

## **Kvalitetsobservationsrapport**

### **AB Ellas hemtjänst**

### **Verksamhet**

AB Ellas hemtjänst är en privat hemtjänstutförare som är verksam inom Farsta stadsdelsområde. Verksamheten utförde omsorgs- och serviceinsatser till sammanlagt 121 äldre personer. Observationerna har genomförts i stadsdelarna Farsta, Sköndal, Gubbängen, Farsta strand och Tallkrogen.

### **Verksamhetschef**

Patrik Andersson

E-post: [patrik@ellashemtjanst.se](mailto:patrik@ellashemtjanst.se)

### **Kvalitetsobservationen**

Observationerna har genomförts under perioden 9 april 2018 till 20 april 2018, sammanlagt vid sex tillfällen varav en på kvällstid. Kvalitetsobservationen är genomförd av Sharon Wald.

E-post: [sharon.wald@stockholm.se](mailto: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, rutiner för kontaktmannaskap, rutin för informationsöverföring, värdegrundspolicys och viss individuell dokumentation. Återföring sker både muntligt och skriftligt. Resultatet baserar sig på de observerade tillfällena och kan därmed inte generaliseras till att omfatta hela verksamheten.

### **Allmänna intryck**

#### **Organisation och personal**

AB Ellas hemtjänst 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.

Ellas hemtjänst är ett familjeföretag och drivs av en verksamhetschef och en personal- och ekonomichef. Båda cheferna var personalens närmaste arbetsledare. Verksamhetschefen ansvarade för den övergripande planeringen och även för schemaläggning. Cheferna hade sina arbetsplatser i lokalen och de var tillgängliga för personalen under hela dagen, vilket gav förutsättningar för en nära kontakt mellan chefer och personal.

Det fanns ett närvarande ledarskap där personalen dagligen träffade någon av cheferna eller båda två, vilket gjorde att både personal och chefer kunde delge varandra viktig information. Cheferna arbetade varje dag ute i verksamheten med sedvanliga omsorgs- och serviceuppgifter och var kontaktmän till vissa äldre. De ansvarade även för att besöka nya kunder och de äldre där det hade uppstått problem.

Sammanlagt arbetade cirka 20 personer, både på dag- och kvällstid, med hemtjänstinsatser hos de äldre. Verksamheten utförde själva serviceinsatser såsom inköp, tvätt och städ. Nattinsatser utfördes av Anja och Dennis Hemservice AB. Personalen var uppdelad i olika geografiska områden. Verksamheten hade tillgång till fem bilar och några i personalen cyklade mellan besöken.

Flertalet i personalen hade erfarenhet av äldreomsorg och flera studerade till undersköterska. All personal visade ett stort engagemang och hjälpsamhet mot de äldre. De flesta arbetade systematiskt och lugnt, utan synlig stress. 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 och samverkan

Cheferna var på kontoret innan personalen började sitt arbetspass på morgonen. När personalen kom in till kontoret hade cheferna förberett för varje personal som skulle arbeta. På bordet hade de lagt upp ett pappersschema, arbetstelefon och matlådor i kylväskor.

Personalen och cheferna samlades i lokalen på morgonen. Den gemensamma träffen var ett tillfälle för personalen att ta emot information från cheferna, gå igenom aktuella händelser, bekanta sig med dagens arbetsuppgifter, logga in sig på arbetstelefonen och samla ihop nycklar. Tid fanns även för att kunna överrapportera något viktigt till kollega eller se över schemat för att exempelvis hjälpas åt med inköp eller städ. Cheferna gav muntlig information

till var och en i personalen om händelser av vikt. Under arbetspasset kommunicerade cheferna med personalen genom arbetstelefonen, till exempel för att informera om någon äldres behov hade ändrats.

Det fanns inte något strukturerat möte mellan dag- och kvällspersonal. Personalen skulle uppdatera sig med information om den äldre genom den skriftliga dokumentationen eller via chefen som fanns på plats på kontoret på eftermiddagen. Enligt personalen fanns inga strukturerade möten med de äldre i fokus utan personal informerade dagligen cheferna vid behov och små spontana möten uppstod.

I övrigt hade personalen fungerande samverkan med externa samverkanspartners, till exempel med distriktssköterskor och hemrehabilitering; personalen tog självständigt kontakt med dem vid behov. Flera i personalen hade även nära kontakt med de äldres biståndshandläggare. Personalen hade också ett nära samarbete med anhöriga och kunde lämna ut direktnummer för att underlätta kontakten.

#### **Kontaktmannaskap och kontinuitet**

Personalen arbetade efter samma schema dagligen och hjälpte samma personer varje dag. På personalens schema fanns endast namn på de äldre som de skulle besöka under arbetspasset. Personalen lade själva upp hur de skulle arbeta och anpassade sitt schema efter de äldres dagsform. Detta resulterade i ett flexibelt arbetssätt och de äldre hade stor möjlighet att påverka hur hjälpen och dagen planerades.

Kontinuiteten var hög och kontaktmannen hjälpte de äldre som hen ansvarade för. I samtal med de äldre framkom hur nöjda de var med hemtjänstpersonalen. De äldre var trygga med att det var samma personal som kom på besök och som väl kände till deras önskemål och rutiner.

#### **Genomförandeplaner**

Genomförandeplanerna var generellt utformade och ofta fanns beskrivningar av vad som skulle göras, exempelvis hjälp med hygien eller hjälp med frukost. Däremot saknades information om hur den äldre kunde vara delaktig och vad den äldre själv klarade av. I regel saknade genomförandeplanerna information om de äldres intressen eller vad som skapade meningsfullhet för den äldre, något som personalen hade goda kunskaper om trots att det inte framgick i genomförandeplanerna. Personalen var noga med att dokumentera händelser av vikt i den äldres journal.

### Basal hygien

Verksamheten tillhandahöll arbetskläder i form av en kortärmad tröja och jacka. De flesta i personalen använde sig av dessa arbetskläder, men några hade på sig privata kläder, ofta långärmade tröjor som de använde även i omvårdnaden. En del hade långa naglar, nagellack, ringar och armband.

Verksamheten saknade tillräcklig kunskap om och förståelse för basala hygienrutiner, till exempel när och hur de skulle använda skyddsförkläden och handdesinfektionsmedel. Flertalet var noga med att byta handskar mellan olika moment, dock var det sällan någon som desinficerade händerna. De flesta tvättade händerna innan de skulle arbeta i köket.

### Omvårdnad

Personalen ringde på dörren för att uppmärksamma de äldre att de var på väg in. På morgonen gick personalen in till de äldre och hälsade på ett mjukt och behagligt sätt. 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, exempelvis om en äldre var trött erbjöd personalen dusch vid ett annat tillfälle. Personalen frågade ofta om vilka kläder den äldre ville ha på sig eller om de behövde gå på toaletten vid besöket. Omvårdnaden utgick från hur den äldre ville ha det och personalen fanns med som ett stöd. Hos en del äldre kunde personalen ibland hjälpa till för mycket och gjorde gärna vissa moment åt den äldre trots att den äldre klarade det själv.

Under omvårdnadssituationen pratade personalen om vardagliga saker utifrån den äldres 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 de äldre 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 äldre.

För att skapa trygghet för de äldre var personalen noga med att informera om när nästa besök var 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 hade hjälp med frukost och några äldre blev tillfrågade vad de önskade äta på morgonen. Personalen visste vad de flesta äldre brukade äta varje dag och förberedde därför frukosten utan att tillfråga den äldre. Frukosthjälpn bestod oftast av att personalen till exempel kokade gröt, ägg, serverade näringsdryck, juice, kaffe eller te och bredde smörgåsar åt den äldre. Smörgåsarna var fint upplagda med olika pålägg och grönsaker. Personalen gjorde iordning frukosten vid diskbänken utan att den äldre blev delaktig i de praktiska momenten som exempelvis att bre sin egen smörgås.

Personalen var noga med att de äldre skulle äta näringsrik mat och kunde exempelvis koka ägg eller lägga på en extra bit skinka som pålägg för att den äldre skulle få i sig tillräckligt med proteiner. Personalen motiverade de äldre som hade nedsatt aptit eller som hade gått ner i vikt till att äta bättre. Enligt personalen hade flera äldre gått upp i vikt och mådde bättre.

Hemma hos de flesta äldre satt personalen med vid bordet, drack en kopp kaffe tillsammans och diskuterade olika ämnen utifrån de äldres intressen och behov. Det fanns tid för personcentrerade samtal vilket bidrog till att måltiden blev en social och trevlig stund på dagen. Under den sociala stunden på morgonen motiverade personalen den äldre till att gå ut och promenera senare på dagen eller hjälpte den äldre med att planera dagen.

### **Lunch och middag**

Flera äldre beställde en färdig matlåda till lunch och middag 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.

Hos de äldre som hade enklare matlagning frågade personalen vad de ville äta eller gav förslag på vad som fanns i kylen. Personalen arbetade metodiskt och tog på sig rollen som serveringspersonal: De gjorde i ordning måltiderna utan att den äldre deltog i förberedelser

eller i efterarbete även om hen hade kunnat göra vissa saker själv. De äldre fick välja sin dryck och maträtt, hur mycket de ville ha samt var de önskade sitta och äta. Personalen lade sedan upp maten på tallriken och hällde dricka i glaset, i regel serverade de äldre inte sig själva. Tillbehör som sallad och grönsaker serverades till måltiden.

Personalen var noga med att maten skulle smaka bra och vara näringsriktig. De äldre erbjöds att få mat lagad från grunden istället för färdigköpt fryst mat.

I regel satt personalen med de äldre under tiden de åt. Ibland småpysslade de med till exempel disk eller städ i bakgrunden. De som behövde hjälp eller tillsyn med sitt matintag fick det. Under måltiden försökte personalen hålla igång ett vardagligt samtal med de äldre som uppskattade det. Både vid lunch och vid middag fanns det tid för personcentrerade samtal, vilket bidrog till att måltiden blev en social och trevlig stund på dagen. Personalen hade den äldre i fokus och kunde exempelvis ta med lunchen ut och äta tillsammans med den äldre i det vackra vädret, efter den äldres önskemål.

### Inköp

Några äldre behövde stöd och hjälp av personalen för att kunna skriva en lista på varor som skulle handlas. Personalen förberedde den äldre redan på morgonen: ”*Du har handling i eftermiddag så vi kan redan nu titta vad du behöver.*” 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 förslag på saker som skulle inhandlas som de visste att den äldre tyckte om. Eftersom personalen hade god personkänedom kunde de även inhandla sådant som de äldre inte hade skrivit upp, exempelvis kakor till kaffet, vilket uppskattades av den äldre vid fikastunden. När personalen handlade tänkte de på extrapriser och de valde det billigare alternativet.

### Stimulans och vila

Promenad var den vanligaste beviljade stimulerande insatsen hos några äldre. Promenaden med den äldre hade ofta ett syfte, exempelvis var en äldres mål att kunna promenera till kiosken för att köpa en tidning till sin fru. Personalen och den äldre tränade att gå längre sträckor för varje vecka för att slutligen nå målet. Under promenaden utfördes vardagliga sysslor som att promenera till återvinningen för att kasta sopor.

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, familjemedlemmar, 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 men personalen kunde även dela med sig av saker i deras 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. Då en äldre firade sin födelsedag hade personalen köpt med sig en blomma vid besöket. Hemma hos vissa äldre syntes vykort som personalen skickat från semestern. Personalen var noga med att ta reda på den äldres intressen, exempelvis var en äldre intresserad av språket esperanto. Personalen hade lärt sig några fraser som användes i kommunikationen med den äldre.

De äldre som behövde vila under dagen fick hjälp med det. Personalen var noga med att den äldre låg bra i sängen när de lämnade lägenheten. Vissa äldre tillbringade mycket tid i sängen och då kunde personalen istället motivera den äldre att komma upp *"Kom jag väntar på dig i köket så kan vi fika tillsammans."*

### **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. Cheferna tackte upp för personalen vid sjukfrånvaro.
- Tydligt kontaktmannaskap och god kontinuitet, samma personal besökte de äldre dagligen. Personalen arbetade flexibelt och anpassade sig utifrån den äldres dagsform och önskemål.



- Personalen planerade insatserna tillsammans med de äldre.
- Personalen hade en frihet att själva förfoga över sin dagliga planering, vilket gjorde att arbetet för personalen kändes stimulerande och utvecklande. Personalen kände sig delaktiga i sitt arbete.
- Engagerad och hjälpsam personal med ett inkluderande bemötande och ett personcentrerat förhållningssätt.
- Vid alla insatser fanns tid för samtal. Personalen initierade vardagsprat eller samtal med de äldre i samband med insatserna. 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.
- Personalen motiverade de äldre till att äta mer näringsrik mat.
- Personalen motiverade de äldre att träna och kunde även hjälpa till med gångträning.
- Gott samarbete med anhöriga, primärvården och biståndshandläggare.

### **Gott exempel**

- Verksamheten hade ett arbetssätt vilket innebar att cheferna dagligen arbetade med sedvanliga hemtjänstinsatser hos de äldre. Detta arbetssätt gav cheferna en insikt om verksamhetens styrkor och utvecklingsbehov för att sedan kunna ge återkoppling till medarbetarna.

### **Utvecklingsområden**

Verksamheten kan utvecklas genom att

- repetera basala hygienrutiner.
- utveckla genomförandeplanerna och tydligare beskriva hur de äldre kan vara delaktiga samt deras egna resurser, intressen och vad som skapar meningsfullhet.
- öka de äldres delaktighet vid de praktiska momenten vid måltider.