Datum
2024-10-07

Diarienummer
SON/2024/0399/775

Upprättad av
Nathalie Eriksson, Tf. Verksamhetsutvecklare

Rapport kvalitets- och verksamhetsuppföljning, Villa Botvid korttidsboende i extern regi.

Inledning

I Socialförvaltningens uppdrag och ansvar ingår uppföljning av de enheter som utför beslutade biståndsinsatser. Uppföljningen genomförs enligt SOSFS 2011:9 ”Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS.”. Dessa föreskrifter ska tillämpas i all verksamhet enligt Socialtjänstlagen (SoL), som avser omsorg om äldre och personer med funktionsnedsättning samt inom verksamheter med särskilda insatser enligt 9 § 2–10 lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Till grund för uppföljning av verksamheten är 3 kap 3 § Socialtjänstlagen samt 6 § Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Kravet på god kvalitet gäller såväl för privat som offentlig verksamhet. När det gäller att fastställa vad ordet kvalitet står för bör brukarens kunskaper om och erfarenheter av verksamhetens kvalitet vara vägledande, men även personalens och ledningens kunskaper och erfarenheter ska vägas in.

Syfte

Systematisk kvalitetsuppföljning har två syften; att säkerställa att stöd, service och omvårdnad som bedrivs inom Socialförvaltningen svarar upp mot fastställda mål och förväntad kvalitet. Det andra är att försäkra sig om att verksamheten följer gällande lagar, förordningar, föreskrifter, riktlinjer och rutiner. En väsentlig del av den systematiska kvalitetsuppföljningen är att säkerställa allmänhetens insyn vilket sker genom redovisning av resultat på kommunens hemsida. Fokusområden som granskats vid denna uppföljning är

- Personal, ledning och kompetens
- Systematiskt kvalitetsarbete inkl. dokumentation och avvikelsehantering
- Social samvaro och fritidsaktiviteter

Bakgrund

Socialförvaltningen har, på förekommen anledning och utifrån sitt uppföljningsansvar, följt upp verksamheten fysiskt på plats i Villa Botvids lokaler i Tumba den 26 september 2024. Nynäshamns kommun har ett pågående ramavtal (SUN 2023-040) med Villa Botvid gällande enstaka platser i särskilt boende och korttidsboende enligt SoL för personer över 65 år. Uppföljningen avser Villa Botvids korttidsboende.

Uppföljningsunderlag

- 2024-09-24: Innan uppföljningstillfället har kontakt tagits med ansvarig chef på enheten, ett informationsbrev med önskemål om uppgifter att inkomma med inför fysisk träff skickas ut till chef.

• 2024-09-18: Information från biståndshandläggare som inhämtats i samband med individuppföljningar

• 2024-08-21 till 2024-09-19: Inkomna synpunkter och klagomål från brukare samt anhöriga

• 2024-09-17 samt 2024-09-19: Uppföljande samtal med personer som lämnat synpunkter och klagomål.

• 2024-09-26: Fysiskt möte på Villa Botvid: Närvarande vid mötet från verksamheten var verksamhetschef Milijana Mijajlovic, sjuksköterska Maria samt Gruppcheferna Anna-Karin och Abdulmoneim. Från Socialförvaltningen deltog enhetschef Ronja Ask och tillförordnad verksamhetsutvecklare Nathalie Eriksson.

Verksamhetsöversikt

Av kvalitets- och verksamhetsuppföljningen framkommer det att Villa Botvid erbjuder totalt 18 stycken korttidsplatser för äldre. Nynäshamns kommun har för närvarande (8) placerade brukare i verksamheten.

Villa Botvid bedrivs av vårdföretaget Vardaga. Ledningsstrukturen på Villa Botvid består av Verksamhetschef och tre gruppchefer. Övriga befattningar på Villa Botvid är rehabpersonal, sjuksköterska, aktivitetsansvarig, undersköterska och vårdbiträden. Villa Botvid har ett samarbete med familjeläkarna, läkaren är tillgänglig via telefon under vardagarna samt fysiskt på plats i verksamheten på torsdagar.

Av skriftligt inhämtade uppgifter inför mötet framkommer att det vid introduktion av nya anställda finns en lista som handledaren och den nyanställd går igenom under introduktionsdagar. Skriftlig rutin för social dokumentation, avvikelsehantering och genomförandeplaner finns tillgängligt för medarbetarna under arbetstid.

Avvikelserapportering sker via kvalitetssystemet Q-maxit, dit all personal har tillgång att registrera avvikelser. Utredningen av avvikelser görs omgående av verksamhetschef, gruppchef och legitimerad personal. En gång i månaden diskuteras alla avvikelser i kvalitetsrådet och som en stående punkt på APT. För 2024 handlar majoriteten av de registrerade avvikelserna om fall, läkemedelshantering samt synpunkter och klagomål.

Egenkontroller utförs på APT och kvalitetsråd en gång per månad, teammöten varannan vecka samt via en större enkät två gånger per år. Vardaga skickar även ut till samtliga av sina verksamheter när det är tillfälle för dem att genomföra stickprover.

Det framgår vidare att alla befintliga brukare har en aktuell genomförandeplan. Enligt verksamhetens skriftliga rutiner är målet att dessa ska upprättas inom 14 dagar efter inflyttning. För korttidsboende ska genomförandeplaner upprättas inom 3 dagar tillsammans med brukaren. Om den ansvariga kontaktpersonen är frånvarande, ska vice kontaktpersonen ta över ansvaret för att upprätta planen.

Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål på Villa Botvids korttidsboende har inkommit från flera av Nynäshamns kommuns brukare och deras anhöriga gällande bristande omvårdnad och omsorg. Aktuella brukare

har vistats på Villa Botvid mellan juni och september 2024. En del av de synpunkter som inkommit till kommunen inte har lämnats till verksamheten, detta eftersom anhöriga varit rädda att negativ feedback på något sätt ska drabba deras närstående. Inkomna synpunkter har diskuterats i samband med verksamhetsuppföljningen.

Två gemensamma faktorer som kunde identifieras via de inkomna synpunkterna och klagomålen avser kommunikation och social aktivitet.

Anhöriga beskriver svårigheter att få kontakt med personal samt att få information kring sin närstående. Återkoppling från personal på boendet tar lång tid och har tidvis helt uteblivit. Anhöriga informerar om att deras anhöriga inte har någon kontaktperson eller fått bristande information om vem kontaktperson på verksamheten är. Det framgår att anhöriga upplever att deras närstående inte erbjuds tillräckligt med stimuli, social stimulans och aktivitet. Att närstående ”sitter ensamma på sina rum eller i varsitt hörn av i lokalen”.

Inkomna synpunkter handlar vidare om att ordentligt huvudstöd och handdukar saknats trots att synpunkter lämnats, smutsigt rum vid ankomst, ont om personal, oengagerad personal och avsaknad av genomförandeplan vid fysiskt möte med anhöriga.

Av biståndshandläggarna bekräftas ovanstående information kring kommunikation med verksamheten. De har själva uppmärksammat och hört av anhöriga i samband med individuppföljningar under senaste tiden, att kontaktvägarna upplevs som diffusa.

Vid uppföljande samtal med de personer som lämnat synpunkter och klagomål, framgår av vissa att de fortfarande upplever tvetydighet kring vem på verksamheten som de i första hand ska kontakta kring sin närstående. Likaså tar återkoppling från chefer lång tid. En anhörig uttrycker att den röriga inflyttningen förmodligen haft koppling till semestertid och många vikarier på verksamheten. Vissa anhöriga upplever samtidigt att deras närstående har kommit mer tillrätta under den senaste tiden, de har även erbjudits eller engagerats mer i sociala aktiviteter.

Verksamhetsuppföljning

Vid intervjun med verksamhetschef, sjuksköterska och gruppchefer lyfts de synpunkter och klagomål som inkommit till Nynäshamns kommun. Verksamhetschefen nämner att även de fått till sig en av dessa synpunkter. Verksamhetschefen berättar att det som inkommer via vårdföretagets övergripande klagomål -och synpunktsfunktion, hanteras av Vardagas kundombudsman efter dialog med verksamheten. Vid tillfällen som verksamheten direkt får in liknande synpunkter och klagomål, bemöter verksamhetschefen och personal själva detta.

Vid diskussion kring kommunikation med anhöriga, uppger närvarande personal från Villa Botvid att de inte känner till att verksamheten brustit i kommunikationen men att de ska se över detta. De upplever att verksamheten varit ordentligt bemannad under den senaste perioden. Verksamhetschefen berättar att hon genomfört "stickkontroller" genom att ringa både dag och natt för att kontrollera att personalen besvarar inkommande samtal. De uppger att det alltid finns möjlighet att ringa direkt till avdelningen samt till verksamhetschef och sjuksköterska.

Det framgår fortsättningsvis att kontaktpersoner har ansvar för vissa rum per avdelning, information om respektive kontaktperson ges muntligt och i samband med inflytt. På respektive rum finns även en lapp uppsatt med kontaktuppgifter till avdelningen, sjuksköterska och chef. På denna lapp finns även information om kontaktperson. Under hösten planerar verksamheten att tydliggöra detta

ytterligare genom att sätta upp foton av ansvariga kontaktpersoner i varje rum. Verksamhetschefen betonar vikten av att ha ordinarie personal som kontaktpersoner.

Under uppföljningsmötet framkommer att Villa Botvid har en övergripande aktivitetsansvarig, det finns scheman uppsatta och vid två tillfällen varje dags erbjuds aktivitet. Varje avdelning har aktivitetsombud som erbjuder och följer med brukarna till respektive aktivitet. Något som även följts under sommar -och semestertid. Verksamhetschefen informerar att alla ska erbjudas aktivitet och motiveras till att delta, men i de fall brukaren tydligt tackar nej ska även detta respekteras.

Verksamhetschefen berättar om tidigare svårigheter med vikarier inför sommaren, där vissa semestervikarier har uteblivit eller har slutat. För att förbättra situationen planeras semesterschemat att sättas tidigare nästa sommar, med fokus på att få in rätt personal och introducera nyanställda i god tid. Verksamhetschefen uppger att de är ”väldigt måna om att få in rätt personal”. Många ordinarie medarbetare har arbetat länge inom verksamheten och har haft möjlighet att ta på sig mer ansvar och andra befattningar, närvarande personal instämmer och framför att personalens långvariga anställningar kan uppfattas som positivt.

Under 2024 har verksamheten genomgått en större omorganisation och upplever nu en större stabilitet. Verksamhetschef uttrycker att de nu ser fram emot att lägga mer fokus på kvalitetsarbete. Social dokumentation är ett viktigt ämne som tas upp regelbundet på möten, men vissa medarbetare har uttryckt att de har svårt att hinna dokumentera. För att stödja detta har dokumentationsstödjare införts på varje avdelning. Alla brukare har en genomförandeplan, men det har varit en utmaning att upprätta dessa inom tidsramarna under semestertid. Under mötet framkom det en tvetydighet kring på viket sätt biståndshandläggare ska få ta del av de upprättade genomförandeplanerna. Närvarande från beställaravdelningen förtydligade hur planerna ska inkomma så att processen för detta kan fungera bättre framåt.

Det framkommer att det pågår ett aktivt arbete för att förbättra verksamheten utifrån identifierade behov – exempelvis har de märkt av att det tidvis brister i vissa rutiner under helger, de har numera infört så att det alltid finns en gruppchef och en sjuksköterska i tjänst. Under uppföljningsmötet framgår det att alla deltagare är medvetna om de punkter som diskuterats och att de har ett pågående arbete med detta.

Samlad bedömning

Utifrån ovanstående görs bedömningen att Villa Botvid blir godkända i 2024 års kvalitets och verksamhetsuppföljning. Socialförvaltningen bedömer att verksamheten har rutiner och arbetssätt som kan möta kvalitetskraven samt att är öppna för utveckling där brister påtalats. Eftersom klagomål om samma problem har inkommit från flera individer är det dock viktigt att verksamheten är medveten om dessa och där det finns utrymme till förbättring vidtar åtgärder, vilket de uppger under uppföljningsmötet att de har för avsikt att göra. Identifierade områden (kommunikation, social stimulans och tydlighet kring kontaktperson) lämnas således som förslag på förbättringar till verksamheten från Socialförvaltningen i Nynäshamns kommun.

Förvaltningen anser att kvalitets- och verksamhetsuppföljningen av Villa Botvid kommer att leda till förbättringar för såväl brukare som medarbetare genom de utvecklingsbehov som identifierats. Ett uppföljande möte med verksamheten planeras hållas i slutet av året i syfte att följa upp det som framkommit och diskuterats under mötet.