

## **Verksamhetsuppföljning 2022 inom funktionsnedsättning och äldreomsorg**

Genomförd av: sakkunnig inom funktionsnedsättning och sakkunnig inom äldreomsorg

### **Inledning**

Begrepp som används är:

LSS – Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade

SoL – Socialtjänstlagen

KSPU – Kommunstyrelsens produktionsutskott

LOV - Lagen om valfrihetssystem

LOU - Lagen om offentlig upphandling

Årets verksamhetsuppföljning inom området funktionsnedsättning (LSS) och socialpsykiatri (SoL) omfattar verksamheter inom KSPU och privata utförare, som har avtal enligt LOV eller entreprenadavtal enligt LOU. I KSPU: s fall gäller beställningar.

Sakkunnig funktionsnedsättning har följt upp samtliga gruppboendestäder och stöd- och serviceboenden inom LSS och socialpsykiatri SoL samt utförare av boendestöd och sociala dagverksamheter samt sysselsättningar.

Sakkunnig äldreomsorg har följt upp samtliga vård- och omsorgsboenden, hemtjänstutförare, dagverksamheter, korttidsboende, växelvård och träffpunkter enligt SoL som Österåkers kommun har LOV eller LOU avtal med eller som drivs i egen regi.

### **Syfte**

Syftet med verksamhetsuppföljningen är att säkerställa att brukare/kunder inom LSS, socialpsykiatri och äldreomsorgen erbjuds en säker och ändamålsenlig omsorg av god kvalitet. Uppföljning ska även stimulera till ständig förbättring, reflektion och vidareutveckling.

Uppföljning av verksamheterna har skett utifrån rådande lagar och föreskrifter som styr verksamheten, skriftliga avtal, policys och riktlinjer som kommunen i övrigt har upprättat för verksamheterna samt verksamhetsplanen för VON 2022. Vidare har frågorna under uppföljningarna baserats på information från ”sammanställning av synpunkter och klagomål”, brukarundersökningen där brukare bedömer verksamheten, samt besök i verksamheterna där intervjuer med enhetschef, medarbetare och brukare har skett. Målen i nämndens verksamhetsplan ligger till grund för årets fokusområden.

### **Metod**

- Uppföljningsmöten/intervjuer med enhetschef/verksamhetschef samt medarbetare och den enskilde på berörd enhet. Medarbetare och enhetschefer har intervjuats var för sig och frågorna har för dem varit okända innan intervjutillfället.
- Besök i verksamheterna.
- Information inhämtad från brukarundersökningar där brukare bedömer verksamheten.
- Uppgifter insamlade i samband med sammanställning av synpunkter och klagomål samt rapporter om missförhållanden enligt Lex Sarah.

I rapporten redovisas resultat från samtliga punkter.

### **Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete**

Utföraren ska följa föreskrifter ledningssystemet systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9. Leverantören ska ha ett ledningssystem som uppfyller de krav som finns vid anbudstillfället, tillämpliga lagar och föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen om ledningssystem för kvalitetsarbete. Detta redovisas på anmodan.

Ledningssystemet ska möjliggöra säkerställande av att verksamheten uppfyller de krav och mål som i lag och föreskrifter ställs på verksamheten och ska bland annat innehålla rutiner för systematisk klagomålshantering, rutiner för avvikelshantering samt rutiner för att upptäcka, förebygga och förhindra övergrepp och brister i vården.

### **Fokusområden under årets uppföljningar har varit**

- Kommunikation/ Kunskaper i svenska språket
- Trygghet /Nöjdhet
- Synpunkter och klagomål
- Delaktighet

### **Funktionsnedsättning – Resultat av intervjuer**

#### **Hantverkarens gruppbostad**

Hantverkaren drivs på entreprenad av Humana, med sex boendeplatser för brukare inom personkrets 1.

Medarbetare och brukare kommunicerar verbalt och använder sig av bildstöd vid kommunikation. Verksamheten anser sig inte ha behov av ytterligare kommunikationshjälpmedel.

På veckomöten diskuteras förbättringsområden och lämpliga åtgärder, vilka dokumenteras. Finns behov av en handlingsplan eller riskanalys ombesörjs det. Upplevelsen är att brukarna känner sig trygga, nöjda och trivs.

Genomförandeplanerna uppdateras årsvis och vid behov under möte med brukare, anhöriga och medarbetare. Personalen åtgärdar synpunkter eller ändrar strategier när behovet finns.

Synpunkter och klagomål av större vikt dokumenteras i avvikelssystem och tas upp vid personalmöten tillsammans med verksamhetschefen. Ansvarig verksamhetschef påminner medarbetarna om vikten av att dokumentera samtliga synpunkter och klagomål efter uppföljningsmötet.

### **Åkerspark stöd och service**

Åkerspark drivs på entreprenad av Nytida med nio lägenheter för brukare inom personkrets 1.

Kommunikationen fungerar väl och sker verbalt samt via sms, telefon och face time. Medarbetarnas kompetens gällande digitala hjälpmedel varierar och är ett utvecklingsområde. Perioder av sjukfrånvaro har resulterat i att det är något komplicerat att genomföra förbättringsarbeten.

Vid regelbundna personalmöten kan medarbetarna inkomma med förslag på förbättring och andra medarbetare tipsar om hantering. Uppföljning sker därefter månadsvis. Upplevelsen är att brukarna känner sig trygga, nöjda och trivs när de får sina insatser utförda genom tillgänglighet och lyhördhet. Digitala verktyget som ”Cloud QR” har införts och lett till vägledning i vardagen för brukarna. Vidare finns Åkerspark på instagram. Planeringsverktyget ”Wellbee” införs i verksamheten med start den 1 december 2022.

### **Skogstäppan Socialpsykiatriboende**

Utföraren är Attendo och har sju platser som drivs med stöd via socialtjänstlagen.

Kommunikationen sker verbalt och skriftligt. Samtliga medarbetare kommunicerar så att brukarna förstår.

Överrapportering sker varje morgon och möten var fjortonde dag. Hälso- och sjukvårds medarbetare deltar vid mötena såsom sjuksköterska, sjukgymnast och arbetsterapeut.

Upplevelsen är att brukarna känner trygghet, är nöjda och trivs när de får sina insatser utförda men varierar dock och är beroende av brukarnas dagsform.

Medarbetarna följer rutiner och arbetar med brukarna enligt genomförandeplanen. Synpunkter och klagomål tas upp på avvikelsemöte en gång/månad. Vid inkommande synpunkt dokumenteras den i avvikelssystemet. Uppföljning sker vid personalmöten varannan vecka.

Husmöten sker veckovis och brukarna får komma till tals och ge förbättringsförslag. Attendo som företag har även egna brukarundersökningar.

### **33:ans stöd och service**

33:ans stöd och service har lägenheter för 11 brukare inom personkrets 1.

Kommunikationen sker muntligt. Verksamheten har erbjudit individuellt stöd i form av bilder men i nuläget fungerar verbal kommunikation i kombination med tecken som stöd mest optimalt. Upplevelsen är att kommunikationen fungerar väl på 33:an och samtliga medarbetare talar så att brukarna förstår. Verksamheten har i dagsläget inget behov av ytterligare kommunikationshjälpmedel.

Regelbundna möten eller konferenser genomförs en gång per månad. Medarbetarna skapar trygghet hos brukarna genom rutiner, tillgänglighet och en låg personalomsättning. Synpunkter från exempelvis anhöriga tas om hand, eventuella åtgärder planeras och hanteras skyndsamt.

### **Bergsätra gruppbostad**

Bergsätra har tio platser för vuxna med utvecklingsförsening, tilläggsfunktionsnedsättning och brukarna har ett omfattande omvårdnadsbehov.

På Bergsätra sker kommunikationen främst verbalt och ingen av brukarna uppger ha behov av bildstöd. Verksamheten har hög personalkontinuitet. Brukarna och personalen känner varandra väl, vilket underlättar när insatserna utförs.

Upplevelsen och förhoppningen är att brukarna är trygga, nöjda och trivs. Vid klagomålshantering framförs detta huvudsakligen av anhöriga och gode män som bevakar brukarnas intressen. Synpunkterna hanteras sedan av medarbetare och enhetschef. Bergsätra har under året deltagit i utbildning i Palliativ omvårdnad vilket har varit väl uppskattat hos medarbetarna.

### **Skånsta gruppbostad**

Skånsta har sex platser för vuxna personer med omfattande omvårdnadsbehov.

Kommunikationen sker främst verbalt men också via bildstöd. Alla medarbetarna kommunicerar så att brukarna förstår. Inget hjälpmedel saknas för att möjliggöra kommunikation.

Verksamhetens veckoplanering finns på tavlan i köket. Brukarna får komma till tals bland annat på husmöten som sker månadsvis.

Alla brukare har en pärm med genomförandeplan, schema och instruktion gällande introduktioner.

Genomförandeplaner används som stöd i omsorgen. Ansvarig kontaktperson till varje brukare följer upp genomförandeplanen och reviderar vid behov.

Upplevelsen är att brukarna känner sig trygga, nöjda och trivs. Medarbetarna försöker behålla vid behovsanställda under året för ökad kontinuitet. Kontaktperson, enhetschef och godman till brukaren involveras vid synpunkter och klagomål. Avvikelse dokumenteras i avvikelssystemet lifecare.

### **Ljusterö gruppbostad**

Ljusterö gruppbostad har elva platser. Här arbetar stödassistenter med utökade kunskaper om lågaffektivt bemötande.

Majoriteten av brukarna på Ljusterö har ett fungerande tal. Någon brukare använder bildstöd dagligen. Inget hjälpmedel saknas och upplevelsen är generellt att det fungerar. Hjälpmedlet "Widgit online" ska införas och handledning erbjuds med externa utbildare.

Alla medarbetarna kommunicerar så att brukarna förstår. Medarbetarna har genomgått grundläggande kurs i tecken och kommunikation.

Brukarna upplevs generellt som trygga, nöjda och trivs. Struktur, rutiner och forum finns för medarbetarna att mötas på via arbetsplatsträffar och konferenser. Förbättringsområden och strategier diskuteras vid behov och uppföljning sker vid nästkommande möte.

Synpunkter och klagomål dokumenteras i lifecare när det inkommer skriftligt. Om synpunkten inkommer muntligt, besvarar medarbetarna direkt och dokumenterar i brukarnas sociala dokumentation. Uppföljning sker därefter med medarbetare, brukare och anhörig. Ett förbättringsområde som identifieras är att samtliga synpunkter dokumenteras i avvikelssystemet lifecare.

### **Oppsättra gruppbostad och daglig verksamhet**

Oppsättra har nio platser för vuxna med utvecklingsförsening och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.

Kommunikationssätten varierar och sker mestadels muntligen eller via bildstöd. Inget hjälpmedel saknas. Husmöten har införts i verksamheten vilket underlättar kommunikationen.

Upplevelsen är att det saknas tid till att möjliggöra implementering av nya metoder. Verksamheten har en hög sjukfrånvaro vilket försvårar förbättringsarbetet.

Arbete med rutiner har skett under året eftersom det har saknats i verksamheten. Det är mer tydligt hur medarbetarna ska arbeta vilket skapar trygghet. Handledning sker i positiv riktning.

En stödpedagog och samordnare har införts i verksamheten vilket är en satsning på ökad kvalitet.

Kontaktpersonerna har huvudansvaret för brukarna och förbättringsområden diskuteras på personalmöten där hjälp kan bistås av stödpedagogen.

Det framkommer att majoriteten av medarbetarna bryr sig om brukarna samt att brukarna är tillfreds när insatserna utförs. Dock är det beroende av dagsform och personlighet.

Vissa brukare har inte förmågan att uttrycka missnöje. Brukare som förmår att kommunicera tar vid synpunkt/klagomål kontakt med sin kontaktperson.

Synpunkter och klagomål bearbetas på personalmöten. Avvikelser leder vid behov till att rutiner ändras. Ett arbete pågår i mindre grupper för att förbättra klimatet i arbetsgruppen där arbetsmiljö och bemötande är centrala teman. Kulturen i arbetsgruppen upplevs nu som bättre.

### **Smedby gruppbostad**

Smedby gruppbostad har sex platser anpassade för personer med utvecklingsförsening och tilläggsfunktionsnedsättning. Brukarna har ett stort omvårdnadsbehov.

Kommunikationen sker främst muntligt, de flesta brukare använder hjälpmedel såsom Ipad med bildscheman och veckoscheman. Bildstöd används för att visa aktiviteter. Verksamheten har i nuläget inget ytterligare behov av kommunikationshjälpmedel. Dock finns det vikarier i verksamheten som har brister i det svenska språket. Främst handlar det om att samtalet mellan vikarie och brukare sker på en lägre professionell nivå. Kvalitén gällande omsorgen upplevs inte bli sämre pga. språkbristen. Samtliga medarbetare är i behov av att öka sina kunskaper inom välfärdstekniska hjälpmedel.

Omvårdnadskonferenser sker vid två tillfällen på sex veckor. Vid akuta problem hanteras det direkt med hjälp av enhetschef. Handlingsplaner utformas efter behov.

Genomförandeplanerna uppdateras en gång per år. Upplevelsen är att brukarna oftast känner trygghet och är nöjda när de får sina insatser utförda. Anhöriga kan ha synpunkter och anses vilja väl. Struktur, tydlighet och scheman finns och gör arbetet enklare.

Synpunkter/klagomål på enheten hanteras av enhetschefen och på möten. Klagomålshanteringen sker mestadels muntligt och åtgärdas direkt. Beroende på allvarlighetsgrad så dokumenteras det. Hanteringen av synpunkter är ett förbättringsområde och kräver mer struktur.

### **Skonarens gruppbostad**

Skonaren har sex platser för vuxna med utvecklingsförsening.

Kommunikationen sker verbalt och via bildscheman. Personalen ska inom kort genomgå en kurs i enkla tecken.

Alla i personalgruppen kommunicerar så att brukarna förstår.

Arbetsplatsträffar sker var fjortonde dag. Var tredje månad genomförs uppföljningar av förändringar. Förbättringar sköts av kontaktpersonerna och medarbetarna tar alltid gemensamma beslut i arbetsgruppen.

Handlingsplaner och riskbedömningar upprättas vid behov. Större förändringar bearbetas på planeringsdagar.

Upplevelsen är att brukarna känner trygghet, är nöjda och trivs när de får sina insatser utförda. Rutiner, veckoplanering, genomförandeplan och en pärm finns med schema där arbetspassen är utformade efter brukarnas behov. Boenderåd sker regelbundet för brukarna.

Ingen brukare anses ha svårt att ta upp önskemål om förändring med medarbetarna. Vid klagomål gällande en organisatorisk nivå hanteras det av enhetschefen. Medarbetarna skriver avvikelser i lifecare vilka följs upp under nästkommande personalmöte.

### **Plan ett och Plan två**

Skillnaden mellan enheterna är att Plan två främst är för unga personer med funktionsnedsättning. Sammanlagt finns tio platser på båda enheterna.

Kommunikationen sker verbalt mellan medarbetare och brukare. Hjälpmedel används som exempelvis ”Sigvardtavlan”. Det saknas inget hjälpmedel för att möjliggöra kommunikation. Alla medarbetarna kommunicerar så att brukarna förstår.

Personalmöten sker varannan vecka då behov av åtgärder diskuteras och följs upp. För att skapa trygghet arbetar medarbetarna med förutsägbarhet, struktur, planering, veckomöten och daglig kommunikation. Generellt är brukarna trygga, nöjda och trivs. Personkemin kan dock styra i vissa fall.

Synpunkter och klagomålsbrevlådan finns men används sällan. Medarbetarna informerar brukarna och deras företrädare om att brevlådan existerar. Dialoger är ständigt pågående med anhöriga och brukare. Synpunkter/klagomål och förändringar dokumenteras i lifecare.

### **Malvavägen servicebostad**

Malvavägen har nio platser för vuxna med psykisk funktionsnedsättning enligt LSS.

Kommunikationen sker verbalt och skriftligen. Alla medarbetare kommunicerar så att brukarna förstår. Inget hjälpmedel saknas. Upplevelsen är att brukarna är trygga, nöjda och trivs. Husmöten äger rum en gång per månad.

Förbättringsområden tas upp vid dagliga möten i personalgruppen. Även i samband med arbetsplatsträffar och möten kring brukarnas omsorg. Vid inkomna synpunkter och klagomål hanteras detta av enhetschefen och medarbetare. Kontakter med brukare och anhöriga initieras i samband med hanteringen.

### **Norrgårdsvägens servicebostad**

Norrgårdsvägen är ett stödboende för personer med funktionsnedsättning. Den enskilde bor i egen lägenhet med tillgängliga medarbetare dygnet runt.

Kommunikationen sker verbalt och via sms. Bildstöd/scheman finns och anpassas individuellt. Inget hjälpmedel saknas för att möjliggöra kommunikation. I kommunikationen mellan medarbetare och brukare sker ibland missuppfattningar på grund av brister gällande svenska språket i kombination med ovana. Generellt fungerar kommunikationen tillfredsställande.

Upplevelsen är att brukarna känner sig trygga, nöjda och trivs. Skriftliga veckoscheman delas ut och påminnelser som strategi för att ge förutsägbarhet. Möte för brukarna genomförs en gång per månad.

Klagomål dokumenteras inte alltid, tas emot muntligt och åtgärdas direkt. Antalet få synpunkter och klagomål som inkommit följs dock bristfälligt upp, vilket är ett förbättringsområde.

### **Runö gårds servicebostad**

Servicebostaden har 13 platser med egna lägenheter främst för personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Tillgång finns till en gemensamhetslokal med tillgängliga medarbetare dygnet runt.

Kommunikationen sker muntligt och via sms. Inget hjälpmedel saknas. Veckomöten och planering sker med varje kund separat. Husmöten är under uppstart en gång/månad och gemensam måltid i samband med husmötet.

Regelbundna förbättringsmöten kring brukarnas insatser sker en gång per månad. Upplevelsen är att brukarna känner sig trygga, nöjda och trivs. Synpunkter och klagomål tas upp vid personalmöten. Brukarna får återkoppling kring synpunkterna som skrivs. Vid en ny rutin gällande en brukares omsorg uppdateras genomförandeplanen.



### **Emiliagårdens dagliga verksamhet**

Emiliagården finns på Ljusterö och tonvikten är på hantverk, odling och andra naturnära arbetsuppgifter.

Kommunikationen mellan medarbetare och brukare sker verbalt, bilder samt scheman. Alla medarbetarna kommunicerar så att brukarna förstår.

Upplevelsen är att brukarna känner sig nöjda, trygga och trivs.

Synpunkter/klagomål på enheten hanterar medarbetarna muntligt, direkt och dokumenterar inte alltid enligt rutin.

### **Kanalhuset, Ilsa och kommunens boendestöd**

Kanalhuset är en sysselsättning för personer som har en psykisk funktionsnedsättning.

Ilsa är en arbetsinriktad aktivitet. Målet är en meningsfull sysselsättning på en arbetsplats.

Kommunens boendestöd planerar dagliga aktiviteter tillsammans med brukaren samt upprättar strategier.

Kommunikationen sker verbalt eller via brevlåda. Inget hjälpmedel saknas för att möjliggöra kommunikering. Alla medarbetare kommunicerar så att brukarna förstår. Upplevelsen är att brukarna känner sig trygga, nöjda och trivs. Om ett klagomål inkommer hanteras det av enhetschefen som återkopplar till brukaren med resultat och åtgärd. Vid behov av en ny rutin skapas en sådan. Synpunkter och klagomål dokumenteras i lifecare.

### **Knopen och Sågens dagliga verksamheter**

Knopen och Sågen är dagliga verksamheter. Urval av arbeten och aktiviteter genomförs tillsammans med brukaren.

Kommunikationen sker verbalt och via tydliggörande pedagogik som bilder/scheman och i pappersform. Många har egna stödprogram och ipad finns till deltagarna. Alla medarbetare kommunicerar så att brukarna förstår.

Befintliga kommunikations strategier är baserade på erfarenhet.

Metodutveckling efterfrågas på Knopen och forum för medarbetarna att mötas på. Brukarna upplevs generellt som trygga, nöjda och trivs. Synpunkter och klagomål åtgärdas direkt och skrivs inte alltid ner.

### **Nätets dagliga verksamhet**

Nätet är en daglig verksamhet som är förlagd både inne på Nätet och ute i samhället.

Kommunikationen sker via samtal. De flesta brukare förmår att få information muntligt eller skriftligt. I perioder har bildstöd använts baserat på behov hos brukarna. Inget hjälpmedel saknas för att möjliggöra kommunikering. Alla i

personalgruppen kommunicerar tillfredsställande. Synpunkter lyfts fram under morgonmöten eller arbetsplatsträffar. Synpunkter och klagomål åtgärdas direkt och skrivs inte alltid ner.

### **Funkisgruppens boendestöd, sysselsättning och dagliga verksamhet**

Funkisgruppen ger stöd gällande att planera dagliga aktiviteter samt strategier och ger en meningsfull sysselsättning.

Kommunikation sker främst verbalt, via telefon och sms.

Genomförandeplanen finns som stöd i arbetet och inget hjälpmedel saknas för att möjliggöra kommunikering. Handlingsplaner upprättas och riskbedömningar genomförs om en avvikelse inkommer inom Funkisgruppens verksamheter. Upplevelsen är generellt att det fungerar tillfredsställande. Brukarna upplevs som trygga, nöjda och trivs. Funktionen kvalitetskoordinator finns och genomför utredning vid synpunkter och klagomål med berörda personer och verksamhetschef. Återkoppling sker därefter. En åtgärd genomförs direkt om utredningen är klar. Synpunkter och klagomål dokumenteras samt sammanställs månadsvis.

### **Solskiftet och Halo korttidsboende och korttidstillsyn**

Solskiftet och Halo riktar sig till barn och unga med utvecklingsförseningar samt neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Erfarenhet finns av epilepsi, talsvårigheter etc.

Kommunikationen sker med stor variation verbalt, genom bildstöd och tecken. Inget hjälpmedel saknas för att möjliggöra kommunikering. ”Widgit online” är i introduktionsfasen.

Enhetschefen har nyligen fått ansvaret för verksamheten och ser ett behov av uppdatering gällande rutiner. En utmaning är att forma grupper efter brukarnas behov. Upplevelsen finns att brukarna generellt är trygga, nöjda och trivs. Tätt kontakt sker med anhöriga.

Synpunkter/klagomål på enheten hanteras på personalmöten och följs upp på nästkommande möte. En riskbedömning och handlingsplan genomförs vid behov.

Österåkers kommun har avtal med ett antal boenden enligt LOV för köp av platser. Kommunen har även LOU avtal med några boenden där kommunen har rätt till alla platser. Ett boende drivs i kommunal regi. Kommunen har även avtal enligt LOV med 4 hemtjänstutförare. Natt och larmhemtjänsten samt hemtjänst Ljusterö drivs i kommunens egen regi.

## **Äldreomsorg resultat av intervjuer**

### **Särskilda boenden**

#### **Muskötvägen**

Drivs av Förenade Care (LOV) och har 66 platser med somatisk och demensinriktning.

Flertalet av medarbetarna har en god intention men bemötandet kan ibland brista, främst på grund av kunskapsbrist. Muskötvägen har teammöten där kommunikation tas upp. Vid APT, planeringsmöten och rond går man igenom avvikelser. Verksamheten har dokumentationsstödare. Vid rekryteringar undersöker man kunskaperna i det svenska språket hos de sökande och kunskapsnivån är i stort sett god bland medarbetarna.

Kontaktpersoner och kontinuitet bland medarbetarna är en viktig del i trygghetsskapandet. Majoriteten av kunderna upplever trygghet och nöjdhet. På de somatiska avdelningarna uttrycker de boende sina åsikter. Det är dock svårare att avgöra hur det är för kunderna på demensavdelningarna. De har dialog kring nöjdhet och trygghet på möten som sker på respektive avdelning. De har även brukarundersökning och närståendemöten för att följa upp känslan av nöjdhet och trygghet.

Det finns rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. Muskötvägen har även kvalitetsråd som har till uppgift att informera medarbetarna om inträffade händelser. Verksamheten arbetar för att skyndsamt åtgärda och återkoppla synpunkter och klagomål. De försöker vara tillmötesgående med önskemål från kunderna, dock finns det önskemål som inte åtgärdas.

#### **Kantarellvägen**

Drivs av Attendo (LOV) och har 40 platser med somatisk och demensinriktning

Kommunikationen upplevs fungera bra med några mindre brister. Det finns närståendemöten, vårdplaneringar, morgonmöten, avdelningsmöten, och APT. På mötena hanteras frågor om kommunikation, arbete med trygghet och nöjdhet mm. Verksamheten anpassar kommunikationen efter de boende. De har några boenden som inte talar svenska men har då medarbetare som talar deras språk. På Kantarellvägen eftersträvar man goda kunskaper i svenska språket och försöker vara extra noggrann vid rekryteringar. Alla tillsvidareanställda har goda kunskaper i svenska språket. Verksamheten har dokumentationsstödare.

På demensavdelningarna upplevs de boende som mer trygga än på de somatiska avdelningarna. En förklaring är att hjälpen ibland dröjer efter att den boende larmat. Verksamheten har en pågående diskussion om hur planeringen av hjälpen ska bli bättre. En omfördelat bland medarbetarna för en bättre kompetensmatchning har gjorts.

De finns rutiner för hur synpunkter och klagomål ska hanteras. Alla synpunkter och klagomål registreras i ett system och det finns en blankett som de boende eller närstående kan fylla i. Innehållet i synpunkten eller klagomålet avgör hanteringen. De boende har inflytande över sin vardag i samklang med aktuell genomförandeplan tex. vem som ska hjälpa dem vid olika moment.

### **Smedbygården**

Drivs av Redolaris AB (LOV) och har 56 platser med demensinriktning.

Kommunikationen mellan medarbetare och boende bedöms fungera bra. Varje ny medarbetare genomgår utbildningar på webben så som Demens ABC ( En utbildning i att tänka och arbeta personcentrerat baserad på Socialstyrelsens Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom) utbildning i BPSD (beteendemässiga och psykiska symptom vid demens) mm.

Medarbetarna får handledning av neuropsykolog och reflektion med chef och sjuksköterska regelbundet. Redolaris har en egen modell för genomförandeplan. På Smedbygården påpekas vikten av att arbeta såväl visuellt, verbalt och med kroppsspråket vid kommunikation.

Tillsvidareanställda medarbetare uppges ha tillräcklig kunskap i svenska språket men kunskapsnivån skulle kunna bli ännu bättre. De har kontroller av dokumentationen, kommunikationsforum och omvårdnadsobservationer där man bl a utvärderar hur kommunikation och språk fungerar.

Upplevelsen är att de boende på Smedbygården känner sig trygga. Den tydliga styrningen gällande hur man ska arbeta gör medarbetarna trygga vilket bidrar till trygghet för de boende. Tryggheten mäts efter att en boende bott där i 6 veckor. De finns dagsplaneringar som sätts upp varje dag och utvärderas av aktivitetssamordnaren. De boende upplevs generellt trygga med alla i medarbetare. Hänsyn tas till önskemål om hjälp av specifik medarbetare. Uplevelsen är att de boende är nöjda med insatserna. De har närhet till medarbetare, bra personalkontinuitet, bra personkännedom om de som bor där samt trygga rutiner.

Varje synpunkt och klagomål tas tillvara och arbetet avslutas inte förrän det finns en nöjdhet i vad som beslutats. Ruiner finns kring detta. Den boende får vara delaktig i sin vardag och hur hjälpen ska utformas.

### **Norrgårdshöjden**

Drivs av Humana (LOV) och har 54 platser med somatisk och demensinriktning.

På Norrgårdshöjden förs kontinuerliga diskussioner kring hur medarbetarna bemöter de boende. Sjuksköterskorna har en handledande och coachande roll och har dagliga möten med medarbetarna. Det finns även regelbundna planmöten på varje våningsplan. De genomförs olika utbildningar bl.a. i lågaffektivt bemötande och dokumentation. De tillsvidareanställda

medarbetarna upplevs ha tillräckliga kunskaper gällande kommunikation och svenska språket. Ibland kan det hända att boende och medarbetare ändå inte förstår varandra. Vid anställningsintervjuer undersöks hur den sökandes kunskaper i svenska språket ser ut.

På Norrgårdshöjden arbetar man mycket med trygghet och att de som arbetar där ska vilja arbeta just där. Det är viktigt med personalkontinuitet för trygghetskänslan. Kontaktpersonen har kunskap om hur den äldre mår och kan prata om det i teamet. De flesta boende upplevs vara trygga med de flesta medarbetare men speciellt på sommaren kan otrygghet uppstå p g a att det är många vikarier som arbetar. De flesta boende upplevs nöjda men det är svårt att veta vad de boende på demensavdelningarna tycker. På de somatiska avdelningarna uttrycker ofta de boende sina åsikter. Norrgårdshöjden har kundråd där de boende får uttrycka sina önskemål. Kontaktpersonen spelar stor roll för trygghet och nöjdhet. Vid uppföljningen framkom att det kan vara svårt att veta vad man kan förvänta sig för hjälp innan man flyttar in.

Medarbetare vet hur de ska hantera synpunkter och klagomål och vänder sig till chefen om det inte räcker att ta det i arbetsgruppen. Chefen lägger in klagomålet i ett system där det utreds, sammanställs, sparas och återrapporteras till den klagande enligt rutin. Det finns även möten där man pratar om synpunkter och klagomål. Genom rutinarbete försöker man undvika att klagomål upprepas. Den boende får vara delaktig i sin vardag. Detta sker bla genom att den enskildes önskemål skrivs ner i genomförandeplanen. Det är viktigt att de boende får göra så mycket som möjligt själva. De får ha önskemål om vilken medarbetare som ska hjälpa dem inom rimliga gränser.

### **Villa Näs**

Drivs av Vardaga (LOV) och är ett boende med 60 platser med somatisk och demensinriktning. Boendet öppnades sommaren 2021 och alla avdelningar har ännu inte öppnat.

På Villa Näs anställs bara undersköterskor som har erfarenhet. De har regelbundna avdelningsmöten och teammöten där de diskuterar bemötande och kommunikation. Tillsvidareanställda medarbetare upplevs kommunicera så att de äldre förstår och de bedöms ha tillräckliga kunskaper i svenska språket. Under anställningsprocessen behöver den sökande fylla i olika formulär. Detta gör att det redan i det skedet kan se hur den sökandes språkkunskaper ser ut. På grund av att det är svårt att hitta kompetenta vikarier med goda språkkunskaper kan man inte ha samma krav när man rekryterar vikarier inför t ex sommarperioden.

Det stora flertalet boende på Villa Näs upplevs känna sig trygga med tillsvidareanställda medarbetare men med timanställda kan det finnas viss otrygghet p g a språkförbistringar. Sätt som trygghet skapas på är bl a att medarbetare alltid finns i närheten, att man kommer när någon larmar samt att de får hjälp med det de behöver. Villa Näs har även boenderåd 2 ggr/år samt

boendeenkät 2 ggr/år. Medarbetarna pratar med de boende kontinuerligt för att se hur de har det. Kontaktpersonen ses som en viktig del för att skapa trygghet och nöjdhet. Önskar den boende ha hjälp av specifik medarbetare ordnar man det inom rimliga gränser. Generellt är upplevelsen att de boende är nöjda men det finns en del klagomål på maten. Upplevelsen som uttrycks i uppföljningen är dock att de boende blivit lyssnade på i frågan och att maten blivit bättre. Vid 2021 års verksamhetsuppföljning hade aktiviteter inte kommit igång ordentligt men det har det nu. Gymnastiken som sker dagligen är mycket populär. De boende får vara delaktiga i sin vardag. Alla har en individuell genomförandeplan.

Medarbetarna går direkt till gruppchef, sjuksköterska eller chef med inkomna klagomål/synpunkter som registreras i ett ledningssystem. Det som inkommit tas upp på kvalitetsråd samt på APT. En kontakt tas med boende/närstående direkt när något skett och efteråt återkopplar man och stämmer av med berörda. Det finns uppsatta synpunkt- och klagomålsblanketter i entrén och numret till kundombudsmannen inom Vardaga. De boende vänder dock sig först och främst till medarbetarna.

### **Görjansängen**

Drivs i egen regi. Boendet har 10 platser med somatisk inriktning.

Kommunikationen mellan de medarbetare som har tillräckliga kunskaper i svenska språket och de boende upplevs fungera bra. Det finns ett par medarbetare som inte har tillräckligt bra kunskaper i svenskaspråket för att kunna arbeta själva med de boende. Gällande dokumentation finns det en del medarbetare som behöver stöd och uppföljning. Det finns också medarbetare som behöver längre introduktionsperiod än vad som initialt planerats för. Görjansängen arbetar vidare efter den handlingsplan gällande kunskaper i svenska språket som upprättades efter 2021 års verksamhetsuppföljning. Det är svårt att hitta utbildade medarbetare med goda kunskaper i svenska språket som vill arbeta på Ljusterö. Det finns personer som bor i Åkersberga som skulle vara lämpade men som tackar nej till anställning då de inte har egen bil och kommunikationerna till Ljusterö inte passar med arbetspassen. Extra svårt är det under sommarperioden.

Upplevelsen är att de boende på Görjansängen oftast känner sig trygga och nöjda. På boendet kan man kontinuerligt se om det sker några förändringar gällande nöjdhet och trygghet då det är så få personer som bor där. Generellt är upplevelsen att de boende är trygga med de flesta medarbetare. Personkemin och kunskaperna i svenska språket kan dock spela in. Förflyttningar är också ett moment där vissa kan känna sig otrygga. De boendes önskemål om hjälp av specifik medarbetare tillgodoses. Medarbetarna och chef pratar om värdegrund och bemötande. När de boende flyttar in lär boende och medarbetare känna varandra och lägger sedan upp en plan för individen. Medarbetare och ledning arbetar för att de boende ska känna sig delaktiga i sin hjälp. Medarbetarna

frågar kontinuerligt efter de boendes åsikter i olika frågor. När det gäller maten, ett utvecklingsområde vid verksamhetsuppföljningen 2021, har de numera två rätter att välja på men alternativen upplevs inte alltid bra då de boende önskar husmanskost.

På Görjansängen kommer synpunkter och klagomål till chefen som läser igenom dem, kontaktar berörda personer och svarar boende/närstående. Chefen skickar sedan klagomålet/synpunkten till sin chef för statistik. Återkoppling sker. Upplevelsen är att de boende vet var de ska vända sig när det gäller att framföra synpunkter och klagomål. De får hjälp att fylla i klagomålsblanketten om de önskar. Verksamheten har ändrat saker som tidigare varit föremål för klagomål.

### Vårdbo

Drivs av Attendo (LOU) och har 24 platser med somatisk och demensinriktning. I lokalerna bedriver Attendo även somatisk dagverksamhet. Denna verksamhet redovisas separat.

Upplevelsen är att merparten av medarbetarna kommunicerar så att de boende förstår. Det är dock inte alla som bemöter de boende på rätt sätt. Under sommaren 2022 har det varit många vikarier som inte haft tillräckliga kunskaper i svenska språket. Det har dock blivit bättre under hösten. Bristen på kontinuitet, utbildade medarbetare och brister i språket kan göra att omvårdnaden, tryggheten och dokumentation påverkas. Nu arbetar dock ledningen för att minska antalet timanställda.

På Vårdbo har man team och planmöten och sjuksköterskorna har diskussioner med medarbetarna om arbete och arbetsätt. Verksamheten arbetar med att höja kompetensen bland medarbetarna genom att bl a endas rekrytera utbildade undersköterskor. Medarbetarna ska årligen genomgå utbildningen demens ABC \* ( En utbildning i att tänka och arbeta personcentrerat baserad på Socialstyrelsens Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom). Ett behov av utbildning finns generellt bland medarbetarna. Vid anställningsintervjun kan chefen vid behov be den sökande läsa upp en text för att kunna skapa sig en bild om den sökandes språkkunskaper.

Upplevelsen är de flesta boende på Vårdbo känner sig trygga och nöjda. På demensavdelning är det inte helt lätt att bedöma hur de boende upplever sin situation. De har BPSD team \* (teams som är utbildade för att arbeta med BPSD d v s beteendemässiga och psykiska symptom vid demens) Kontinuitet hos medarbetarna är viktigt för tryggheten och nöjdheten. Det är viktigt att medarbetarna vet vad de boende har för behov och önskemål.

Kontaktpersonen är också en viktig del i arbetet med trygghet och nöjdhet. Önskemål om hjälp av specifik medarbetare vid vissa moment samt önskemål om byte av kontaktperson tillgodoses. Resultatet i brukarundersökningen var när det gäller mat, måltider, lätthet att få tag på medarbetare och aktiviteter inte

helt positivt men man arbetar med det. Brukarundersökningen tas upp på APT och man arbetar med den. Vid inflyttningen sker ett samtal och sedan upprättas en genomförandeplan. Det personcentrerade arbetet kan bli bättre då arbetet ibland blir lite uppgiftscentrerat.

Upplevelsen är att de boende vet var de ska vända sig vid synpunkter och klagomål. Det finns en blankett för synpunkter och klagomål som alla får när de flyttar in. De flesta vänder sig direkt till chef eller sjuksköterska vid synpunkter och klagomål. Dessa hanteras då skyndsamt. När medarbetare mottar synpunkter och klagomål pratar de med berörda personer och lyfter sedan frågan vidare i organisationen vid behov.

### **Solsskiftet**

Drivs av Attendo (LOU) och har 36 platser med somatisk och demensinriktning. En av avdelningarna är förnärvarande stängd.

För att kommunikationen mellan boende och medarbetare ska fungera finns ett närståenderåd. Kontaktmannaskapet och kvalitén ska fortsätta utvecklas. Detta genom fortsatt arbete gällande dessa frågor i arbetsgruppen.

Medarbetarna kommunicerar generellt så att de boende förstår. Vissa medarbetare har utvecklat sina svenskakunskaper under tiden de arbetat på boendet. Den språkliga kompetensen kan dock i vissa fall behöva höjas ytterligare.

Upplevelsen är att de boende oftast känner trygghet och är nöjda när de får sina insatser utförda. Önskemål om hjälp av specifik medarbetare försöker medarbetarna tillgodose. Om en boende inte är nöjd med något så ordnas möten för att diskutera detta. Efter mötet sker återkoppling till berörda personer. En återkoppling sker sedan efter en tid. Handlingsplaner kan skapas vid behov.

En rad synpunkter och klagomål har inkommit på verksamheten under året. Det har bl a handlat om bemötande och bemanning. Ledningen för Attendo är informerade om detta och dialog förs kontinuerligt mellan företrädare för Attendo och Österåkers kommun.

### **Enebacken**

Drivs av Ansvar och Omsorg (sedan 2023-02-01 uppköpt av Förenade Care) (LOU) och har 108 platser med somatisk och demensinriktning. Två avdelningar på det särskilda boendet är idag stängda. De bedriver även korttidsboende, växelvård och dagverksamhet. Dagverksamheten redovisas separat.

Verksamhetschefen uppger att det inte finns några rutiner kring hur arbetet med kommunikation ska ske. Det har dock, enligt verksamhetschefen, inte framgått att kommunikationen inte fungerar. Mot bakgrund av att det finns en



stor andel utbildade medarbetare samt medarbetare med språkbrister så drar verksamhetschefen slutsatsen att kunskaperna gällande kommunikation inte är på önskvärd nivå i arbetsgruppen. Språkbristerna uppges leda till missförstånd, brister i dokumentationen och ökad arbetsbelastning för övriga medarbetare. Efter verksamhetsuppföljningen 2021 upprättades en handlingsplan gällande kunskaper i svenska språket. Åtgärderna i denna handlingsplan har inte efterlevts. Ledningen är medveten om att det finns ett behov av generell kompetenshöjning bland medarbetarna. Medarbetare med språkbrister har dock behövts i verksamheten för att bemanna upp den.

Kontaktpersonen är den som i största utsträckning ska hjälpa den boende. De flesta boende på Enebacken upplevs känna sig trygga. Det har varit problem med trygghetslarmen vilket påverkat känslan av trygghet. Nya trygghetslarm har dock under hösten beställts in och Tunstall har varit på Enebacken vid några tillfällen för att utbilda och se till att allt fungerar som det ska. När det kommer fler tillsvidareanställda på plats som har rätt kompetens och kunskaper i svenska språket ska rutiner och arbetssätt följas upp och utvecklas. Arbetet med detta har redan påbörjats men är svårt att färdigställa utan tillräckligt med kompetent och tillsvidareanställd personal. De boende upplevs generellt som nöjda med de tillsvidareanställda medarbetarna eller de med längre vikariat. De boende får vara med och påverka sin vardag genom genomförandeplanen. De flesta medarbetare försöker tillgodose de boendes önskemål om hjälp av specifik medarbetare vid vissa moment.

Det är i dagsläget oklart om de boende vet var de ska vända sig gällande synpunkter och klagomål. Regelbundna boendemöten ska enligt uppgift äga rum och där uppmanar chefen de boende att ta kontakt med medarbetare eller hen själv om de har några synpunkter. Det har dock hänt att boende har fyllt i synpunkt och klagomålsblanketter ett flertal gånger utan att ha fått något svar. En boendekät går ut en gång/år. Om chefen får ett klagomål eller en synpunkt pratar hen med berörda personer och försöker lösa problemet. Chefen är osäker på hur rutinerna kring att följa upp synpunkter och klagomål ser ut men säger själv att det är viktigt att återkoppla hur det går.

På Enebacken har ett antal brister i verksamheten framkommit under 2022. De rör bl a bemanning, ledning, mat och måltider, språk, hjälpmedel mm. Österåkers kommun har en regelbunden kontakt med Ansvar och Omsorg och 2022-09-19 skickades en handlingsplan ut som företagets vd skrivit under. Den rör ovan stående punkter. I handlingsplanen står tydligt angivet när olika delar ska vara åtgärdade. Även när det gäller de frågor som denna verksamhetsuppföljning rör har brister upptäckts bl a kunskaper i svenska språket och kunskaper gällande kommunikation. Det har även inkommit ett antal synpunkter och klagomål på verksamheten till Österåkers kommun som berör såväl växelvård och korttidsboende som särskilt boende.

## Hemtjänst

### Hemtjänst Ljusterö

Drivs i kommunens egen regi och är verksam på Ljusterö samt andra närliggande öar.

Upplevelsen är att det fungerar bra med kommunikationen mellan medarbetare och kunder. Vikarier kan ha lite svårt med bemötandet till en början men lär sig generellt snabbt hur de ska agera. I arbetsgruppen diskuteras bemötande och värdegrund. De tillsvidareanställda upplevs ha tillräckliga kunskaper i svenska språket. Det finns dock några vikarier där det finns vissa språkliga brister. Är chefen osäker på språkkunskaperna hos en medarbetare kan medarbetaren gå dubbelt med en erfaren kollega så att en bedömning av hur det fungerar kan göras. Upptäcks det att timanställda har för stora språkliga brister avslutas deras timanställningar. Det uppges svårt att rekrytera kompetenta medarbetare till Ljusterö året runt men främst på sommaren.

Upplevelsen är att kunderna generellt känner sig trygga när de får sin hjälp utförd. Några medarbetare bor själva ute i skärgården och har arbetat på samma arbetsplats mycket lång tid. I dessa fall gäller det att fortsätta vara professionell trots att man känt kunden länge. Om en kund inte känner sig trygg besöker samordnaren eller chefen hen för att diskutera detta.

Upplevelsen är att kunderna är nöjda med de utförda insatserna. De kan dock vara missnöjda med vilken tid medarbetarna kommer. Ljusterö hemtjänst arbetar för att kunden ska känna sig delaktig och upprättar genomförandeplaner när en ny kund kommer. Samordnaren och kontaktpersonen deltar i ett första möte med kunden där man går igenom hur kunden vill lägga upp sin hjälp. De försöker tillgodose önskningsområden om hjälp av specifik medarbetare vid vissa moment som t ex dusch. Kontaktmannaskapet är något som chefen ser som ett utvecklingsområde.

Kunderna vet, enligt chef och samordnare, förhoppningsvis var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål. Kunderna har fått nya informationsblad med kontaktuppgifter och klagomålsblanketter. Många kunder kontaktar samordnaren när de vill diskutera något. Synpunkter och klagomål inkommer även till chefen som läser igenom dem och pratar med berörda personer. Chefen återkopplar sedan vad som beslutats till berörda personer och skickar vidare informationen till sin chef. Vid behov upprättas handlingsplaner. En ny planering har gjorts på grund av den ansträngda ekonomin för hemtjänsten. Många kunder har då hört av sig om att de inte är nöjda vilket skapat oro för medarbetarna.

### Natt och larmgruppen

Drivs i kommunal regi och står för alla insatser när det gäller planerade besök och larmbesök under nattetid på fastlandet.

Natt och larmgruppen upplevs kommunicera så att kunderna förstår. De bemöter varje enskild person utefter dennes situation och önskemål. Alla medarbetare är undersköterskor med lång erfarenhet. Gruppen har nästan ingen personalomsättning. Samtliga medarbetare har goda kunskaper i svenska språket. De upplever dock viss språkproblematik i kontakt med övriga hemtjänstutförare.

Upplevelsen är att kunderna känner sig trygga och nöjda med hjälpen och alla medarbetare. De som är vakna tycker att det är roligt när medarbetarna kommer. Medarbetarna ska känna sig trygga på natten och arbetar alltid två och två. Det skapar även trygghet för kund och närstående. Det inkommer inga önskemål om att få hjälp av specifik medarbetare. Kunder får vara med och påverka hur insatserna utförs. De flesta insatser är ganska korta, t ex byte av inkontinensskydd i sängen och många sover när de kommer. Hjälpmiddel kan behöva användas för medarbetarnas arbetsmiljö trots att kunden egentligen inte vill det. Då brukar dock medarbetarna förklara varför hjälpmedlet används.

Det kommer sällan synpunkter och klagomål på omsorgen men kunderna är informerade om att de kan kontakta chefen kring detta. Vid inkommen synpunkt eller klagomål kontaktar chefen berörda personer och återkopplar efter att det klarlagts vad som skett. Synpunkter och klagomål tas även upp på personalmöten.

### **Olivia hemomsorg (LOV)**

Olivia hemomsorg arbetar med kommunikation redan från rekrytering och introduktion. Bemötande och kommunikation hänger ihop och man hjälper varandra i gruppen. De flesta medarbetare upplevs kommunicera så att kunderna förstår och är så inte fallet sätts åtgärder in. Chefen guidar då medarbetarna i vad som gått fel. Uplevelsen är att svenska kunskaperna bland medarbetarna är tillräckligt goda men att det finns olika nivåer av kunskap i gruppen. Medarbetare med språksvårigheter uppmuntras att fråga kunderna om de inte förstår vad som sägs för att minska risken för missförstånd. Under rekryteringen görs språkstest och de sökande får spela in en video där de presenterar sig själva. Olivia hemomsorg har många vid behovsanställda och upptäcks det att de inte har tillräckliga kunskaper i svenska språket får de inte fortsätta.

Målsättningen är att ha en god kontinuitet så att kunderna får träffa så få medarbetare som möjligt. Det är viktigt att det skapas en relation så att kunden och medarbetaren känner sig överens om vad man gör. Det görs en genomförandeplan och Olivia hemomsorg har ett planeringsprogram där de lägger in beslutet. Alla kunder ska ha en kontaktperson och när hen är i tjänst ska kontaktpersonen arbeta hos "sina" kunder. De pratar i arbetsgruppen om vikten av att kunden känner sig trygg. Uplevelsen är att de flesta kunder är trygga med de flesta medarbetare. Olivia hemomsorg anpassar sig efter kundens önskemål gällande medarbetare även om de helst vill att man ska ta

emot alla medarbetare. Kunderna upplevs över lag nöjda med insatserna som utförs.

Förhoppningen är att kunderna vet var de ska vända sig vid synpunkter och klagomål. När de får en ny kund får hen en pärm med information om synpunkter och klagomål. Avvikelser/synpunkter läggs in ett digitalt system som chefen läser och åtgärdar. Inför APT lämnas statistik på avvikelser.

### **Omsorgsfamiljen Buhres hemtjänst (LOV)**

Redan vid ansökan märks hur språkkunskaperna ser ut då de använder sig av ett verktyg där man får göra en presentation av sig själv. Vid anställningsintervjun diskuteras kommunikation och bemötande. Alla medarbetare kommunicerar inte helt önskvärt men de som har brister fångas snabbt upp. En kollega får då gå parallellt med medarbetaren som behöver extra stöttning. Omsorgsfamiljen har basutbildningar där man går igenom många basala delar i arbetet samt värdegrunden. Bemötandet ses som mycket viktigt. Personalansvarig går till alla uppstartsmöten med nya kunder. De arbetar med att matcha ihop kunder med rätt medarbetare och alla kunder har en egen kontaktperson. Personalkontinuiteten är mycket viktig. De allra flesta upplevs ha goda kunskaper i det svenska språket. Några få medarbetare har lite bristande kunskaper men då går de till kunder som pratar deras modersmål eller sätts på dubbelbemanning.

Kunderna upplevs i stor utsträckning känna sig trygga och nöjda när de beviljade insatserna utförs. Alla kunder är dock inte trygga med alla medarbetare. Medarbetare fångar upp och återkopplar om det är något som inte fungerar och informationen kring kunderna uppdateras ständigt. Omsorgsfamiljen har en skriftlig beskrivning av varje besök och försöker se till att varje person får det hen önskar vid varje moment. De försöker alltid tillmötesgå önskemål om specifik medarbetare.

Vid uppstartsmöte får kunden information om synpunkter och klagomål och en blankett lämnas men oftast ringer de om det är något eller pratar med kontaktpersonen. Ledningen behandlar sedan synpunkten/klagomålet.

### **Allegio Omsorg (LOV)**

Uppdelade i Allegio 1 tätort och Allegio 2 gles- och landsbygd. Våren 2022 köpte Allegio RO omsorg.

Allegio arbetar med kontinuitet bland medarbetarna och med att ha bra kontaktpersoner. Samma medarbetare går på samma ”rad” vilket skapar kontinuitet och god kommunikation. De har gått Stjärnmärkt demensutbildning under 2022. I personalgruppen pratar man mycket med varandra. De har möten varje morgon och kväll. Det är dock en stor utmaning att kommunicera ut information till alla medarbetare. De har medarbetare som de kan skicka till alla kunder och vissa som man inte kan göra det med. Det upplevs finnas medarbetare som inte är intresserade av arbetet och som inte

vet hur man ska kommunicera. Majoriteten av medarbetarna har bra svenskakunskaper men några har lite svårigheter vid dokumentation. De har dock vissa med stora språkbrister som gör ett fantastiskt jobb och som de aldrig får klagomål ring.

Över lag är upplevelsen att kunderna är trygga och nöjda och att de får vara delaktiga i hur insatserna ska läggas upp. Genom brukarundersökningar, kundbesök, telefonsamtal och nyckeltal kan ledningen kartlägga och följa nöjdheten bland kunderna. Varje morgon går man även igenom dokumentationen och på så sätt upptäcks eventuella brister snabbt. Kontaktpersonen tar så många besök som möjligt måndag till fredag. Kontinuitet är en viktig del i arbetet för att kunden ska känna sig nöjd och den följs regelbundet upp i företaget. Upplevelsen är att de flesta kunder är trygga med de medarbetare som kommer till just dem. Allegio försöker tillgodose kunders önskemål om specifika medarbetare men man kan inte alltid garantera det. Vid personlig omvårdnad så tillgodoses dock alltid önskemålen.

Många kunder ringer till kontoret eller pratar med kontaktpersonen vid synpunkter och klagomål. Det finns även en kundpärm med information om synpunkter och klagomål. Är synpunkten eller klagomålet inte så stort kan det räcka att prata med kunden per telefon eller vid hembesök. Ofta kan det handla om att förtydliga saker. Det finns ett system där synpunkter och klagomål läggs in och där man har ett uppföljningssteg. När man utrett synpunkten/klagomålet färdigt sätts information om det inträffade in i en pärm som alla medarbetare kan läsa.

### **Ersta hemtjänst (LOV)**

Den tillförordnade verksamhetschefen anser att kontaktpersonerna har en viktig roll för att skapa en bra kommunikation mellan kund och medarbetare. Upplevelsen är dock att det finns brister gällande kommunikation bland medarbetarna. Det gäller främst yngre medarbetare som inte har erfarenhet av arbetet med äldre och de som har svenska som andraspråk. Kunskaperna i svenska språket upplevs generellt som tillräcklig och språknivån granskas vid anställningsintervjun. Dokumentationen kan dock ibland upplevas som bristfällig. Ersta har dokumentationsombud för att stödja medarbetare och för att se till att dokumentationen är tillräcklig.

Upplevelsen är att de allra flesta kunderna känner sig trygga och nöjda när de får sin hjälp utförd. En kundundersökning görs 1 gång/år. De arbetar med att skapa en bra planering och ge medarbetarna bra information om kunderna. Genomförandeplanen förs över till mobil- omsorg och en beskrivning av varje besök finns. Genom att följa upp dokumentation ser man hur det går hos kunderna. Ersta har ett värdegrundsombud som diskuterar kommunikation, trygghet och nöjdhet med medarbetarna. Upplevelsen är att de flesta kunder vill ha ett begränsat antal medarbetare som besöker dem. Under våren 2022 ledde dock olika faktorer till att kunderna fick besök av ett större antal medarbetare än normalt. Det finns medarbetare och kunder som inte trivs i

varandras sällskap och vid sådana situationer görs en ny planering. Vid personlig omvårdnad tar Ersta hänsyn till önskemål om specifik medarbetare.

Ersta har kundpärlor med bl a klagomål/synpunktsblankett som de delar ut. När en synpunkt eller klagomål inkommit följer chefen upp dokumentationen, pratar med kontaktpersonen och tittar på planeringen innan hon kontaktar berörda. När klagomålet/synpunkten är färdigutredd följer man upp. På APT och morgonmöten diskuteras inkomna synpunkter och klagomål. När medarbetare får klagomål till sig framförs det till ledningen eller så hänvisar personalen personen själv att ringa till kontoret. Återkoppling har dock inte alltid kommit på synpunkterna.

Under första halvåret 2022 inkom några synpunkter och klagomål till kommunen. Det handlade bl a om att det var mycket ny personal och att tiderna varierade mycket. Enligt chefen beror det delvis på att det var nya personer som arbetade med dagligplaneringen. De hade även hög sjukfrånvaro. De har arbetat med detta och bl a lagt om arbetstider.. Det kom även rapporter om stölder. Ersta samarbetade med polisen som inte kunde se något mönster mellan stölderna.

**Träffpunkterna i Österåker är till för pensionärer. Det krävs ingen föransmälan utan man kan komma och ta del av aktiviteter och social samvaro.**

## **FYREN**

Verksamheten är centralt belägen i Åkersberga centrum och har öppet måndag- fredag 10:00-15:00. Det finns kommunal personal med tjänstgöringsgrad 50%.

Kommunikationen upplevs fungera bra och svenskakunskaperna är goda. Det är generellt pigga personer eller personer som vill ha hjälp med något som besöker Fyren.

På grund av sitt geografiska läge borde Fyren vara mycket välbesökt men besökarantalet har blivit betydligt lägre sedan återöppnandet (verksamheten var stängd under pandemin). Orsaken till det lägre besöksantalet upplevs vara de meningsskiljaktigheter som finns mellan beställaren Österåkers kommun och frivillighetsverksamheten Väntjänsten. En oenighet som är allmänt känd i kommunen då det bland annat varit aktuellt i lokalmedia vid ett flertal tillfällen.

Upplevelsen är att besökarna är nöjda och trygga när de är där. Medarbetaren stöttar besökare som inte mår bra och behöver hjälp på olika vis. Under pandemin har Träffpunkterna även utgjort en trygghet i form av att medarbetare och besökare har sett vilka som inte dykt upp och kontaktat dem. Medarbetaren frågar gruppen vad de tycker om olika aktiviteter och förändrar aktivitetsschemat om gruppen inte är nöjd. Besökarna vet att det finns en

brevlåda där man kan lämna synpunkter och klagomål men det är främst till medarbetaren som de kommer om de vill diskutera något.

### **Solhälla**

Verksamheten är öppen helgfria vardagar mellan 10:30-15:30 och söndagar mellan 12:30-15:30 . Det finns en träffpunktsansvarig som är anställd av kommunen med 75% tjänstgöringsgrad.

Språkkunskaperna är goda hos medarbetaren och kommunikationen upplevs som god mellan besökare och medarbetare. Det är viktigt att det finns tid för medarbetaren att prata med besökarna. Många besökare vill ha hjälp med olika saker så träffpunkten fungerar lite som ett servicecenter.

Det upplevs inte vara tillräckligt med en anställd på endast 75%. Besökarna känner sig trygga av att medarbetaren är på plats. Sammanhållningen bland besökarna upplevs som god men det finns vissa motsättningar. De som kommer dit har större hjälpbehov och är inte lika pigga som t ex på Solgården. Det finns ett flertal aktiviteter att välja mellan dock önskas fler fysiska aktiviteter och gärna en större utflykt årligen. Besökarna får komma till medarbetaren med förslag på vad man ska göra i verksamheten. De har även Träffpunktsmöten där man kan ta upp detta. Många uppskattar de verksamheter som Solhälla bedriver utomhus. Det är medarbetaren som får höra om besökarna har några synpunkter eller klagomål.

### **Solgården**

Verksamheten är öppen helgfria vardagar 10.30-15.30 och lördagar mellan 12.30-15.30. Det finns en träffpunktsanavarig anställd av kommunen med 100% tjänstgöringsgrad samt bemanning varannan helg.

Personalkontinuiteten i verksamheten är mycket god, medarbetaren har funnits i verksamheten en längre tid och besökarna är mycket nöjda med att de är ”i trygga händer”. Det är god service och fokus är att besökarna ska ha det bra. Besökarna kommer för att delta i aktiviteterna eller för annan typ av stöd. Medarbetaren blir ett ansikte utåt för kommunen och känner ansvar för besökarna. Kommunikationen mellan medarbetare och besökare fungerar bra. Medarbetaren har goda kunskaper i det svenska språket. Det upplevs finnas ett behov av att informera yngre medarbetare som kommer in och vikarierar om hur man kommunicerar med äldre personer.

Det finns en del motsättningar inom gruppen vilket medarbetaren får ta hand om. Medarbetaren stämmer av med besökarna vad de vill göra och bokar in olika aktiviteter, skapar schema efter besökares önskemål mm. Det ordnas konsvandringar, besök på Länsmansgården, målerikurser och liknande.

Besökarna vänder sig till träffpunktsansvarig när de har synpunkter och klagomål eller slutar att besöka verksamheten. Upplevelsen är att de generellt är

nöjda. Det upplevs inte finns några tydliga rutiner kring synpunkter och klagomål men medarbetaren kan vända sig till chefen vid frågor.

### **Träffpunkt Görjansgården och Roslags Kulla**

Verksamheten på Görjansgården är öppet helgfria vardagar 10.30 till 16.00 och söndagar mellan 13:00 till 16:00. Det finns kommunalt anställd träffpunktsansvarig med tjänstgöringsgrad 50%.. Verksamheten i Roslags Kulla är öppen med aktiviteter 3 gånger/vecka. Det finns kommunalt anställd träffpunktsansvarig med tjänstgöringsgrad 25%. Det är samma träffpunktsansvarig på de båda ställena.

Kommunikationen mellan medarbetare och besökare upplevs fungera bra. Medarbetaren har goda kunskaper i svenska språket. Besökarna upplevs känna sig trygga med ordinarie medarbetare. Medarbetaren tar emot besökarna och lyssnar in deras behov. Besökarna önskar förutom att delta i aktiviteter även i viss utsträckning få prata med träffpunktsansvarig. Det är ofta samma besökare som deltar i verksamhetens aktiviteter men det senaste året har det kommit några nya. Det är dock främst de som bor på Görjansgårdens trygghetsboende som kommer till träffpunkten på Ljusterö. Medarbetarna på särskilda boendet Görjansängen hittar på vissa aktiviteter som de flyttar till Görjansgården och gör tillsammans med besökarna där. Ett flertal besökare är nöjda med de Avvikelser/synpunkter läggs in ett digitalt system som chefen läser och åtgärdar. Inför APT får man statistik på avvikelser. Återkoppling görs. aktivitetsutbud som finns men ett antal önskar fler aktiviteter. På Görjansängen har de bl a bingo, frågesport, spel och gymnastik. Besökarna upplevs som tacksamma och nöjda med insatserna. Gymnastiken som bedrivs av inhyrd medarbetare är mycket populär. I Roslags Kulla önskas fler tillfällen av fysiska aktiviteter/vecka.

Det inkommer inte några egentliga synpunkter och klagomål till chefen. Synpunkter lämnas direkt till medarbetaren. De framför där sina idéer för verksamheten.

## **Dagverksamhet**

**Dagverksamhet Vårdbo** med somatisk inriktning som inryms i Vårdbos lokaler och drivs av Attendo.

Medarbetarna kommunicerar så att besökarna förstår och har goda kunskaper i svenska språket. De är ett sammansvetsat team och har stora krav på den person som ska ersätta någon av dem vid ledigheter. Om det vid rekrytering av nya medarbetare finns frågetecken kring kunskaper i det svenska språket så testas det på olika sätt. Dagverksamheten har utsett till årets enhet och fått höga betyg. När besökarna kommer och går blir de sedda. De arbetar personcentrerat och respektfullt och ser till varje individ.



Upplevelsen är att besökarna känner sig trygga på och nöjda med dagverksamheten. Kontinuiteten hos medarbetarna, rutiner och att det ofta är samma chaufför till och från dagverksamheten skapar trygghet. Dagligen görs en avstämning av hur situationen i gruppen är och dagen planeras därefter. Medarbetarna frågar om besökarna tycker om upplägget och ändrar efter önskemål. Skulle någon inte känna sig passa in i gruppen kan de få byta dag. Det finns dock en upplevelse av att det var fler aktiviteter förut och fler medarbetare. Medarbetarna frågar vid dagens slut om hur besökarna har upplevt dagen och vad de kan förändra till nästa gång. Det kommer inga önskemål om att få hjälp av en specifik person.

När chefen får till sig en synpunkt eller klagomål skrivs en händelserapport som sedan tas upp på ett kvalitetsmöte. Berörd person kontaktas och sedan återkopplar man till berörda. Kvalitetssamordnare skickar vidare synpunkten/ klagomålet till en kvalitetutvecklare i Attendo. Medarbetarna uppger att de inte direkt hanterar synpunkter och klagomål men kunder kan framföra tankar kring verksamheten till dem.

### **Dagverksamhet Hörnan för personer med demenssjukdom inryms i Enebackens lokaler och drivs av Ansvar och Omsorg.**

Upplevelsen är att medarbetarna kommunicerar så att besökarna förstår och de har goda kunskaper i det svenska språket. Då målgruppen är personer som har en demenssjukdom arbetar de med levnadsberättelser för att kunna utgå ifrån när de pratar med besökarna. Medarbetare önskar gå på byggnadskurser gällande demens.

Upplevelsen är att besökarna oftast känner sig trygga och nöjda när de är på Hörnan. De har ett välkomnande bemötande och möter upp vid bussen varje morgon. Varje besökare ska mötas individuellt. Upplevelsen är att deltagarna är nöjda när de åker hem och frågar när de ska få komma nästa gång. När någon ny besökare kommer kan det kännas lite otryggt i gruppen en period. Besökarna får vara med och påverka vilka aktiviteter som sker och även påverka vilken medarbetare som hjälper hen.

På Hörnan hanterar chefen synpunkter och klagomål även om det går via medarbetarna. En del besökare har svårt att uttrycka sig. Beroende på vad synpunkten/klagomålet handlar om hanterar man dem olika. Vissa saker går att åtgärda direkt. Är det återkommande saker kan man upprätta handlingsplaner. Det finns dock ett visst arbete att göra för att informera närstående och besökare om var de kan vända sig vid synpunkter och klagomål.

### **Synpunkter och klagomål**

Klagomålshantering är en viktig del i verksamheternas kvalitets- och verksamhetsutveckling.

Utförarna ska halvårsvis redovisa för förvaltningen hur många synpunkter och klagomål som de har tagit emot. En genomgång har gjorts av de som inkom vid halvårsskiftet 2022.

### **Lex Sarah**

Inom äldre och funktionsnedsättningsområdet har under 2022 hittills sju kännedomskopior av anmälan Lex Sarah från utförare inkommit. Förvaltningen har även haft en egen Lex Sarah anmälning. Sex stycken anmälningar gällde äldreområdet och en funktionsnedsättningsområdet. Dessa har gällande äldreomsorgen främst rört stölder i hemtjänsten.

### **Sammanfattning av verksamhetsuppföljning inom området funktionsnedsättning**

Kommunikationen fungerar generellt tillfredsställande i verksamheterna inom området funktionsnedsättning. Vid behov av annat tillvägagångssätt/hjälpmiddel så försöker medarbetarna tillgodose brukarnas behov. Behovet kan variera över tid beroende på vilka brukare som är aktuella.

Brukarna upplevs av medarbetarna överlag som nöjda, trygga och att de trivs. De brukare som har förmågan att uttrycka missnöje tenderar att göra det. Anhöriga och godmän bevakar brukarnas intressen och inkommer med synpunkter och klagomål vid behov.

Ett förbättringsarbete pågår på Oppsätra gruppbostad där ytterligare en uppföljning är inplanerad under våren 2023.

Gällande synpunkter och klagomål är tendensen i vissa verksamheter att det hanteras direkt och inte alltid dokumenteras. Detta gäller verksamheterna Hantverkaren, Smedby gruppbostad, Ljusterö gruppbostad, Norrgårdsvägen stöd och service, Knopen, Nätet och Sågens sociala dagverksamheter samt Emiliagårdens sociala dagverksamhet. Sakkunnig inom funktionsnedsättning har påtalat förbättringsområdet till berörda chefer.

Även gällande språkkompetensen på produktionsförvaltningens bemanningsenhet.

### **Sammanfattning av verksamhetsuppföljning inom området äldreomsorg**

Den sammantagna bedömningen av verksamhetsuppföljningarna är att de äldre generellt sett känner sig trygga och nöjda med verksamheterna samt upplever att de får vara delaktiga i planeringen. Personalkontinuitet upplevs som en

viktig faktor för detta. Det framkommer dock vid flertalet uppföljningar att det är svårt att rekrytera medarbetare som har rätt utbildning och tillräckliga kunskaper i det svenska språket. Speciellt på Enebacken, Solskiftet, Görjansängen och hemtjänst Ljusterö är detta tydligt. Enebacken har en handlingsplan gällande språk sedan förra året som inte efterlevts gällande flera punkter. Denna kommer verksamheten att få uppdatera och sakkunnig kommer att följa upp arbetet. Socialförvaltningen har även, gällande Enebacken, gjort en mer omfattande handlingsplan som rör flera frågor som bl a bemanning och rekrytering av personal. Denna handlingsplan följs regelbundet upp av Österåkers kommun. Gällande Görjansängen finns sedan verksamhetsuppföljningen 2021 en handlingsplan gällande språket som de kommer få uppdrag att utveckla och arbetar vidare med och som sedan kommer att följas upp. Sakkunnig kommer även att skicka begäran om att handlingsplan gällande språket ska upprättas för Ljusterö hemtjänst. I vissa verksamheter framkommer även brister i kunskaper gällande synpunkter och klagomål. Rutiner finns på de allra flesta ställen men på några ställen har kunskapen om dessa inte nått medarbetare och eller kunder. Dessa brister bedöms inte som tillräckligt stora för att handlingsplaner ska upprättas men sakkunnig kommer att återkoppla denna information till de aktuella verksamheterna.

Karin Leo  
Sakkunnig

Maria Alvo Barba  
Sakkunnig