som den boende/närstående har om den fortsatta omsorgen och vården men också för att klargöra behov av insatser och ansvarsfördelning. Om det inte finns närstående som närvarar så finns personal för att inte den döende skall lämnas ensam.

§ 31 Förvaring och transport av avlidna

Attendo Care AB har avtal med Funeral avseende förvaring och transport av avlidna. Inga synpunkter och/eller klagomål har inkommit till stadsdelsförvaltningen.

§ 32 Utrustning, förbrukningsartiklar mm

Attendo Care AB tillhandahåller utrustning och förbrukningsartiklar. Avtal finns med hjälpmedelscentralen avseende individuellt utprovade tekniska hjälpmedel. För uppföljning och kontroll av medicintekniska produkter finns avtal med medicintekniska enheten och hjälpmedelscentralen.

Medicintekniska produkter som ordinerats till de boende dokumenteras i omvårdnads- eller rehabjournalen och är individuellt utprovade av paramedicinare eller sjuksköterska. Utlämnande medicintekniska produkter följs alltid upp.

Personalen får utbildning i medicinteknisk säkerhet genom Attendo Care AB:s interna utbildningar.

§ 33. Dokumentation

Social dokumentation

Personalen har fått utbildning och handledning i social dokumentation.

Både på servicehuset och Bellevuegården finns ett godkänt system för social dokumentation innehållande biståndsbeslut som består av beslut/beställning; utredning och mål; personliga data/levnadsberättelse; arbetsplan, individuell målplan; löpande anteckningar, signeringslista. Dokumentationen förvaras säkert, är tillgänglig dygnet runt och sekretessreglerna följs. På flera av de boendes sociala dokumentation saknas dock underskrift av boende och uppföljningsdatum.

Hälso- och sjukvårds dokumentation

Verksamhetens har ej it-baserad journalföring. Dokumentation sker i ”pappersjournaler” där sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster dokumenterar enligt patientjournallagen. Dokumentationen baserar sig på dokumentationssystemet VIPS. Det finns fortfarande brister i dokumentationen. Förbättringsarbete pågår.

Förslag på utvecklingsområden

Uppföljningsgruppens bedömning är att de boende på Vädurens äldreboende erbjuds en vård och omsorg som bygger på deras situation, möjligheter och behov. Det bedrivs ett tydligt och engagerat arbete för att fortlöpande utveckla verksamheten. För att fortsätta utvecklingen av verksamheten föreslår uppföljningsgruppen Attendo Care AB följande utvecklingsområden:

- Information till boende och närstående.
- Delaktighet och påverkan för boende och närstående.
- Kontaktmannaskapets roll och funktion både för personal och boende/närstående.
- Mat. Det finns ett visst missnöje med maten. Det är viktigt att ta reda på vad missnöjet består av och vidta åtgärder.
- Fortsatt utveckling av den sociala dokumentationen. Uppföljningsgruppens bedömning är att det finns ett godkänt system för den sociala dokumentationen. Arbete bör fortsätta med utveckling av den sociala dokumentationens innehåll.
- Fortsatt utveckling av hälso- och sjukvårdsdokumentationen.

Bilaga:

1. Intervjuer med boende/närstående på Vädurens äldreboende.