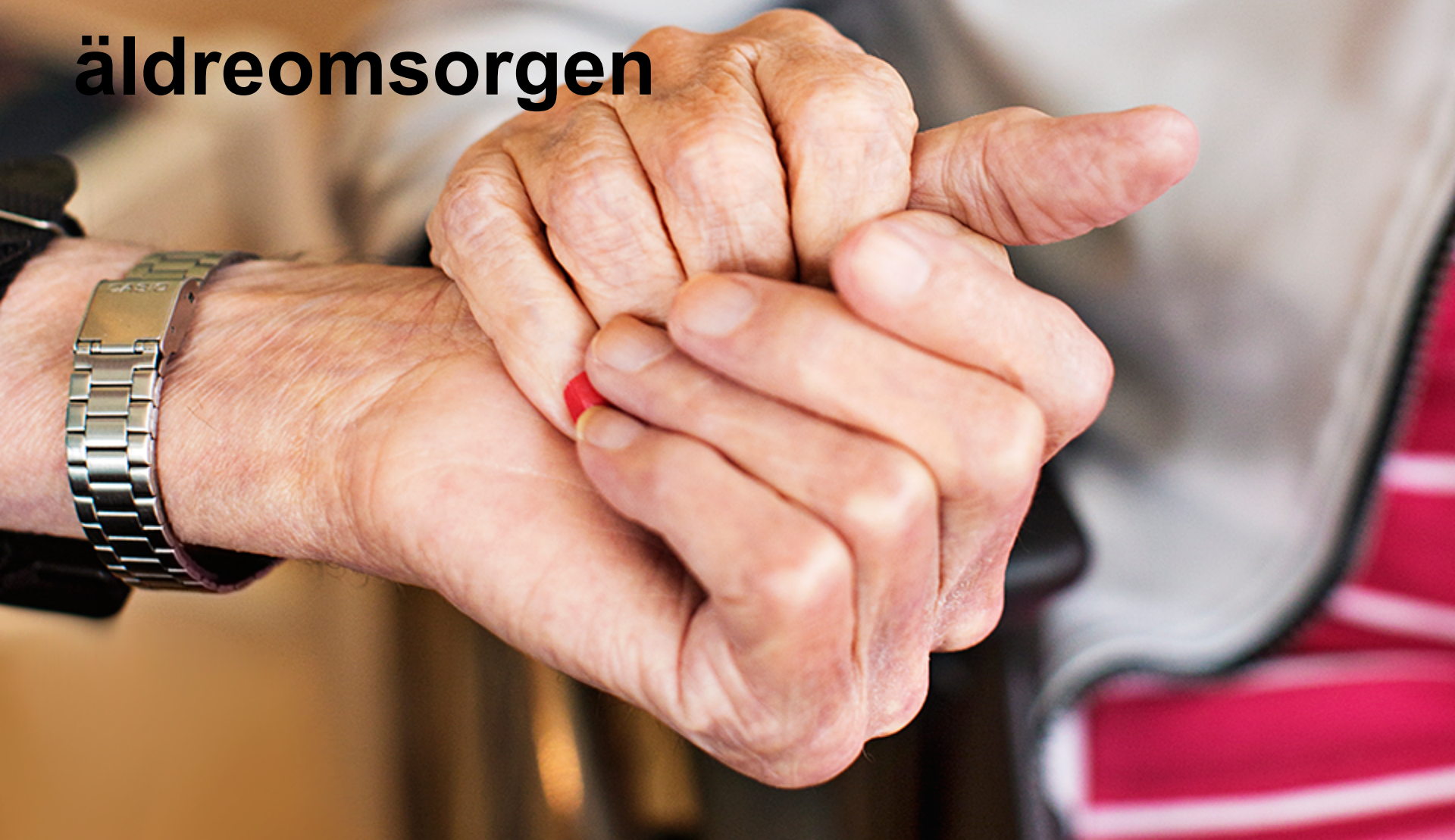


Kvalitetsobservationer inom äldreomsorgen



Kvalitetsobservation - vad är det?

- Metod att följa upp mötet mellan personalen och de äldre
- En del av den stadsgemensamma uppföljningsmodellen
- Underlag för utveckling av äldreomsorgen i Stockholm
- Sju kvalitetsobservatörer på äldreförvaltningen



Vad kan observeras?

- Hemtjänst
- Vård- och omsorgsboende
- Servicehus
- Dagverksamhet

- Alla regiformer
- I regel bara i Stockholm



Syftet med kvalitetsobservationer

- Belysa den faktiska kvaliteten med fokus på förhållningssätt och bemötande
- Uppmuntra till kvalitetsutveckling
- Stimulera ett kollegialt lärande



Hur blir en observation till?

- Utifrån årsplanering: år 2020 vård- och omsorgsboenden
- Informationsmöte med ledningen
- 5-6 tillfällen, varav minst en kväll
- I den äldres lägenhet och i närmiljön
- Observatören följer olika personal
- Observationspunkter och fältanteckningar



Vad ska observeras?

- Omvårdnad
- Mat och måltider
- Stimulans och vila

- Bemötande och teknisk kompetens
- Förutsättningar: organisation och ledarskap, arbetsplanering, miljö, informationsöverföring och samverkan



Vad är ett gott möte?

Äldreomsorgens nationella värdegrund:

”Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande” (Socialtjänstlagen)



Ett värdigt liv?

- Självbestämmande
- Trygghet
- Meningsfullhet och sammanhang
- Individanpassning
- Delaktighet
- Integritet och respekt för privatliv



Personcentrerat och salutogent förhållningsätt – vad menas med dem?

- *Utgår från den äldre, dennes egna upplevelser av sin situation*
- *Tar vara på den äldres personlighet och tidigare erfarenheter*
- *Tar vara på den äldres förutsättningar och resurser*
- *Stöttar den äldre så att hinder och svårigheter blir hanterbara*
- *Utgår ifrån hur den äldre önskar få sin vård och omsorg utförd*
- *Främjar den äldres delaktighet och självbestämmande*

Muntlig återkoppling

- Till ledningen efter avslutad observation
- Exempel
- I dialogform
- Utvecklingsområden, styrkor och goda exempel



Mycket har blivit bättre

- ...men kvalitet varierar inom och mellan verksamheterna.
- Kvalitet är en färskvara.



Exempel på styrkor

- Erfaren, ansvarsfull och engagerad personal som anpassade hjälpen utifrån den enskildes individuella behov och förutsättningar.
- Tydliga informationsöverföringar vid skifte av arbetspass: Personal och arbetsledning hade möjlighet att reflektera tillsammans kring viktiga händelser och iakttagelser.
- Kontinuitet: Arbetet planerades utifrån kontaktmannaskap.
- Omsorgsmåltider med karottsystem: Personalen satt med under måltiderna för att ge stöd för dem som behövde. De äldre som ville kunde ta mat och dryck själva.
- Personalens förmåga att inleda meningsfulla samtal. Genom samtal och relation kunde den äldres känsla av meningsfullhet och begriplighet öka. Samtalen ökade även personalens kännedom om de äldre.
- Genomtänkt och hemtrevlig miljö som erbjöd möjlighet både till social samvaro och till lugn och avskildhet.

Exempel på utvecklingsområden:

Verksamheten kan utvecklas genom att

- ha avsatt tid till överrapportering och dokumentation i skifte av arbetspass.
- ha en närvarande och delaktig arbetsledare som kan stödja personalen under det dagliga arbetet.
- beskriva den enskildes egna resurser, intressen och mål i genomförandeplanen i syfte att främja dennes delaktighet och personalens salutogena förhållningssätt.
- anpassa aktiviteter och stimulans efter de enskildas individuella förutsättningar, bland annat anordna fler aktiviteter i smågrupper.
- avsätta tid för reflektion så att personalen kan lära av varandra och ta till sig ny kunskap.
- repetera basala hygienrutiner och börja använda arbetskläder.



Tack!

funktion.kvalitetsobservatorer@stockholm.se