



Upprättad av

Linda Strand,
verksamhetsutvecklare

Rapport kvalitets- och verksamhetsuppföljning Attendo Skutan korttidsboende

Bakgrund

I beställaravdelningens 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.

Verksamheten har allmänna krav på inriktning samt att samarbete med andra samhällsliga organ understryks. Lagstiftarna vill göra en markering vad det gäller den enskildes egna önskemål och behov. 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 dessa uppföljningar är

- Personal, ledning och kompetens
- Synpunkter och klagomål
- Avvikelsehantering

Samlad bedömning och identifierade utvecklingsområden

Beställaravdelning äldre och funktionsnedsättning har, på förekommen anledning och utifrån sitt uppföljningsansvar, följt upp verksamheten fysiskt på plats i Skutans lokaler i Huddinge den 16 juni 2023. Nynäshamns kommun har ett pågående ramavtal med Attendo Skutan gällande enstaka platser i särskilt boende och korttidsboende enligt SoL för personer över 65 år. Närvarande vid mötet från verksamheten var verksamhetschef Åse Vollbrecht. Från beställaren deltog enhetschef Ronja Ask, gruppchef Rose Al-Kamisi och verksamhetsutvecklare Linda Strand.

Av kvalitets- och verksamhetsuppföljningen framkommer det att Attendo Skutan erbjuder totalt 36 stycken korttidsplatser för äldre. Nynäshamns kommun har för närvarande 6 placerade brukare i den verksamheten. Verksamhetschef Åse påbörjade sin tjänst på Skutan i oktober 2022. I ledningen finns även en biträdande verksamhetschef och en samordnare. Övriga befattningar på Skutan är fysioterapeut, arbetsterapeut, sjuksköterska, undersköterska och vårdbiträde.

Verksamheten har en checklista som hjälpmedel vid introduktion av nyanställd personal som får gå dubbelt under tre stycken pass. Majoriteten av personalen är utbildade undersköterskor men kompetensen varierar. Verksamhetschefens bedömning är att samtliga inte har tillräcklig kompetens för uppdraget och menar att det är svårt att göra något åt det med anledning av att alla inte behärskar det svenska språket i tal och skrift. Majoriteten av personalen har en individuell kompetensutvecklingsplan.

Verksamheten journalför löpande i verksamhetssystemet som säkerställs genom egenkontroller en gång per månad. Det är endast några få brukare som har en giltig genomförandeplan. Genomförandeplaner saknas och rutin att skicka upprättad genomförandeplan till ansvarig biståndshandläggare saknas.

En skriftlig rutin finns för rapportering av avvikelser och missförhållanden och verksamheten upprättar avvikelser löpande. Exempel på avvikelser är fallolyckor, blivit sittande för länge i inkontinensskydd och i rullstol, felaktig hantering av läkemedel med mera. Enligt Åse arbetar verksamheten systematiskt med avvikelserna; hanteringen av dessa samt förebyggande arbete framåt. Verksamheten har ett separat mötesforum för kvalitets- och utvecklingsfrågor.

Under kvalitet- och verksamhetsuppföljningen framkommer det att Attendo Skutans haft fem chefsbyten av verksamhetschef under 2022 och att det fram tills nuvarande verksamhetschef tillträdde varit ostrukturerat arbete som bedrivits i verksamheten med avsaknad av rutiner eller rutiner som inte fungerat. Att det saknats dokumentation inom både SoL och HSL samt att det saknats anställda sjuksköterskor. Idag är sjuksköterskorna fulltaliga och Skutan arbetar aktivt med ett förändringsarbete i syfte att få bukt med de utmaningar som finns vad gäller kompetens, systematiskt kvalitetsarbete etc.

Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål på Attendo Skutans korttidsboende har inkommit från flera av Nynäshamns kommuns brukare och dess anhöriga gällande bristande omvårdnad och omsorg; larmknapp till trygghetslarm varit utom räckhåll vilket ledde till att brukare inte kunde använda

trygghetslarmet utan stället behövt kontakta anhöriga nattetid. Avsaknad av ordentligt huvudstöd trots att synpunkter lämnats, brister gällande såromläggning, misskötsel av munhygien vilket orsakat långvariga hostattacker, svår undernäring, uttorkning och allvarlig aspirationspneumoni (lunginflammation) vilket bekräftats av läkare i samband med sjukhusvistelse. Brukare som valt att lämna korttidsboendet för sitt ordinära boende trots kvarstående omvårdnadsbehov med anledning av otrygghet samt briser i omsorgen såsom lång väntetid på byte av inkontinensskydd, avsaknad av hjälp att sköta sin hygien, hjälp till sänggående för vila.

Brukare och har uppfattat personalens språkliga kompetens som så pass låg att brukare inte kunnat göra sig förstådda. Brukare har också vittnat om att personal på boendet talat över huvudet på brukare på språk som brukaren inte förstår. Anhöriga har upplevt oklarheter kring diagnoser och medicinering, en brukare har enligt anhörig fått insulin utan att ha diabetes. När anhörig frågar sjuksköterska om ovanstående fås ingen klarhet i varför.

Vidare har anhöriga haft svårt att få kontakt med verksamheten via telefon trots upprepade försök och upplevelsen hos anhöriga som besökt korttidsboendet är att det är ont om personal samt avsaknad av intresse och engagemang. Det har även framkommit synpunkter kring Skutans lokaler och dess bekvämligheter; att lokalerna haft låg temperatur på rummen samt att handdukar saknas i badrum och tv som inte fungerar.

Biståndshandläggares uppfattning i samband med individuppföljningar på Attendo Skutan är att personal inte varit tillräckligt insatta i brukares mående, rehabilitering eller allmän daglig livsföring. Löpande dialog har förts med Skutans korttidsboende angående inkomna synpunkter och klagomål som dokumenterats. Gruppchef hos beställaren har löpande ansvarat för att framföra synpunkter och klagomål till Attendo Skutan utan vidare framgång. Biståndshandläggare har kontaktat verksamheten via telefon för att komma överens om uppföljning för en brukare, verksamhetschef blandar då ihop brukare och informerar att brukaren är överrapporterad och ska lämna korttidsboendet under morgondagen, vilket inte stämmer. Det råder även oklarheter kring om boendet också överrapporterat fel brukare till annan kommuns kommande placering eller ej. Biståndshandläggare kontaktar chef i tjänst på Skutan via e-post angående olika ärenden, får inget svar. Kontaktar istället sjuksköterska via telefon i syfte att säkerställa mottagande av information om exempelvis kommande överrapportering, något som inte nått fram till sjuksköterska.

Återkoppling av denna kvalitets- och verksamhetsuppföljningen har skett genom ett digitalt möte med biträdande verksamhetschef Karolina Kosinska 2023-08-11 då verksamhetschef Åse vid tidpunkten hade semester. Från beställaren deltog enhetschef Ronja Ask och verksamhetsutvecklare Linda Strand. Biträdande verksamhetschef är medveten om verksamhetens brister, medger att Attendo Skutan har ett omfattande förändringsarbete framför sig och tar till sig av beställarens återkoppling av uppföljningen. Därefter har Attendo inkommit med synpunkter på rapporten för uppföljningen som beaktats av beställaren, återfinns i slutet av rapporten.

Utifrån vad som framkommit enligt ovanstående görs bedömningen att det råder allvarliga missförhållanden och stora brister på Attendo Skutans korttidsboende varför Nynäshamns kommun väljer att omplacera nuvarande brukare vid Attendo Skutan till annat korttidsboende med omedelbar verkan. Vidare kommer Nynäshamns kommun, enligt överenskommelse med Attendo Skutan, att

frånga nuvarande ramavtal genom att inte välja Attendo Skutan som utförare av korttidsplatser från och med 2023-08-15 till och med 2023-10-15. Åtgärden genomförs enligt överenskommelse mellan parterna och att punkt 1.17 första stycket i ramavtalet som reglerar brister i leveransen inte ska tillämpas.

Ett uppföljande möte är inbokat med Attendo Skutan i början av oktober 2023 i syfte att följa upp de brister som framkommit samt träffa en ny överenskommelse. Gällande ramavtal med Attendo Skutan enstaka platser i särskilt boende och korttidsboende enligt SoL för personer över 65 år löper ut 2023-12-31.

Inkomna synpunkter från verksamheten

Sofia Forss, regionchef på Attendo inkommer 2023-08-22 med synpunkter via e-post.

De utmaningar som finns generellt i äldreomsorgen gällande språkutmaningar är även bekanta för oss på Skutan, därför har vi en satsning där Attendo har ett pågående projekt som heter Lingio där utvalda medarbetare på Skutan deltar i en språkutbildning gällande vårdsvenska på olika nivåer. Varje medarbetare har en individuell kompetensutvecklingsplan utifrån egna förutsättningar. All personal ska årligen delta i obligatoriska utbildningar i Attendo Talents, vår digitala utbildningsplattform, så som basala hygienrutiner, livsmedelshygien, dokumentation, måltidslust, uppförandekod. Utöver det så har verksamheten årliga fysiska utbildningar gällande brand, certifierat kontaktmannaskap, BPSD m.m. Kontaktmannaskapsutbildning genomfördes december 2022 och de övriga fysiska utbildningarna är inplanerade till hösten 2023.

Verksamheten har under våren även ingått i ett projekt gällande kost- och måltider internt inom Attendo med kostutvecklare och dietist, där det ingått en utbildningssatsning för medarbetargruppen.

Verksamheten har avvikelser i hur rapportering av genomförandeplan ska ske till kommunen. Det finns även avvikelser kring hur verksamheten har arbetat med processen kring upprättande av genomförandeplaner. Verksamheten har därför ett pågående förbättringsarbete för att säkerställa rutiner och process så att det löpande arbetet med genomförandeplaner ska fungera fullt ut.

Verksamheten hade 3 chefsbyten under 2022, ej 5 stycken. Verksamheten har ett lokalt kvalitetsledningssystem där alla rutiner finns indelade i processområden, dessa rutiner ska uppdateras årligen och kontrolleras av Attendos medicinskt ansvarig sjuksköterska och kvalitetsavdelning i samband med årlig revision. Verksamheten har ett utvecklingsarbete för att säkerställa följsamhet till rutinerna.

Gällande dokumentationen så är de inte en avsaknad av dokumentation utan snarare att det finns ett förbättringsarbete kring strukturen och innehållet både gällande SoL- och HSL dokumentationen. HSL-dokumentationen granskas årligen av medicinskt ansvarig sjuksköterska som även tar fram en handlingsplan tillsammans med sjuksköterskorna samt håller löpande kontakt och stöttar, för att sedan utföra en uppföljande granskning inom tre månader. Verksamhetschefen granskar SoL dokumentationen varje kvartal för att identifiera vilka delar verksamheten behöver arbeta med, Skutan har i dagsläget ett icke godkänt resultat. Genom utbildningar, feedback och uppföljningar är detta ett fokusområde för verksamheten framåt.

Verksamheten har ett pågående rekryteringsarbete gällande HSL-teamet, under tiden har verksamheten delvis bemannat med sjuksköterskor från bemanningsföretag. Det har alltså inte saknats legitimerad personal utan det har varit bemanningssjuksköterskor där vi fokuserat på kontinuiteten och därav hyr samma person under längre tid. Det har varit två ordinarie sjuksköterskor och två från bemanningsföretag i och med att två ordinarie är föräldralediga.