

Kvalitetsobservationsrapport

Starrängsgårdens dagverksamhet

Verksamhet

Starrängsgårdens dagverksamhet är en kommunal enhet som bedrivs av Östermalms stadsdelsnämnd. Verksamheten har demensinriktning och kan ta emot 13 gäster varje dag. För tillfället besökte 25 olika gäster verksamheten. Antalet gäster under en dag varierade mellan 8 och 12 under observationsperioden.

Verksamhetschef

Ann-Christine Osvald

Ann-christine.osvald@stockholm.se

Kvalitetsobservationen

Observationerna har pågått under perioden 6 maj 2019 – 3 juni 2019, sammanlagt vid fem tillfällen.

Observationerna är genomförda av kvalitetsobservatör:

Madeleine Skoglund

Madeleine.skoglund@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

Resultatet redovisas utifrån äldreomsorgens kvalitetsmål:

- trygghet och säkerhet
- meningsfullhet och delaktighet

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

Allmänna intryck

Starrängsgårdens dagverksamhet var centralt beläget på Östermalm med goda kommunikationer och närhet till affärer och park. I lokalen fanns ytterligare två dagverksamheter, en med

demensinriktning och en med social inriktning. Starrängsgården låg i entréplanet. Dessutom fanns en öppen träffpunkt samt ett stödboende som riktar sig till personer med psykiska funktionsnedsättningar i samma byggnad.

Starrängsgården bestod av en korridor med soffa, el gungstol och fåtölj, vilket skapade förutsättning för både social samvaro, enskildhet, vila och stimulans. Vidare fanns ett kapprum, två mindre sällskapsrum röda rummet och gröna rummet. Dessutom fanns ett större sällskapsrum med tre matsalsbord samt en köksö och ett kök. Köksdelen gick att dela av med en skjutvägg. Det fanns även ett kombinerat kapprum och förråd samt två kontor. Det ena kontoret tillhörde Starrängsgården. Där kunde personalen bland annat tala fritt i telefonen och dokumentera. På andra sidan av byggnaden fanns en uteplats tillhörande verksamheten.

Samtliga sällskapsrum och korridoren användes för gästerna. Matborden i det större sällskapsrummet möblerades om dagligen, för att kunna erbjuda och anpassas till olika aktiviteter och som matrum. Matborden placerades och dukades efter dagsbehov. Oftast användes två av matborden, antingen var för sig eller som långbord. Exempelvis vid högtider eller födelsedagsfirande. Matborden var dukade med löpare, olika blomsterarrangemang och namnskyltar. I det större sällskapsrummet fanns också ett akvarium med fiskar, en tv och en cykel som kunde kopplas till goggles map.

De flesta av personalen hade lång erfarenhet inom äldreomsorgen och hade arbetat flera år i verksamheten. De kände gästerna väl och hade kunskap om hur de skulle bemöta dem för att skapa känsla av meningsfullhet, trygghet och delaktighet. Personalen arbetade personcentrerat, utan stress och hade ett mycket gott bemötande av de äldre.

Många gäster uttryckte att de trivdes på dagverksamheten, att personalen var fantastisk, maten god och hur trivsamt det var att äta tillsammans. Flera gäster såg fram emot olika aktiviteter, så som gymnastik, dans och att lyssna på musik. Flera av gästerna nämnde även de dagliga samtalen och skratten som lustfyllda och viktiga.

Trygghet och säkerhet

Tillgänglighet

Organisation, ledning och personal

Verksamheten leddes av en verksamhetschef som även ansvarade för ytterligare fyra verksamheter, varpå tre av dem låg i samma

byggnad. Verksamhetschefen hade stöd av en administratör, som i huvudsak ansvarade för schemaläggning. Chefen hade sitt kontor i byggnaden och var personalens närmaste arbetsledare. När chefen inte var på plats nåddes hen på telefon eller handledde administratören som då stöttade personalen.

Personalen bestod av sju personal som hade lång erfarenhet av äldreomsorg. Fyra av dem arbetade fast på Starrängsgården. En av de fyra arbetade tre timmar per dag. Två av dem alternerade mellan de olika verksamheterna i byggnaden och den tredje arbetade dels i verksamheterna, dels som vaktmästare i byggnaden samt erbjöd fixartjänst i stadsdelen. Dessutom fanns en personal på Starrängsgården, som hade en ungdomsanställning genom jobbtorg Stockholm.

Arbetsplanering

Personalen började klockan 08:00, förutom en som arbetade tre timmar om dagen och började 11:00. Den fasta personalen alternerade veckovis med att ansvara för köksarbetet, vilket innebar att dagligen laga mat och dessert samt fikabröd. Övrig personal ansvarade för dagens aktiviteter och delade efter behov och intresse in gästerna i grupper. Även personalen delade upp sig och erbjöd olika aktiviteter i olika rum, gröna rummet, röda rummet, korridor samt stora allrummet. All personal deltog i måltiderna. Ibland vid ett bord, ibland slogs borden ihop till ett ända stort bord. Gästerna vistades på dagverksamheten på vardagar mellan klockan 09:00 och 14:15 beroende på när transporten anlände. Efter att gästerna åkt, plockades disk och diskades. Den som veckan innan haft köksansvar, ansvarade nästkommande vecka för den dagliga dokumentationen. Tiden användes även till att ta emot besök av nya gäster för att i lugn och ro kunna visa runt, informera och svara på frågor samt bekanta sig med både gäst och hans anhöriga.

Kontinuitet

Informationsöverföring, reflektion och samverkan

När personalen samlades på mornarna planerade de dagen. Allt ifrån bästa möjliga bordsplacering, till aktiviteter samt hur och vem som skulle ansvara för om någon av gästerna blev orolig, till exempel gå på promenad eller låta gäst tala med anhörig i telefonen. Detta syntes fungera, eftersom äldre som visat oro blev lugnare och upplevdes trygga efter insatsen. Omvårdnaden var personcentrerad och utgick efter den enskildes personlighet och behov. Personalen diskuterade även antal gäster för dagen och om strategier för hemgång vid behov. Personalen ringde också hem till de gäster som

önskade ha stöd för att hälsa dem välkomna. Planeringen var inte strukturerad, den fortsatte även löpande under dagen om behov uppstod. Personalen upplevdes samspelta och kommunicerade både snabbt och diskret mellan varandra. De hade också väl inarbetade rutiner och samspelade utan verbal kommunikation, till exempel behövdes ibland bara en blick, så gick en personal ut med en gäst och en annan personal intog då hans tomma plats vid matbordet. Personalen hade hela tiden de äldre i fokus. Även dagens olika aktiviteter både i grupp och individuellt planerade. Verksamhetschefen deltog inte vid de dagliga mötena. Vid behov kontaktade de varandra. Ledningen var oftast på plats och tillgänglig, annars fanns administratören där eller så nåddes chefen på telefon.

Förutom arbetsplatsträffar hade personalen gemensamt möte en gång i veckan, där även verksamhetschef och administratör medverkade. Under observationsperioden hade verksamheten anhörigmöte, där personal och ledning gav information och svarade på frågor.

Verksamheten hade samarbete med tre olika färdtjänstutförare, stadsdelens nya färdtjänstutförare var inbjudna till möte.

Det fanns en del nödvändigt samarbete med hemtjänsten för att informera varandra om gäst inte kunde komma eller låg på sjukhus. Enligt personalen såg det olika ut huruvida tillgänglig hemtjänstverksamheterna var. Kontakten med hemtjänstpersonalen fungerade som bäst när det var en och samma hemtjänstpersonal som samarbetade kring gästen, ”då känner de gästen och man kan bygga upp en relation, vilket blir bra för den enskilde”.

Kompetens

Basala hygienrutiner och förflyttning

Personalen hade oftast god kunskap om och förståelse för tillämpning av basala hygienrutiner, till exempel när och hur de skulle tvätta och desinficera händerna. Personalen använde arbetskläder i form av kortärmad t-shirt och tygförkläde. Det såg olika ut om köksansvarig dessutom bar köksförkläde. All personal bar namnskylt. Det förekom att köksansvarig tittade till gäster utanför köket, dock hjälpte hen aldrig till vid omvårdnadssituationer eller liknande.

Personalen hade god kompetens i förflyttningsteknik. De hjälpte den äldre att förflytta sig på ett tryggt och säkert sätt. Vid tillfälle

när ovan personal kände osäkerhet vid förflyttning, bad hen om hjälp.

Social dokumentation

Gästerna hade aktuella genomförandeplaner, informationen var oftast hämtad från beställningen och beskrev generellt målsättningar, till exempel ingå i social gemenskap, sällskap så hen får god aptit och social stimulans. Även huret var generellt beskrivet, till exempel delta i våra aktiviteter eller så beskrevs aktiviteter som erbjöds i verksamheten.

Samtidigt visade det sig att personalen hade god kännedom om gästernas personliga intressen, matvanor och förmågor.

Personalen dokumenterade också i andra dokument, som de kallade för uppföljning. Där beskrevs bland annat gästernas egna intressen mer ingående, till exempel tycker om att lyssna på musik. Dessutom hade alla gäster ett så kallat försättsblad som innehöll information om viktiga kontaktuppgifter och eventuella hjälpmedel så som hörapparat. Samtidigt saknades information om hur många hörapparater som användes.

Kunskapspåfyllnad

I verksamheten hade de medlemskap i demensförbundet och enligt personalen brukade de turas om att gå på föreläsningar som anordnades av förbundet. Personalen var även nyfikna och sökte aktivt information om både samtalsämne som uppkom i mötet med gästerna under dagen och om sjukdomar eller diagnos som någon gäst hade, för att bättre förstå och kunna ge bästa möjliga bemötande.

Meningsfullhet och delaktighet

Individanpassning, delaktighet och integritet vid omvårdnad

De flesta gästerna var självständiga och behövde inte så mycket stöd kring själva omvårdnaden under vistelsen på dagverksamheten. Förutom att guidade de äldre som behövde stöd att hitta till toaletten eller få visad vilken som var ledig, tryggade personalen den enskilde genom att påminna om att lyset tänds av sig själv när man kliver in. Det förekom också att personalen motiverade den äldre att besöka toaletten och gav handfast stöd om det behövdes.

I verksamheten fanns extra kläder att tillgå. Det förekom även att personalen tvättade och torkade kläder under dagen, så de äldre kunde åka hem i det skick de kommit. Personalen var nogsam med hjälpmedel, så som glasögon. Ibland putsade de dem och när de

upptäckte att någon äldre saknade sina glasögon kontaktade de både chaufför och anhöriga, för att ta reda på var de var.

Individanpassning och delaktighet vid måltider

Alla gäster åt frukost, lunch och eftermiddagsfika tillsammans med personalen i verksamheten. Gästerna och personalen hade bestämda platser och en namnskylt som visade allas bordsplacering. Vissa namnskyltar hade även en symbol av något intresse hos den enskilde, till exempel en gitarr. Placeringen såg olika ut från dag till dag eftersom sammansättningen av gäster varierade. Personalen planerade dagligen en ny genomtänkt bordsplacering utifrån de aktuella gästernas behov. Personalen satt vid strategiskt utvalda platser för att kunna hjälpa och stödja på bästa sätt. Vid behov förflyttade sig personalen, till exempel om en personal lämnade ett bord för att ge stöd åt en gäst, satte sig en annan personal vid det bordet. Personalen satt alltid med de äldre vid måltiderna och åt samt skapade meningsfulla samtal.

Det var personalen som dukade. Vid högtidsdagar, som födelsedagar ställdes flagga fram på bordet. De använde inga bordstabletter för att skapa kontraster. Olika färger användes på servetterna för att höja stämningen. Någon form av blomsterarrangemang fanns alltid på borden. Ibland snittblommor, ibland skål med tygblommor. Det fanns också en gren ovanför bordet som pyntades efter högtider och årstider.

Måltiden upplevdes som en trevlig stund på dagen, där personalen skapade en lugn och trygg atmosfär, där samtliga gäster blev sedda och bekräftade. Flertalet mellanmänniska möten uppstod som präglades av både värme, hjärtlighet och humor. Personalen hade god kännedom om samtliga gäster och samtalsämnen valdes ofta utifrån de äldres individuella intressen och personlighet.

Frukost

Köksansvarig förberedde dagens måltid medan en annan personal bredde smörgåsar och la upp frukt och grönskasbitar på assietter. All personal hjälpte till att servera tallrik med filmjolk och en blandning av cornflakes och havrekuddar. De som önskade fick istället nyponsoppa. Sedan plockades tallrikarna bort och personalen serverade assietter med smörgås och färggrant plock av frukt och grönsaker samt kaffe. Mjolk och socker stod på bordet, så gästerna själva kunde ta. Efter det serverades påtår och marmelad och smörgåskex ställdes fram på bordet. Några gäster bredde själva marmelad på smörgåskexet, de flesta erbjöds hjälp av personalen även om de skulle ha klarat att bre själva. Assietterna innehöll oftast

samma mängd per tallrik, trots att personalen hade kunskap om vem som föredrog mer och vem som föredrog mindre. Ibland kunde den äldre som föredrog mer, utav personalen få från den som föredrog mindre, med dennes medgivande. Personalen hade god kunskap om någon gäst var allergisk eller inte tyckte om något och utelämnade då det från fatet. Personalen dukade två bord som de satt runt.

Mellanmål

När gästerna kom till dagverksamheten samlades alla i gröna rummet. Där serverades samtliga något att dricka. Även mellan måltiderna serverades dryck och någon form av godisbit. Muggar, dryck och godis fanns i grönarummet, vilket bidrog till att personalen inte behövde lämna rummet för att servera. Det fanns även en diskho med tillgång att blanda drycken i rummet.

Lunch

En maträtt per dag tillagades, vilket köksansvarig planerat och beställt varor till veckan innan. Personalen tillfrågade även gästerna om det var någon speciell maträtt de önskade. Under lunchen såg det olika ut om de satt vid ett stort bord tillsammans eller om de satt vid två bord, vilket berodde på gruppens storlek, sammansättning och sammanhang, som vid bemärkelsedag, då alla satt samlade.

Köksansvarig la ugnshormar och andra varma karotter på en rullvagn, medans salladsskål och annat tillbehör som dryck och rödbetor stod på köksön. Rullvagnen placerades vid köksön. All personal serverade gästerna och köksansvarig la upp maten på tallrikarna. Det såg olika ut hur maten presenterades eller inte. Gästerna kunde inte se maten, de var inte delaktiga i valet av portionsstorlek. Däremot tillfrågades flera om de önskade mera mat efter att de ätit upp, medans andra uppmanades att äta så mycket de orkade, om de tyckte det var för mycket. Gästerna tillfrågades och valde mellan olika drycker, som serverades av personalen. Dessert serverades efter maten och kaffe samt fikabröd efter det. Lunchen intogs utan stress, där personalen aktivt jobbade för att bibehålla en lugn, trivsamt och meningsfull miljö tills det var dags att röra sig mot färdtjänstbilarna. All personal hjälpte till för att ge en så lugn hemgång som möjligt. Visade någon äldre oro hanterade personalen situationen direkt, de arbetade även förebyggande genom att stå på vissa strategiskt utvalda ställen för att kunna fånga upp och lugna de äldre.

Individanpassning och delaktighet vid stimulans och vila

Verksamheten erbjöd olika aktiviteter, både i olika rum, olika

gruppstorlekar och individuellt. På mornarna före frukost samlades

personal och gäster i gröna rummet. Där började dagens besök med att skapa kontakt, väcka olika intressen, lyssna på musik, få igång diskussioner och engagemang. Allt i en trygg och inkluderande miljö i gemenskap med andra. Det fanns alltid minst en personal närvarande, oftast två. Personalen hade god kunskap och förmåga att både initiera ett samtalsämne, lyssna av gästerna och flexibelt följa och föra samspel och samtal vidare. Personalen hade även god kännedom om gästerna, deras livshistoria, familjesituation och intressen, vilket de använde sig av.

Att byta rum mellan olika aktiviteter och måltiderna bidrog till att samtliga gäster var fysiskt aktiva under dagen. Dessutom erbjöds dagligen någon form av fysisk aktivitet. Oftast efter frukosten, till exempel; genom sittgymnastik, dans eller tipspromenad i korridoren. De aktiviteter som erbjöds syntes mycket uppskattade. När en gäst ville avstå från en gruppaktivitet, erbjöds hen något individuellt istället. Äldre som önskade vila erbjöds det genom olika alternativ, till exempel; vila i el gungstol med rogovande musik och lättare massage, i soffå i närheten av andra eller i avskilt rum. Det fanns även gäster som föredrog att sitta avskilt. Personalen tittade regelbundet till de äldre som inte deltog i gruppaktiviteterna. Äldre som föredrog att vila, motiverades att delta i någon form av aktivitet, utifrån den enskildes intresse, vilket oftast fungerade. Under observationsperioden bedömde personalen att det var för kallt eller blåsigt för att erbjuda utevistelse.

Sittgymnastiken avslutades ofta med ett uppskattat spel i form av kast med stor ballong. Det gick inte att undgå att lägga märke till den goda energin och glädjen som det lockade fram. Samtliga gäster fick något glittrade i blicken och tog fram extra krafter för att med kraft sparka eller boxa till ballongen vidare. Samma glädje och kämpar glöd syntes när spelemännen kom och det bjöds upp till dans. Vid dansen kom även gästerna och personalen från Bo Bergmansgårdens dagverksamhet ner till Starrängsgården. Personal och gäster samt gäster och gäster dansade med varandra i par eller i ring. Alla inbjöds till musik, dans och gemenskap. Det fanns även möjlighet att sitta ner och delta eller för att vila sig. Dansen och musiken pågick ca en timme. Den som inte önskade delta, fick stöd i att lämna aktiviteten. Samtliga bjöds på något att dricka efter avslutad aktivitet.

Andra aktiviteter som också syntes bidra till en meningsfull vardag var, till exempel musik som utgick från de äldres personliga intresse, samtidigt som personalen efter stycke eller låt startade samtal kring artisen, musiken och handlingen, vilket bidrog till att

gästerna fick möjlighet att berätta. Aktiviteter som skapade engagemang och delaktighet syntes också bidra till känsla av meningsfullhet, till exempel när personalen frågade var de skulle cykla, och gästerna genom Google map, både kunde följa och påverka, vilka vägar de tog sig fram på. Även de goda samtalen och den varma välkomnande atmosfären under hela dagen bidrog till känsla av meningsfullhet, trygghet och gemenskap. Avslutet på aktiviteterna och dagen var oftast tydliga och bidrog till en naturlig följsamhet, där varje avslut följdes av något annat.

Styrkor

- Närvarande ledarskap.
- Personalen var närvarande, samspelade och hade alltid gästerna i fokus.
- Personalen hade god kännedom om gästerna och skapade den bästa möjliga gruppdynamiken, när de planerade grupper och bordsplaceringar samt erbjöd gruppaktiviteter.
- Maten lagades på plats, vilket uppskattades av gästerna. Det spred även doft av mat på enheten.
- Omsorgsmåltider där samtalen var i fokus.
- Genomtänkta aktiviteter och samtal utifrån gästernas individuella intressen och förutsättningar.
- Arbetsätt som genom syrades av personcentrering och äldreomsorgens nationella värdegrund.

Utvecklingsområden

Verksamheten kan utvecklas genom att

- utöka öppettiden för gästerna.
- servera alla måltider så gästerna kan servera sig själva utifrån sina egna förutsättningar, antingen genom att låta karotterna gå runt eller genom att personalen går runt med karotterna till gästerna.
- uppmuntra gästerna att tvätta händerna eller erbjuda handdesinfektionsmedel.
- utveckla genomförandeplanerna, så de blir mer individuella. Beskriv den enskildes färdigheter, behov av stöd och vad som ger en meningsfull vardag.
- utveckla den löpande texten i dokumentationen genom att beskriva händelser av vikt, uppföljning och åtgärder.
- repetera basala hygienrutiner.