

Kvalitetsobservationsrapport

Anja & Dennis Hemservice AB

Verksamhet

Anja & Dennis Hemservice AB är en privat hemtjänstutförare som är verksam inom Farsta stadsdelsområde. Verksamheten utförde omsorgs- och serviceinsatser till cirka 200 äldre personer. Observationerna har genomförts i stadsdelsområdena Farsta, Sköndal, Gubbängen, Hökarängen, Farsta strand och Fagersjö.

Verksamhetschef

Dennis Dourrouj
dennis@adhemservice.se

Kvalitetsobservationen

Observationerna har genomförts under perioden 13 juni 2018 till 21 juni 2018, sammanlagt vid sex tillfällen varav en på kvällstid. Kvalitetsobservationen är genomförd av Sharon Wald.
E-post: sharon.wald@stockholm.se

Metod

Fokus på observationerna är på hur personalen tillämpar det personcentrerade förhållningssättet och äldreomsorgens värdegrund i mötet med den äldre. Dels observeras hur personalen samverkar med och stödjer den äldre i stunden, dels observeras de tekniska färdigheterna. Den äldre ska kunna känna välbefinnande och trygghet samt ha möjlighet att påverka sin egen vardag och uppleva att livet är meningsfullt.

Observationerna fokuserar särskilt på tre olika processer:

- personlig omvårdnad
- mat och måltider
- stimulans och vila

Förutom observationer har vissa samtal förts med äldre samt med personal för att skapa tydlighet vid observerade situationer. Observatören har tagit del av kvalitetsberättelse, ledningssystem, rutiner för kontaktmannaskap och samverkan samt viss individuell dokumentation. Återföring sker både muntligt och skriftligt. Resultatet baserar sig på de observerade tillfällena.

Allmänna intryck

Organisation och personal

Anja & Dennis Hemservice AB utgick från en kontorslokal i ett bostadsområde med gångavstånd till Farsta Centrum. Lokalen var ändamålsenlig med utrymme för arbetsledning, dokumentation, nyckelhantering och möten samt med möjlighet för enkel mathantering.

Ledningen bestod av en verksamhetschef och en enhetschef, som delade på personalansvaret och på den övergripande planeringen. I verksamheten fanns två planerare som ansvarade för bemanning och personalens schema samt en samordnare som ansvarade för beställningar, löner och andra administrativa uppgifter.

Både verksamhetschef och enhetschef kunde ibland arbeta med omvårdnadsinsatser hos kunderna. När verksamheten fick nya kunder var det verksamhetschef eller enhetschef som utförde det första besöket eller åkte till kunder om det uppstod problem.

Personalen kontaktade i första hand planeraren eller cheferna om behov uppstod. Det fanns ett närvarande ledarskap där personalen dagligen träffade cheferna, vilket gjorde att både personal och chefer kunde delge varandra viktig information.

Sammanlagt arbetade cirka 80 personal med hemtjänstinsatser hos de äldre. Personalen arbetade dag, kväll eller natt. De var indelade efter geografiska områden. Verksamheten ansvarade själva för alla serviceinsatser och nattinsatser. Två personer utförde endast städning hos de äldre för att avlasta övrig personal. Mellan besöken gick personalen, cyklade eller åkte bil. De som använde bil kunde täcka ett relativt stort geografiskt område.

Flertalet i personalen hade många års erfarenhet av äldreomsorg och flera hade arbetat länge inom verksamheten. All personal visade ett stort engagemang och hjälpsamhet mot de äldre. Både de äldre och deras anhöriga uttryckte att de var väldigt nöjda med hemtjänsten. Många visade att de kände specifik tillit för personalen som hjälpte dem ofta och som de kände väl.

Informationsöverföring

I början av varje arbetspass samlades personalen på kontoret för att hämta nycklar och bekanta sig med dagens arbetsuppgifter. De tog del av sitt schema och väsentlig dokumentation.

Både morgon och eftermiddag samlades alla för en gemensam muntlig översamtalning tillsammans med cheferna.

Översamtalningarna var väl strukturerade och cheferna informerade om händelser av vikt som arbetsgruppen behövde veta. Under dessa korta möten fanns det möjlighet att reflektera tillsammans kring viktiga händelser och iakttagelser, exempelvis de äldres förändrade behov eller ett specifikt bemötande. Det fanns även tid för att översamtala något viktigt till en kollega. Dessa möten bidrog till ett givande samarbete där personalen både delade med sig och fick ta del av värdefull kunskap och lärde av varandra.

Under arbetspasset kommunicerade personalen med varandra och med ledningen genom arbetstelefonen, till exempel för att planera de gemensamma besöken hos de äldre eller om någon äldres behov hade ändrats. Några i personalen kom in till lokalen under dagen för att återlämna eller hämta nycklar, äta lunch eller träffa någon i ledningen och kollegorna. Personalen informerade dagligen ledningen vid behov och små spontana möten uppstod. Cheferna som var på plats på kontoret fanns som stöd för personalen och kunde handleda personalen om problem uppstod.

Kontaktmannaskap och kontinuitet

Personalen fick sitt schema i arbetstelefonen. De arbetade i princip efter samma schema och hjälpte samma personer varje dag. Kontinuiteten var hög och kontaktmannen hjälpte de äldre som hen ansvarade för.

I samtal med de äldre framkom hur nöjda de var med hemtjänstpersonalen och framförallt sin kontaktman. De äldre var trygga med att det var samma personal som kom på besök och som väl kände till deras önskemål och rutiner.

Social dokumentation

Genomförandeplanerna var aktuella och det fanns en beskrivning hur den äldre önskade få sin hjälp utförd och vad personalen skulle göra hos den enskilde. I vissa genomförandeplaner beskrevs insatserna i detalj för att den äldre skulle få den hjälpen som hen önskade. Hos de äldre med kognitiv svikt kunde det exempelvis stå *"Vrid persiennerna för att visa att det är kväll"*, *"Kom gärna med förslag vid inköp"*.

I en del genomförandeplaner fanns information om vad som skapade meningsfullhet för den äldre, medan andra saknade vad den äldre var intresserad av. I regel saknade genomförandeplanerna en beskrivning av den äldres resurser och hur de kunde vara delaktiga. Målen i genomförandeplanerna var anpassade utifrån varje enskild individ. Genomförandeplanerna stämde överens med hur insatserna utfördes.

Det fanns löpande dokumentation hos de flesta äldre och personalen var noga med att dokumentera händelser av vikt. Några i personalen skrev en journalanteckning efter varje insats.

Basala hygienrutiner

Verksamheten tillhandahöll inte arbetskläder och personalen hade på sig privata kläder. Flera använde långärmade tröjor, även vid omvårdnaden hos de äldre.

I regel hade personalen god följsamhet till basala hygienrutiner. Handskar användes korrekt och byttes mellan olika moment, men skyddsförkläden användes sällan. Personalen var noga med att desinficera och tvätta händerna mellan olika moment och de olika besöken. All personal tvättade händerna innan tillredning av mat.

Omvårdnad

Personalen ringde på dörren för att uppmärksamma de äldre att de var på väg in. Genom vänligt småprat tog de reda på den äldres dagsform och hur hen ville ha sin hjälp för stunden. Personalen arbetade professionellt genom att bemöta de äldre på ett lugnt och respektfullt sätt. Personalen och de äldre kände varandra väl.

Omvårdnadsarbetet var personcentrerat och personalen planerade dagens arbetsuppgifter utifrån de äldres behov och önskemål. Personalen anpassade sitt arbetssätt efter den person de var hemma hos genom att följa de äldres takt och rutiner. De arbetade lugnt och tryggt utan synlig stress och de äldre fick sin hjälp i den takt de önskade.

Personalen vägledde de äldre och förklarade hur de kunde hjälpa till eller frågade den äldre vad hen behövde hjälp med. Personalen lät de äldre vara delaktiga i sin omvårdnad och utgick från vad den äldre själv kunde göra. För att skapa delaktighet tillfrågades de äldre exempelvis om klädval. Personalen hade ett salutogent förhållningssätt och tog tillvara på de äldres egna resurser. De följde de äldres önskemål och uppmuntrade exempelvis den äldre att duscha själv, men fanns med som stöd och erbjöd handräckning.

Under omvårdnadssituationen pratade personalen om vardagliga saker utifrån den enskildes intressen. De instruerade och gjorde den äldre delaktig i situationen. De äldre blev hela tiden informerade om vad som skulle hända under alla moment, vilket gjorde dem förberedda.

Personalen hade god teknisk kompetens om säkerhet när de använde hjälpmedel, exempelvis låste de alltid rullstolen vid förflyttning i och ur den. Personalen var också noga med att ställa rollatorn i närheten av den äldre. Hos en del äldre var personalen behjälplig med att gångträna för att underlätta för den enskilde.

För att skapa trygghet för de äldre var personalen noga med att informera om när nästa besök var, vem som skulle komma och vad som skulle hända vid nästa tillfälle. Innan personalen avslutade sitt besök frågade de alltid om det kändes bra eller om den äldre behövde hjälp med något annat innan de gick.

Mat och måltider

Frukost

De flesta äldre blev tillfrågade vad de önskade äta på morgonen. En del äldre hade samma måltidsrutiner varje morgon och då personalen kände till dessa väl förbereddes frukosten utan att den äldre blev tillfrågad. Vid flera tillfällen arbetade personalen salutogent genom att de äldre blev delaktiga i frukostförberedelser; personalen dukade upp frukosten vid bordet och de äldre fick bre sin egen smörgås eller hälla upp filmjolk och müsli själv. Personalen fanns med som stöd och gav handräckning.

Ofta kände personalen till de äldres önskemål i detalj, exempelvis att en äldre ville dricka en speciell dryck med gurkmeja och ingefära på morgonen. Drycken gjorde den äldre och personalen iordning tillsammans.

Hos de flesta äldre hade personalen tid att sitta med under frukosten. Personalen och de äldre hade meningsfulla pratstunder med varandra; samtalen var personcentrerade utifrån den äldres intressen.

Lunch och middag

De flesta äldre hade någon typ av måltidshjälp till lunch och middag. Många äldre beställde en färdig matlåda som personalen dagligen levererade till den äldres hem. Personalen hade med sig veckans meny och den äldre blev delaktig genom att läsa och fylla i vad hen önskade äta veckan därpå.

Det hände även att personalen värmdde en fryst matlåda eller hjälpte till med lättare matlagning på plats. Personalen visade olika alternativ som fanns i kylan och frågade den äldre vad hen var sugen på. Personalen förberedde ofta tillbehör som sallad och maten lades upp aptitligt på tallriken. Maten presenterades och de äldre valde själva hur stor portion de ville ha.

En del äldre var pigga och hade redan ätit när personalen kom på besök. Personalen hjälpte då den äldre med disken eller ordnade med kaffe efter maten. Ofta satt personalen med en stund och samtalade vilket gjorde att måltiden blev en trevlig och social stund för den äldre.

Inköp

Några äldre behövde stöd och hjälp av personalen för att kunna skriva en lista på varor som skulle handlas. Andra hade redan skrivit färdiga listor när personalen kom på besök.

Inför handlingen gick personalen igenom listan tillsammans med den äldre för att försäkra sig om att de hade förstått vad som skulle handlas. Personalen gav även förslag på varor som skulle inhandlas som de visste att den äldre tyckte om. Eftersom personalen hade god personkännedom kunde de även inhandla sådant som de äldre inte hade skrivit upp, exempelvis kakor till kaffet, vilket uppskattades av den äldre vid fikastunden. Personalen arbetade personcentrerat och åkte till den affär som den äldre önskade. Vid flera tillfällen följde den äldre med till affären och kunde då vara delaktig med att välja varor.

Stimulans och vila

Promenad eller fika med samvaro var den vanligaste insatsen för stimulans. De äldre valde promenadstråk; någon ville promenera och sätta sig i solen, någon annan önskade en promenad längs med vattnet.

Flera äldre hade ledsagning enligt biståndsbeslut. En äldre hade som mål att besöka alla museer i Stockholm, tillsammans med personalen. Den sociala stimulansen utgick alltid från den enskildes intressen och önskemål.

I övrigt bestod stimulansen av själva mötet mellan personalen och den äldre i samband med omvårdnad, måltider och tillsyn. Personalen hade ett naturligt sätt att inleda vardagliga samtal med de äldre medan de hjälpte dem. Samtalen kunde handla om varierande saker utifrån den äldres intressen, exempelvis om blommor, fotboll, högtider och andra intressen. Det uppstod ofta en gemenskap och ett meningsfullt möte oavsett vad insatsen handlade om.

De flesta av personalen hade arbetat flera år hos samma äldre och därmed kände personalen och de äldre varandra väl. En lång relation gjorde att personalen lättare kunde inleda ett samtal om till

exempel sådant som handlade om den äldres personhistoria. Personalen var genuint intresserade av att höra den äldres livshistoria och lät ofta den äldre berätta. Personalen kunde även dela med sig av saker i sitt liv när den äldre frågade. Det var vanligt att personalen använde sig av humor och skratt i arbetet, vilket uppskattades av de äldre.

Många äldre hade stor tillit till sin kontaktman och relationen mellan dem var varm, ibland familjär. Hos en äldre var det viktigt att personalen läste högt ur en Bibeltext varje dag. Den äldre satt och drack kaffe medan personalen hade högläsning, vilket skapade meningsfullhet för den äldre.

Personalen hade ett salutogent förhållningssätt för att öka den sociala stimulansen. De motiverade de äldre till att själv utföra vardagliga sysslor såsom att hämta in tidningen eller vattna blommorna.

Verksamheten anordnade en sommarfest på kontoret för sina kunder. Syftet med festen var att skapa gemenskap tillsammans med andra kunder och personal. De äldre bjöds på midsommarmat och fick en trevlig och social stund tillsammans.

När personalen kom tillbaka för tillsynsbesök frågade de äldre om de hade hunnit vila något under dagen. De motiverade den äldre till att vila för att orka med andra sysslor under dagen. Personalen såg till att de äldre låg bekvämt i sängen och att de exempelvis hade mobiltelefon och fjärrkontroll inom räckhåll.

Styrkor

- Nära och tillgängligt ledarskap. Personalen vände sig ofta till cheferna för handledning och vid frågor.
- Cheferna besökte alla nya kunder men även andra kunder om det uppstod behov.
- Tydligt kontaktmannaskap och god kontinuitet, samma personal besökte de äldre dagligen.
- Professionell, erfaren, flexibel och engagerad personal som hade ett personcentrerat och salutogent förhållningssätt.
- Personalen initierade vardagsprat med de äldre i samband med alla insatser. Samtalen var meningsfulla utifrån den äldres livshistoria eller intressen. Genom samtal och relation kunde den äldres känsla av meningsfullhet och begriplighet öka. Samtalen ökade även personalens kännedom om de äldre.

- Tydliga överrapporteringar vid skifte av arbetspass. De gemensamma mötena gav personalen möjlighet att reflektera tillsammans kring viktiga händelser och iakttagelser.

Utvecklingsområden

Verksamheten kan utvecklas genom att

- repetera basala hygienrutiner och införskaffa arbetskläder.
- utveckla genomförandeplanerna och tydligare beskriva den äldres egna resurser och intressen.