



## **Enkel verksamhetsuppföljning av Vård och omsorgsboendet Skebäcksgården**

### **Sammanfattning**

Förvaltningskontor Vård och stöd har på uppdrag av Vård- och omsorgsnämnd öster utfört en verksamhetsuppföljning på Skebäcksgården som ingår i Cityområdet med Kerstin Kellgren som ansvarig områdeschef. För Skebäcksgården som ligger i anslutning till Wadköping i Stadsparken är Åsa Fogelkvist och Camilla Brehmer Trumö ansvariga chefer.

Uppföljningens syfte är att göra en samlad granskning av verksamhetens kvalitet. Förvaltningskontoret bedömer att de boende på Skebäcksgården får en vård och omsorg av god kvalitet.

Skebäcksgårdens finns i en fastighet i ett plan, med närhet till stadspark och vårdcentral. Till boendet som är indelat i grupper finns flera uteplatser.

Skebäcksgården är en väl fungerande enhet inom flera av de områden som följts upp i denna granskning. Särskilt kan framhållas ambitionerna och arbetet med att skapa en aktiv och meningsfull tillvaro för de boende och arbetet med att utveckla team som ansvarar för den enskildes vård och omsorg över hela dygnet.

Ledarskapet är uppskattat enligt medarbetarundersökningen.

Skebäcksgården behöver se över sitt sätt att hantera mat och måltid. Andel nöjda med mat kan bli högre och enheten kan ha nytta av att titta på hur andra jobbar för att få fler nöjda. Enheten behöver också se över sitt sätt att hantera klagomål så att de blir bättre dokumenterade och därmed värdefulla i utvecklingsarbetet.

Nytt personlarm behöver installeras.

### **Förslag till beslut**

Förvaltningens förslag till nämnden

- Vård och omsorgsnämnd öster godkänner rapporten
- Utifrån de förbättringsområden som framkommit i rapporten ska Skebäcksgården redovisa åtgärder i delårsrapport och årsberättelse 2012.

## **Metod för enkel eller ”begränsad verksamhetsuppföljning”**

Granskningen har haft sin utgångspunkt i olika former av kvalitet: den kvalitet brukaren erbjuds i form av resurser som byggnad och anställdas kompetens (struktur), arbetssätt, rutiner (processer) och slutligen den kvalitet som upplevs vid utförd tjänst (sk resultat kvalitet) och som mäts exempelvis i upplevelse av bemötande och trygghet.

Den begränsade uppföljningen har sin grund i att betrakta verksamheten med hjälp av tillgängliga data ur verksamhetssystem och rapporter.

Uppföljningen av verksamheten har skett i två delar

1. Sammanställning och analys av data
2. Telefonintervju med enhetschef

Vad ska verksamheten åstadkomma under året enligt plan och vad har genomförts enligt tillgängliga data? Det som särskilt blir markörer i den begränsade uppföljningen är:

- Klagomål
- Avvikelser
- Anmälningar (Lex Sarah, Lex Maria)
- Kommunens mål och prioriteringar
- Servicegarantier
- Uppföljning av brister vid tidigare granskning

Enhetschef får en checklista med kvalitetsfaktorer och tid bokas för ett telefonsamtal som beräknas ta en timma. Listan skickas ut i förväg till enheten som därefter skickat tillbaka listan med skriftliga kommentarer på de kriterier som bedömts vara ”självgranskande”.

Granskaren har innan samtalet samlat data enligt markörer ovan.

Samtalet med enhetschef Åsa Fogelkvist genomfördes den 22 maj 2012.

## Fakta om Skebäcksgården

Skebäcksgården är vackert beläget intill kulturreseptatet Wadköping och Stadsparken på Öster i Örebro. Hela boendet är i markplan och i samma fastighet finns en vårdcentral och dagrehabilitering. Till varje avdelning finns en lättillgänglig uteplats.

Skebäcksgården är ett vård- och omsorgsboende med 61 platser fördelat på fyra avdelningar med 6 korttidsplatser, 12 rehabplatser och 2 trygghetsplatser för vård i livets slutskede samt 41 vårdboendeplatser utan särskild inriktning.

### Vård- och omsorgsboende - antal platser

Inriktning	Antal
Vårdboende	41
<b>Boende totalt</b>	<b>41</b>
Korttidsplats	6
Trygghetsplast palliativ	2
Rehab	12
<b>Korttidsvård totalt</b>	<b>20</b>
<b>Totalt antal platser</b>	<b>61</b>

### Antal anställda

Enhet	Anställda	Arsarbetare
Omvårdnadspersonal dag-kväll	48	40,28
Omvårdnadspersonal natt	11	7,88
Sjuksköterska	8	7,25
Arbetsterapeut	2	1,60
Ledning	2	2,00
Administration	1	1,00
Övriga	0	0,00
<b>Totalt</b>	<b>72</b>	<b>60,01</b>

Skebäcksgården ingår i Cityområdet med Kerstin Kellgren som ansvarig områdeschef.

Enheten har 0,94 årsarbetare per brukare totalt och 0,78 årsarbetare per brukare om man bara räknar omvårdnadspersonalen.<sup>1</sup> På grund av att man har mycket korttidsvård och trygghetsplatser för vård i livets slutskede får man en något högre resurstilldelning än genomsnittet.

Den genomsnittliga sysselsättningsgraden är 86,6 % att jämföra med genomsnittet 89 % i kommunens vård och omsorg.

Bemanningen för omvårdnadspersonalen varierar mellan avdelningarna då de är olika stora och har olika inriktningar, I genomsnitt på enheten har varje personal hand om tre boende. Kvällstid är motsvarande siffra fyra till fem boende per personal. Nattetid arbetar tre eller fyra ur omvårdnadspersonalen på hela huset som en grund. Extra vak sätts in kontinuerligt vid behov enligt uppgift.

<sup>1</sup> Tilldelad resurs i genomsnitt för boenden i kommunal drift är 0,95 åa/brukare totalt och 0,81 åa per brukare omvårdnadspersonal.

Åtta sjuksköterskor har ansvaret för ca åtta brukare var. Sjuksköterskor arbetar dag, kväll och helg. Natttid kommer sjuksköterska från kommunens sjuksköterskepatrull.

Verksamheten har två arbetsterapeuter. De finns på plats vardagar. En har ansvaret för rehabenheten (0,8 åa) och en för övriga boendet (0,75 åa). Sjukgymnast kommer från vårdcentralen, enligt överenskommelsen med landstinget och motsvarar 0,5 å.a.

Ledningen består av två enhetschefer som båda har Socialomsorgsutbildning en lång erfarenhet av äldreomsorg. Till stöd finns en administrativ assistent. Cheferna jobbar tätt ihop och resonerar sig fram till gemensamma beslut. Det finns tankar om att skapa en ledningsgrupp likt den Klosterbacken har, men där är man inte ännu. Skebäcksgården samverkar en hel del med Klosterbacken eftersom båda har uppdraget att driva rehabiliteringsavdelningar. För varje arbetsgrupp finns det kulturombud

Årets budget är på 32,7 miljoner och enligt prognos Delår 1 finns risk för ett minus på ca -70tkr vid årets slut. Förra årets resultat var – 330 tkr.

Enhetschef har under ett antal år gjort sig en samlad bild av arbetet natttid . Konsekvensen har blivit att ledningen det senaste året arbetat målmedvetet för att få kontroll över hela dygnet. Starka team har formats där dag-kväll-natt närmats varandra. Den förbättrade dialogen leder till att all personal, oavsett tid på dygnet, får en ökad kännedom om brukarna.

I verksamhetsplan 2012 skriver enheten att ett kännetecken för Skebäcksgården ska vara att ”alltid se och möta människor där de befinner sig i livet”. – Alltid individen, alltid ett gott bemötande är mottot.

### Skebäcksgården 2012 - Betygsindex per fråga

		Totalt Örebro
Vad tycker du om hur personalen bemöter dig?	85	82
Vad tycker du om hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha?	81	79
Vad tycker du om hur maten smakar?	57	73
Vad tycker du om möjligheterna att i ditt boende kunna göra sådant som du trivs med?	57	64
Vad tycker du om dina möjligheter till en pratstund med personalen?	54	66
Vad tycker du om den hjälp du har av personalen för att komma ut när du vill?	63	66
Hur tryggt känns det för dig att bo i ett äldreboende?	94	84
Hur nöjd är du sammantaget med den hjälp/omvårdnad du har?	81	80

Brucarundersökningen 2012 (se betygsindex ovan) visar att Skebäcksgårdens boende är mer nöjda än eller ungefär lika nöjda som kommunens genomsnitt på fem frågor och mindre nöjda på tre. Mest nöjd är man med trygghet och med bemötandet och minst nöjd med möjligheten att få en pratstund med personalen. Den största skillnaden finns i nöjdhet med maten där Skebäck boenden ger ett medelbetyg på 57 mot kommunsnittet 73. Sammantaget alla frågor blir det ett indexbetyg på 72 som placerar Skebäck på delad plats 14-17 av 21

enheter (Kommunsnitt 74 med en variation mellan 60 och 82). Index på 72 innebär ett medelbetyg på 7,2 i en tiogradig skala. För att få 72 i index innebär det att många brukare behöver ge betyget 8-10.

Medarbetarindex på 65 (kommun 62 och förvaltningen 66) från 2011 visar på relativt nöjda medarbetare (rang 9 av 18 enheter variation i vård och omsorg är 50-85). Ledarskapsindex på 75 är högt (kommun 63 och förvaltning 70) och även arbetsorganisation och handlingskraft har höga värden. Framförallt visar medarbetarundersökningen förbättringar jämfört med 2009. Undantag är stressindex (kvar på låga 38) och brukarorientering som minskat från 58 till 55.

Protokoll från den senaste kvalitetsinspektionen (nov 2011) visade att enheten har fungerande rutiner och tillämpar gällande riktlinjer inom alla granskningsområden. Inga anmärkningar framfördes som kräver åtgärder.

Under 2011-2012 har Skebäcksgården inte hanterat några Lex Sarah anmälningar, eller fått några klagomål registrerade i diariet. I docIT har 2 klagomål registrerats enligt egenrapporteringen. I maj 2012 har ett nytt Lex Maria ärende rapporterats och är under utredning.

## Resultat

### 1. Aktiv och meningsfull tillvaro

- Den enskilde stimuleras att använda sin förmåga att klara sig själv.
- Organiserad samvaro erbjuds minst en gång per vecka
- Den enskilde har möjlighet att delta i dagliga aktiviteter som utgår från personens egna intressen, önskemål och förutsättningar
- Den enskilde tillförsäkras utevistelse efter individuella behov.
- Samarbete finns med frivilligorganisationer.

Den enskilde stimuleras att klara så mycket som möjligt själv. Arbetsterapeuten gör ADL funktionsbedömningar på alla nyinflyttade inom tre månader och man försöker arbeta med ett rehabiliterande förhållningssätt så långt det är möjligt. Kontaktpersonen upprättar en individuell vård och omsorgsplan. Sjukgymnast kommer en gång i veckan.

Brukarna är mer nöjda med utevistelse (57 % mot kommunsnittet 45 %) och mindre nöjda med samvaro (38 % mot kommunsnittet 42 %) än brukarna generellt är i kommunen räknat i andel mycket nöjda. I medelbetyg får Skebäck 63 för möjlighet till utevistelse (kommunsnitt 66) och i samvaro 54 (snitt 66). När det gäller frågan om möjligheten att göra sådant man trivs med så är brukarna mer nöjda än kommunsnitt (59 % mot 42 %) men här ökar också andel missnöjda från 15 % till 29 % vilket påverkar medelbetyget 57 (snitt 64).

”Samtliga arbetsgrupper har en egen aktivitetsplanering som sköts av gruppens kulturombud i samverkan med enhetschef.

Under 2011 hade vi även ett projekt i syfte att utveckla aktiviteterna och den sociala samvaron.

Veckoplanering finns synligt anslagen på respektive grupp, som ändras kontinuerligt efter säsong samt de boendes önsningar. Varje vecka genomförs även en studiecirkel om gamla tiders Örebro. Inför sommaren anställs varje år en person som har huvudansvar (utgör motorn) för att i samverkan med enhetschef och arbetsgrupp planera och genomföra dagliga aktiviteter. Här ingår bl.a. sång varje vecka från medborgarskolan på varje arbetsgrupp. Utecafé mm. Skebäcksgården har även köpt in en parcykel som används flitigt under sommarhalvåret i vår vackra stadspark! Varje vår och höst ordnas fest som vi kallar vår- och höstgillé. Här planeras speciell mat i samverkan med Skebäcksgårdens kök samt diverse aktiviteter i huset så som hattparad, slipsutställning, blomster/trädgårdsutställning, kaffekoppsvisning (olika gamla koppar från förr) och hantverksutställning mm. Hela huset lever upp under denna dag och de boende och deras anhöriga rör sig runt i huset för att uppleva de olika aktiviteter som erbjuds. Dagen brukar avslutas med gemensam underhållning av någon ”artist” som köpts in till festligheten.

Små vardagsfestligheter planeras kontinuerligt utifrån de boendes önskemål. Vi har haft grillkvällar, pizzakvällar och andra underhållningskvällar på respektive arbetsgrupp.

Kontaktpersonerna ansvarar för att stötta individen till enskilda aktiviteter. Varje år har enheten ”öronmärkt” en liten summa för att varje boende skall kunna göra en enskild aktivitet med sin kontaktperson. Det har varierat från exempelvis shopping och lunch till att någon bjudit in till en fikastund.

Några har gått på teater eller bara tagit en promenad i all enkelhet. Aktivitetspengarna har varit stimulerande i detta arbete.

Personalens engagemang och drivkraft ökar!

Vi samverkar med en privat volontär som kommer och bakar kontinuerligt under året. Detta skapar inte bara en aktivitet där de boende som önskar erbjuds delta utan även minskar inköpen av industri bakade kakor. En härlig doft påverkar även de boendes miljö positivt.” Enhetschefen

Samarbete finns med det Civila samhället. Medborgarskolan och ABF, skolan och kyrkan kommer till Skebäcksgården. Samarbete finns med Hjärta till hjärta och idag har man även en egen privat ”volontär” som kommer kontinuerligt.

Enheten deltar också i ett projekt: ”Vi är med i projektet ”Jobb i sikte”, ett samarbete mellan Örebro kommun, arbetsförmedlingen och gymnasiesärskolan. Projektet syftar till att stötta funktionshindrade att komma ut i arbetslivet.” Enhetschefen

På somrarna har enheten, som beskrivs ovan, extrapersonal anställd som enbart har i uppgift att ordna med aktiviteter både i grupp och

individuell. Vinterhalvåret är det svårare med uteaktiviteter. Skebäck har trots att man saknar bra gemensamhetsutrymmen ett gott samarbete med Kulturrundan. Kan inte Kulturrundan komma till Skebäck så får väl vi åka där den är, verkar man resonera och hjälper de äldre att åka till olika arrangemang.

Skebäcksgården arbetar systematiskt med en aktiv och meningsfull tillvaro men behöver bli bättre på vinteraktiviteter och att dokumentera i verksamhetssystemet enligt egen uppgift.

## **2. Bemötande och kontinuitet**

- Den enskilde är nöjd med bemötandet.
- Kontaktperson finns för alla brukare.
- Kontaktpersonen är känd av alla brukare.

I brukarundersökningen är 76 % (kommunsnitt 73 %) av de brukare som svarat mycket nöjda med bemötandet (2010 var det 93 % nöjda).

Enheten arbetar med kommunens ”kvalitetsstandard” och alla tecken på brister i bemötande följs upp.

Varje boende (100 %) har en ordinarie kontaktperson enligt enhetens självrapportering i årsberättelsen. 97 % har en vård och omsorgsplan och 95 % var delaktiga i framtagandet av plan.

Bemötande och kontinuitet bedöms fungera väl på enheten utifrån tillgängliga fakta.

## **3. Mat, dryck och måltidsmiljö**

- Är brukarna nöjda med maten.
- Alla brukare har en individuell kostplanering.
- Måltiderna serveras på ett tilltalande sätt i en lugn och trivsamt miljö.

Brucarundersökning visar att boende på Skebäck är mindre nöjda än boende i övriga kommunen med hur maten smakar. (30 % är mycket nöjda mot kommunsnittets 57 %).

Enheten får sin mat lagad i köket på Skebäcksgården och har mao nära för en samverkan.

Det är bara en enhet av 21 som har ett lägre resultat och vid en jämförelse med den bästa enheten Sirishof, där 82 % angett att de är mycket nöjda med hur maten smakar, är avståndet mycket stort till Skebäcks 30 %. När medelbetyget på matfrågan jämförs har Skebäck fått medelbetyget 57 (5,7 på skalan 1-10) och Sirishof 88 (8,8 på skalan) Snittet för Örebro kommun är 73.

Jämfört med tidigare mätningar så har Skebäck fått ett sämre resultat och Sirishof ett bättre.

Både Skebäcksgården och Sirishof får sin mat levererad av Skebäcksköket<sup>2</sup>! Till Sirishof behövs transport av maten med lastbil men vi håller det för osannolikt att denna transport tillför kvalitet. Skillnad i kvalitet måste ha sin förklaring i vad som levereras. En viktig skillnad är att till Sirishof som har möjlighet att välja alternativ maträtt till lunchen skickar köket enbart huvudkomponent ( kött, fisk, sås ) Det övriga gör man själv på respektive avdelning ( potatis, ris, pasta, grönsaker ) och tillbehör (gurka, rödbetor). Skebäcksgården tar all mat inklusive tillbehör från köket och har inte möjlighet att erbjuda val av huvudrätt. Skillnaden i andel nöjda finns i att Sirishof kan erbjuda alternativ maträtt och lyckas skapa kvalitet med tillbehören och i själva serveringen. En annan förklaring som Skebäcksgårdens ledning anför är att de svarande på Skebäck är mycket krävande och har höga anspråk på matens smak och variation.

Skebäcksgården kommer enligt uppgift att fortsätta arbetet att tillsammans med köket komma åt problem som att mat upplevs som smaklös. Brukarundersökningen visar att andra enheter utan alternativrätt också kan ha relativt nöjda matgäster. (se fotnot 2)

Med medelbetyget som utgångspunkt bör enheten fråga sig vad det är deras boende skulle uppskatta i matsserveringen som idag inte finns. Kan ett studiebesök på enheter med fler nöjda matgäster ge idéer? Framgångsrika enheter gör själv tillbehör som grönsaker, såser och potatis. Det är enheten själv som skapar måltidsmiljön.

Enligt uppgift så har grupperna jobbat med måltiden på olika sätt och målet är att göra den stämningsfull med dukning, kryddor, bordsvårdar mm.

Alla boende har en kostplan som sjuksköterska gör enligt HSL. Om en boende inte tål eller tycker om något erbjuds alltid ett alternativ, enligt enheten. Under hösten ska enheten börja registrera ”risk för undernäring” i Senior Alert, och därmed få hjälp att bedöma och åtgärda mer systematiskt.

För personer med omfattande omsorgsbehov anpassas mattiderna och det finns avdelningsrutiner för hur långa måltidernas fördelning över dygnet. Kontaktpersonen samverkar med nattpersonal och den individuella omvårdnadsplanen omfattar alla 24 timmar.

Arbetet med mat och måltidsmiljö verkar vara målmedvetet på Skebäcksgården. Brukarna är dock inte särskilt nöjda och enheten behöver sträva vidare med att utveckla måltiden. Kanske är det en väg att begära att få erbjuda alternativ maträtt och ta över tillagning av tillbehör?

---

<sup>2</sup> Skebäcksköket levererar varm huvudrätt till Södermalms hemmet (62), Klosterbacken (25), Sirishof (82), Skebäcksgården (30) och Tullhuset (69). Inom parentes andel mycket nöjda i %. Idag är det bara Sirishof som kan erbjuda alternativ rätt.



#### 4. Vård och omsorg till personer med demenssjukdom

- Personalen ska ha grundläggande kunskaper inom demensvård och möjlighet till ständig fortbildning/fördjupning inom området

Enheten berättar att tillsvidareanställda erbjuds gå demensutbildningen. De prioriterar dock inte denna utbildning eftersom de inte har demensinriktningen. Enheten berättar att fokus ligger på utbildningar som stroke, rehabilitering och vård i livets slutskede. Behovet 2012 är att uppdatera alla i modern sårvård. Ett arbete som påbörjats enligt uppgift.

#### 5. Den enskildes skydd

- Den enskilde är fri från övergrepp.
- Vilka begränsningsåtgärder används idag, generellt och individuellt (lås, bälten, grindar etc)?
- Trycksår förekommer inte.
- Personalen känner till hur avvikelshanteringen går till och gör avvikelserapporter vid behov.
- Fallskador förebyggs med individuella och generella åtgärder.
- Trygghetslarm fungerar och svarstid är så kort som möjligt

Brukarundersökning visar att boende är mycket trygga med boendet på Skebäcksgården. 95 % av brukarna (kommunsnitt 84 %) anger ”nöjd” dvs 8-10 på den tiogradiga skalan och det är det högsta värdet av alla 21 enheter. Medelbetyget är 81 (kommunsnitt 79).

Det finns inga aktuella Lex Sarah ärenden men ett nytt Lex Maria har öppnats och är under utredning. 2010-2011 pågick ett ärende som fått återverkningar en lång tid. Idag, se kap 9, så har enheten byggt upp starka team som skall garantera den boendes vård och omsorg över hela dygnet,

Skebäcksgården har en lösning som liknar övriga vård- och omsorgsboendes med kodlås ut från avdelningarna. De boende som själva klarar av att gå ut har tillgång till kod. Dörrar till de boendes lägenheter låses aldrig om inte den boende själv önskar det. Grind och rullstolsbord används i särskilda fall där beslut fattats av legitimerad och behörig personal. I svåra fall kopplas enhetschef in.

Enheten har ett sårbart larmsystem som slås ut vid strömavbrott och saknar snabb service med reservdelar. Ett nytt system ska enligt uppgift installeras men när detta kommer att ske är inte kommunicerat av ansvariga.

Ingen boende på enheten har idag trycksår. Både fallskador och trycksår kommer att registreras och följas upp i Senior Alert from hösten.

Enheten har en lokal rutin för avvikelshantering vilket bland annat innebär att alla avvikelser tas upp på kvalitetsträffar var 14:de dag där enhetschef håller i träffen.

Trygghetslarmet är bristfälligt och det är svårt att få tag i reservdelar. Enheten väntar på sin tur att få ett nytt system.

Verksamheten har trygga boende, utvecklade rutiner och ett fungerande arbetssätt för att säkra den enskildes skydd.

## **6. Delaktighet**

- Planeringen sker tillsammans med den enskilde och/eller anhörig.
- Den boendes vård- och omsorgsbehov bedöms och utvärderas genom att regelbundet följa upp mål i dokumenterade genomförandeplaner.

Bråkarna är relativt nöjda med inflytandet/delaktigheten 71 % ( 64 % kommunsnitt) och av de 21 som svarat är det bara en som är lite missnöjd. Medelbetyget är 81 på frågan om hänsyn tas till åsikter och önskemål (kommunsnitt 79)

Planering av den boendes Vård och omsorg sker tillsammans med den enskilde och/eller dennes företrädare.

## **7. Anhörigstöd**

- Den anhörige ska känna sig välkommen att vara delaktig i vården och omsorgen i den mån önskemål finns
- Anhörigträffar anordnas regelbundet och initiativ tas till bildande av anhörigråd
- Enheten informerar om och förmedlar kontakt med Anhörigcentrum.

Anhöriga bjuds alltid in i den individuella omvårdnadsprocessen, om den enskilde så önskar. De anhöriga bjuds också in till vissa festligheter för att umgås med de sina och personalen under informella former.

Anhörig- och brukarträffar arrangeras kontinuerligt enligt enheten Försök att bilda anhörigråd har gjorts men hitintills inte lyckats.

Kontaktperson delar ut information och berättar om Anhörigcentrum. Information finns också i välkomstpärm.

## **8. Tillgänglighet och information**

- Beskrivning om utförarens tjänster och profil finns framtaget och presenterat på kommunens hemsida.
- Skriftlig information finns om enheten med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner

- Verksamheten ska vara tillgänglig och serviceinriktad. Det ska finnas säkrade rutiner för kontakt via telefon, e-post och vid besök.
- All personal ska bära väl synliga namnskyltar
- Finns fungerande klagomålshantering

Skebäcksgårdens hemsida är informativ, och ger en saklig bild av verksamheten. Vid granskningen var det olika uppgifter om antal platser i söklistan och på hemsidan. Enheten kan behöva uppdatera informationen med tanke på att en ny verksamhetsplan formulerats.

Ett informationsmaterial delas ut vid inflyttning. Varje grupp har en välkomstbroschyr och vid inflyttning får alla en egen välkomstmapp.

Enheten har en rutin för tillgänglighet.

Enligt enhetschef så bär all personal namnskylt.

Klagomålshanteringen fungerar inte eftersom det inte registreras några klagomål. Det finns en rutin men den behöver fungera bättre. Ett förbättringsområde.

En synpunkt har kommit in till förvaltningen om att Skebäcksgårdens ingång är svår att hitta, när besökaren kommer från stadsparkshället. Enhetschef har kontaktat fastighetsägaren som utreder möjlighet till förbättrad skyltning.

## **9. Medarbetarna**

- Verksamheten är bemannad dygnet runt med sådan kompetens och med sådan personalstyrka att de boende alltid tillförsäkras en god vård och omsorg.
- Omvårdnadspersonal ska vara utbildad undersköterska eller ha genomgått omvårdnadsprogrammet samt bör ha erfarenhet av vård- och omsorgsarbete.
- Medarbetarna ska ha den kompetens, som behövs för att klara av sina arbetsuppgifter
- Är medarbetarnas kompetens uppdaterad i Personec?
- Nöjda medarbetare? Hur arbetar enheten med resultat från medarbetarenkäten?

Skebäcksgårdens ledning arbetat målmedvetet sedan några år med att försöka skapa en helhet i vården och omsorgen över dygnet. Enheten har team som kan ansvara för vården och omsorgen dygnets alla timmar. Idag är det så att kontaktpersonen tar fram en särskild genomförandeplan för kväll och natt. Där står exempelvis hur den enskildes behov av dryck, sömn och toalettbesök ska tillgodoses på bästa sätt.

Idag är det så att kväll och nattpersonal har gemensam APT med den grupp de är placerade i. Nattpersonal har vid behov egna möten för det specifika nattarbetet.

Idag törs ledningen säga att de har en kontroll över helheten. Tidigare organisation innebar att nattpersonal skapade en egen kultur som inte alltid var till gagn vare sig för den boende eller verksamheten som helhet. Förändringen har kostat på och idag är det så att det bara är 3 av 10 personal som jobbar kvar natt jämfört med tidigare organisation. Det var svårigheter för några att börja jobba kväll-natt och några passade inte för de nya uppgifterna som innebär en kommunikation och en samverkan på ett annat sätt än före ändringen. Idag deltar nattpersonal också i att skapa en helhet för den boende. De förvaltar inte bara det dagpersonal skapat utan förbereder också för att dagen ska bli så bra som möjligt. Förändringen verkar vara värd att följas upp och Skebäcksgårdens metod för att skapa team över dygnet kan genom att vara välstrukturerad bli en förebild att pröva på andra enheter där problem finns med att nattpersonalen blivit en isolerad enhet.

På Skebäcksgården har varje omvårdnadspersonal i genomsnitt hand om 3 boende dagtid och 4,5 boende kvällstid. Bemanningen är hög relativt sett men det beror på att enheten får högre tilldelning kopplat till att man har stor andel platser för korttidsvård. Enheten har stora avdelningar med 12-17 boende vilket ger ökade möjligheter att göra ett schema med god täckning. Men det gör också att risken för att fler personer blir inblandade i den enskildes omsorg än på en enhet med mindre avdelningar.

Enheten har en bemanning över dygnet som gör att man ligger exakt på den norm för demensvård som tagits fram i utredning av Stockholms läns äldrecentrum<sup>3</sup> både dagtid och kvällstid. Nattetid har man också en relativt hög bemanning då fyra personer ansvarar för 61 boende.

95 % av omvårdnadspersonalen har utbildning motsvarande undersköterska.

Medarbetarsamtal är genomförda och kompetensutvecklingsplan för alla finns. Enheten utnyttjar främst det centrala utbildningsutbudets relevanta utbildningar. Medarbetarnas kompetens är enligt uppgift uppdaterad i Personec men det finns fortfarande några luckor.

Skebäcksgården hade medelgoda resultat vid senaste medarbetarundersökningen 2011. Medarbetarindex på 65 (kommun 62 och förvaltningen 66) visar på relativt nöjda medarbetare (rang 9 av 18 enheter variation i kommun är 50-85). Ledarskapsindex på 75 är högt (kommun 63 och förvaltning 70) och även arbetsorganisation och handlingskraft har höga värden. Framförallt visar undersökningen förbättringar jämfört med 2009. Undantag är stressindex (kvar på låga 38) och brukarorientering som minskat från 58 till 55.

Enheten har kompetent personal över dygnet. Ansträngningen med att få ihop vården över hela dygnet blir intressant att följa.

---

<sup>3</sup> "Lämplig Bemanning på särskilt boende avsedd för personer med demenssjukdom" S-E Wångrell, B Trygg. Rapporten Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum 2010:10

## 10. Hälso- och sjukvård

- Omvårdnadsansvarig sjuksköterska finns för varje brukare.
- Legitimerad arbetsterapeut finns i tillräcklig omfattning
- Den enskilde tar/får rätt läkemedel och rätt dos i rätt tid.

Omvårdnadsansvarig sjuksköterska finns för alla boende.  
Så här beskriver Skebäcksgården sina resurser:

”Det finns sjuksköterska stationerad dagtid och kvällstid. Natttid servas boendet av en nattsjuksköterskepatrull. Alla boende/patienter har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska och en patientansvarig läkare som finns vid Skebäcksgårdens vårdcentral. Skebäcksgården har två arbetsterapeuter varav en är stationerad på rehabenheten och den andra servar resterande del av boendet. Vi samarbetar med två sjukgymnaster från Skebäcksgårdens vårdcentral. Alla boende har rätt till subventionerad tandvård och kostnadsfri tandvårdsbedömning en gång per år.” orebro.se

Enheten har enligt egen uppgift väl fungerande rutiner för läkemedelshantering.

## Resultat av granskningen – en sammanställning

Typ av kvalitet	Förklaring	Granskat	Bedömning
<b>Struktur</b>	Resurser som personal, byggnad, lokaler, utrustning	Dokument, samtal	Tillräcklig bemanning. Kompetent personal. Parknära utemiljö. Uteterasser Nära vårdcentral. <u>Behöver förbättras</u> Personlarm
<b>Process</b>	Arbetsätt, rutiner, funktion	Dokument, samtal	Ett systematiskt arbete med att försöka ge de boende en aktiv och meningsfull tillvaro (sommartid)  Ett utvecklat teamarbete som säkrar individens behov över dygnet  <u>Behöver förbättras</u> Rutiner och arbetsätt gällande mat och måltid.  Klagomålshanteringen
<b>Resultat</b>	Bemötande, trygghet, smärtlindring mfl	Dokument, brukarundersökningar, samtal	Goda resultat på aktivitet, komma ut, delaktighet och trygghet.  Medarbetarna ger ledarskap högt betyg

Sammanställt av Owe Fjellborg, planerare