

Tjänsteskrivelse

Handläggare
Karina Zettlin Lindholm
Tfn 026-17 94 96
karina.zettlin_lindholm@gavle.se

Omvårdnadsnämnden

Uppföljning av vidtagna åtgärder vid vård- och omsorgsboende Tallåsvägen 22, Vardaga Äldreomsorg AB

Bakgrund

Gävle kommun, nedan kallad beställaren, har avtal med Vardaga Äldreomsorg AB, nedan kallad utföraren, om drift av vård- och omsorgsboende Tallåsvägen 22 i Stigslund. Vid en förnyad upphandling fick utföraren förtroendet att driva verksamheten vidare åt Gävle kommun t o m 2021-09-30 med möjlighet till två plus två års förlängning.

Boendet omfattar 40 lägenheter för äldre personer över 65 år för såväl personer med demenssjukdom som för personer med somatiska omvårdnadsbehov.

Inriktningen i verksamheten är ”den goda dagen och natten” med fokus på aktiviteter och ”mat som hemma”.

En avtalsuppföljning genomfördes i oktober 2018 och en åtgärdsplan upprättades.

Sammanfattning

En uppföljning har genomförts av den åtgärdsplan som upprättades vid avtalsuppföljningen 2018-10-17. Utföraren har arbetat med olika åtgärder sedan dess och under tiden har regelbunden kontakt skett med beställaren.

Uppfattningen är att de åtgärder som utlovats, i stora delar har genomförts.

Åtgärderna har bland annat medfört en förbättrad styrning och ledning genom ny lokal ledning bestående av verksamhetschef, sjuksköterskor, rehabiliteringspersonal, gruppchefer samt en förstärkning av centralt stöd, bestående av en vice regionchef. Ett aktivt arbete har skett för att förbättra arbetsmiljön och relationerna med kund/företrädare. Beställare och utförare har även samarbetat för att förbättra den fysiska miljön på boendet.

Beställaren anser att ovan angivna åtgärder gett bättre förutsättningar för en

ökad kundkvalitet. Förbättringsarbetet måste dock fortsätta för att utföraren ska leva upp till de löften som lämnats gällande koncept ”den goda dagen”, ”den goda natten” och fokus på aktiviteter samt ”mat som hemma”.

Beställaren avser att göra en förnyad uppföljning i december 2019.

Uppföljning

Platsbesök med uppföljning av åtgärdsplan och journalgranskning genomfördes av beställarens utredare och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) samt deltagare från företagets lokala och centrala ledning 2019-05-07. Uppföljningen och åtgärder utgick från de löften utföraren lämnat i avtalet kring: *kund, ledarskap för ständiga förbättringar samt lokaler.*

Kund

Brukarundersökningar

Utifrån 2018 års låga resultat av kundnöjdheten med 33% (jmf GK 78%), vidtogs olika åtgärder, dels för att stärka medarbetarna i bemötande, värdegrundsarbete samt kontaktmannarollen. Extra kund/närståendemöten anordnades för att ta reda på förbättringsförslag. Utföraren har gjort två egna enkäter.

Svarsfrekvensen var ca 50% och några säkra resultat kunde inte redovisas.

Kommentarer har lämnats om bemötandet och samarbetet samt att man önskar mer städning, aktiviteter och promenader. En ny enkät kommer att skickas ut efter sommaren. Socialstyrelsens brukarenkät för 2019 pågår och resultatet redovisas senare under året.

Meningsfull tillvaro

Aktivitetsansvarig har återkommande och frekventa aktiviteter för de boende och Ung Omsorg ger ”guldkant” till boende på helgerna. Närstående kan följa aktiviteter på boendet via Instagram, månatligt få närståendebrev och bjuds in till olika möten och samkväm på boendet. Detta ska bland annat kunna följas av kund/närstående via aktivitetstavlor på varje våning. Vid platsbesöket fanns denna upplysning enbart på en av de fyra våningarna och närståendepärm fanns också bara på en våning. Surfplattor har köpts in i syfte att kunderna ska kunna nyttja olika aktiviteter samt att man ska använda alternativ kompletterande kommunikation (AKK), t ex synliggöra för kunden, aktiviteter och insatser med bilder etc.

Vård och omsorg

Utföraren uppger att arbetet återupptagits med konceptet; Den Goda Dagen (DGD) som utgår från kundens dagsform och de insatser man kommit överens om i genomförandeplanen. Kontaktmannen ska erbjuda kunden egentid, 1 h/vecka. Vid granskning av journalerna framkom inte detta i de granskade journalerna. Daglig Individ och Aktivitetsplanering (DIA) innebär ett

systematiskt arbetssätt för att planera, följa upp kundens insatser utifrån genomförandeplanen och en pärm ska enligt uppgift finnas i kundens lägenhet med den informationen. Den Goda Natten (DGN) är ett preventivt arbetssätt för en god natt genom bland annat synliggöra nattinsatserna i genomförandeplanen för ökad följsamhet. DIA och DGN har påbörjats.

Brister har upptäckts i den basala hygien. Webbutbildning har genomförts och en hygienrond kommer att genomföras under maj 2019. Självskattning ska därefter genomföras regelbundet.

Rutiner för hälso- och sjukvård har uppdaterats för bland annat läkemedelshanteringen.

För att öka tryggheten på natten ska optiska sensorer i korridorerna installeras under 2019.

Dokumentation

Omfattande åtgärder har genomförts gällande dokumentationskunskap för omvårdnadspersonalen. Resultatet vid granskningen av den sociala dokumentationen visar en viss förbättring, men arbetet måste fortsätta. Ett detaljerat resultat lämnas till utföraren med förbättringsförslag.

Granskning av den medicinska dokumentationen är som tidigare godkänd. Detaljerat resultat lämnas till utföraren med vissa förbättringsförslag.

Bemanning och kompetens

Satsningar har skett för förbättringar av värderingsarbetet och arbetsmiljön i syfte att öka kundnöjdheten. Extern resurs har nyttjats. Detta arbete kommer att fortsätta under hela 2019.

Vårdbedömningar har påbörjats i syfte att anpassa bemanningen utifrån kundernas behov.

Mat och måltider

I utförarens närståendeenkäter framgår att man uppskattar att maten lagas på plats och sprider väldoft. Konceptet ”mat som hemma” måste dock förbättras. Två matobservationer har gjorts av beställarens dietist och flera förbättringsförslag har lämnats. Allt från att leveransen av råvaror måste bli effektivare, karottservering införs, dukningen bör bli mer tilltalande, matsedeln måste bli synlig för kunderna med aktuell vecka och alternativa maträtter. Andelen ekologiska produkter och mat lagad från grunden bör också utvecklas. Utföraren beskriver att förbättringsarbetet pågår med bland annat återkommande kostråd, införande av frukostbuffé och fortbildning i samarbetet med kocken på vård- och omsorgsboendet på 6:e Tvärgatan 26.

Vårens nattfastemätning är genomförd och kommer att redovisas senare, tillsammans med övriga boenden.

Ledarskap för ständiga förbättringar

Ledarskap

Rekrytering har skett av verksamhetschef och sjuksköterskor, varav en sjuksköterska är gruppchef för all hälso- och sjukvårdspersonal i Vardagas enheter i Gävle. Arbets- och fysioterapeut har anställts samt två gruppchefer. En vice regionchef har ansvarat för åtgärds- och utvecklingsarbetet och haft täta uppföljningar med beställaren.

Kvalitet

Under granskningsperioden (2018-10—2019-04) har fyra klagomål och två allvarliga avvikelser inträffat. Tre har utretts av kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS), ingen av dessa tre har lett till någon anmälan enligt Lex Maria och det fjärde har hanterats som en avvikelse med vidtagna åtgärder. Utföraren har utrett och vidtagit åtgärder samt polisanmält en avvikelse. Ett klagomål och en avvikelse har lett till Lex Sarah utredningar, varav en kommer att anmälas till IVO.

Kvalitetsregisterregistreringen har setts över och beställaren informerar om ny rutin, dvs att använda beställarens nya rutin vid riskbedömning av fall, trycksår och nutrition. Utifrån de avvikelser som beställaren tagit del av bör arbetet med riskbedömningar förbättras och användas mer i den praktiska omvårdnaden.

Lokaler

En miljöstrategiplan togs fram för boendet i syfte att skapa en bättre boendemiljö. Den omfattar åtgärder från såväl beställare, fastighetsägare som för utföraren.

Gemensamhetsutrymmena har enligt planen, städats upp för ett bättre och effektivare utnyttjande. Vissa omflyttningar i de administrativa utrymmena kommer att ske inom kort. Beställaren och fastighetsägarens arbete med förbättringar pågår som t ex nya textilier, kundspecifika läkemedelsskåp samt övrigt rust av ytskikt och vitvaror. Detta kommer att pågå hela 2019 och delar av 2020.

Katarina Stistrup

Bitr. Sektorchef/Kontorschef Utveckling och stöd