

Kvalitetsobservationsrapport

Sociala dagverksamheten

Verksamhet

Sociala dagverksamheten är en kommunal enhet som bedrivs av Östermalms stadsdelsnämnd. Verksamheten kan ta emot tio gäster åt gången och hade öppet två dagar i veckan. Under observationsperioden var åtta gäster inskrivna. Några var beviljade en dag per vecka och andra två dagar. Antal gäster per dag varierade mellan två till fyra personer. Enligt verksamheten hade det varit svårt att få in gäster. Efter att ledningen i olika sammanhang lämnat information till biståndshandläggarna, om vad dagverksamheten kan erbjuda, står flera gäster nu i kö för att erbjudas plats.

Verksamhetschef

Ann – Christine Osvald

Ann-christine.osvald@stockholm.se

Kvalitetsobservationen

Observationerna har pågått under perioden 1 november 2019 – 8 november 2019, sammanlagt vid tre 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 rutiner för kontaktmannaskap, värdegrundspolicys och viss individuell dokumentation. Återföring sker både muntligt och skriftligt. Resultatet baserar sig på de observerade tillfällena.

Allmänna intryck

Sociala dagverksamheten var centralt belägen på Östermalm med goda kommunikationer och närhet till affärer och park.

Verksamheten låg i entréplan. I byggnaden fanns ytterligare två dagverksamhet med inriktning demens, samt en öppen träffpunkt. I verksamheten arbetade flera olika personal som alturnerade mellan de olika enheterna.

Gästerna vistades på dagverksamheten mellan 9:00 – 14:15, beroende på när transporten kom. Innan en ny gäst började på dagverksamheten utsågs en kontaktperson. Kontaktpersonen tog sedan kontakt och informerade den äldre om verksamheten samt bjöd hen att besöka verksamheten.

Personalen hade lång erfarenhet av äldreomsorg. Gästerna välkomnades när de kom till dagverksamheten. Den i personalgruppen som ansvarade för verksamheten, var tillsammans med gästerna under hela dagen. Förutom samvaro och olika sorters samtal erbjöds oftast samma aktiviteter så som nian, frågesport, sittgymnastik och tipsrundan.

I samtal med gästerna framkom att de trivdes på dagverksamheten, att det var betydelsefullt att kunna komma hemifrån ibland. Gästerna såg fram emot den sociala samvaron både tillsammans med andra gäster och personalen. De var även nöjda med maten och aktiviteterna, samtidigt som dagarna ibland upplevs enformiga. Samtalsämnen som sport, nyheter och teknik var något som gästerna ofta initierade.

Miljö

Verksamheten bestod av ett ändamålsenligt rum, där gästerna samlades för både aktiviteter och för att äta måltider tillsammans. I rummet fanns tavlor och gröna växter att fästa blicken på. Både tidningar och ordlek låg framme på bordet för att stimulera till läsning, diskussioner och utmana. Rummet hade rikligt ljusinsläpp då ena sidan bestod av fönster. Dessutom fanns förutom takbelysning, flera golvlampor med extra belysning. Det fanns två matbord, vilka slogs ihop till långbord vid behov. Borden hade höj och sänk funktion som reglerades efter behov.

Ytterligare ett rum angränsade till verksamheten med dragdörrar emellan. Verksamheten hade tillgång till ett stort separat kök, samt ett separat förråd med material, som brädspel, böcker och bowling. Dessutom fanns ett separat kontorsutrymme med möjlighet till dokumentation. På andra sidan av huset fanns även en uteplats som delvis delades med seniorträffen. Även korridoren användes för att erbjuda aktivitet.

Trygghet och säkerhet

Tillgänglighet

Organisation, ledning och personal

Verksamheten drevs av en verksamhetschef som förutom de tre dagverksamheterna även ansvarade för fyra träffpunkter. Två av träffpunkterna hade öppet alla dagar i veckan och två hade öppet en dag i veckan. Tre av dessa träffpunkter låg på olika geografiska platser i stadsdelen. Verksamhetschefen hade stöd av en administratör, som i huvudsak ansvarade för schemaläggning. Chefen hade sitt kontor i byggnaden och var personalens närmaste arbetsledare. När verksamhetschefen var borta, vikarierade administratören för hen.

Personalen bestod av fyra personal. Tre av dem ansvarade även för arbetet med seniorträffen. En i personalgruppen arbetade också i de två andra dagverksamheterna i byggnaden, samt i en träfflokal i stadsdelen, en dag i veckan. Dessutom fanns en personal som förutom att arbeta på den sociala dagverksamheten även arbetade som vaktmästare i byggnaden, samt erbjöd fixartjänst i stadsdelen.

Arbetsplanering

Personalen började klockan åtta. De alternerade mellan att vara på den sociala dagverksamheten, i köket och på seniorträffen. En person per dag arbetade på dagverksamheten. Om det av någon anledning fattades personal i en av de övriga verksamheterna, var det den som hade köksansvaret som gick dit. Maten lagades då av köksansvarig på dagverksamheten intill.

Kontinuitet

Informationsöverföring, reflektion och samverkan

All personal hade god kännedom om gästerna. Den personal som för dagen ansvarade för verksamheten, planerade själv sin dag. Däremot tidpunkt för lunch planerades tillsammans med övrig personal. Personalen hade ingen strukturerad informationsöverföring, utan rapporterade muntligt till varandra, när de kom på något.

Förutom att de i verksamheten samarbetade med de övriga verksamheterna i byggnaden, samarbetade de även med annan träfflokal. I syfte att inspireras. Övriga externa samarbeten fanns med olika färdtjänstutförare och hemtjänstutförare. Dessutom kontaktades heminstruktör vid behov.

Tillsammans med fixartjänst och seniorträffen hade de regelbundet enhetsmöte, en gång i veckan, samt idé och kvalitetsmöte varannan månad.

Kontaktmannaskap

Samtliga gäster hade en utsedd kontaktperson. Dennes uppgift var att ta den första kontakten när en gäst erbjöds plats på dagverksamheten, samt att upprätta en genomförandeplan.

Kompetens

Basala hygienrutiner

Personalen bar ändamålsenliga arbetskläder som både uppfyllde kriterierna för basala hygienrutiner och passade för verksamhetens karaktär. Köksansvarig använde köksförkläde. Vid måltiden var det oftast flera personal som la upp och serverade mat från serveringsvagnen.

Personalen hade god kompetens i förflyttningsteknik. De hjälpte gästerna att förflytta sig på ett tryggt och säkert sätt. De gav instruktioner, tid och utrymme för den äldre att använda egna resurser. Flera av de äldre var pigga och gick obehindrat utan hjälpmedel. Personalen såg till att den som behövde hjälpmedel, som käpp eller liknande hade den i närheten. Verksamheten hade en rullstol som de använde vid behov. Enligt personalen användes den oftast utomhus.

Syn och hörsel

Personalen hade goda kunskaper och förståelse kring syn och hörsel. Personalen stöttade den enskilde vid olika situationer, under hela dagen exempelvis, genom olika sorters belysning, placering och guidning.

Social dokumentation

Samtliga gäster hade en genomförandeplan. Personalen var kontaktperson till mellan en till tre gäster. Innehållet i planerna beskrev den enskildes självständighet och behov av stöd, exempelvis gånghjälpmedel, extra belysning, klockmodellen. Samtidigt saknades beskrivning av den enskildes intressen och vad som fick hen att känna meningsfullhet. Det som beskrevs var bland annat hur många dagar den äldre hade beviljat att komma till verksamheten. Att den enskilde deltar i verksamhetens aktiviteter eller vilka aktiviteter som erbjöds. Personalen hade mer kunskap om gästerna, än vad som beskrevs i genomförandeplanerna exempelvis vem som önskade duka.

Verksamheten saknade rutin för den löpande dokumentationen. Personalen dokumenterade inte regelbundet, ibland dokumenterades

händelser av vikt såsom att en gäst befann sig på sjukhus. Vanligast var att personalen skrev en kortare sammanfattning, vilket skedde oregelbundet. Detta försvårade bland annat uppföljning av varför gäster avbokade dagar.

Meningsfullhet och delaktighet

Individanpassning, delaktighet och integritet vid omvårdnad
De flesta gästerna var självständiga och behövde inte så mycket hjälp med omvårdnad under tiden de var på dagverksamheten. En del äldre behövde ha hjälp och guidning för att ta sig till toaletten och personalen fanns med som stöd och hjälpte respektfullt till vid behov.

Personalen påminde och uppmuntrade gäster som var i behov av hjälpmedel, att använda dem och att ta med dem till dagverksamheten exempelvis, hörapparater.

Individanpassning och delaktighet vid måltider

Alla gäster åt frukost, lunch och eftermiddagsfika tillsammans med personal. Mellanmål bestod av dryck och chokladkarameller. Gästerna hade bestämda platser. Frukosten serverades vid soffgruppen och lunchen vid matbordet. Eftermiddagsfika serverades mellan lunch och hemgång.

Köksansvarig tillagade lunch och dessert samt planerade kaffebröd. Den som var ansvarig för dagverksamheten förberedde frukost, som serverades vid tio. Personalen förberedde frukosten genom att bre smörgåsar och brygga kaffe. Efter smörgåsarna serverades croissant som värmts i ugnen.

Frukost

När gästerna kom serverades de något att dricka. Vid tio, när alla gäster var samlade serverades frukosten. Trots att personalen erbjöd olika pålägg, brödsorter och grönsaker, passade det inte alltid den enskildes önskan eller behov exempelvis, fanns det brödsorter som försvårade för den äldre att äta. Ibland gick personalen ut i köket för att bre ytterligare smörgåsar, om de inte räckte till.

Personalen hällde oftast upp kaffe och serverade smörgåsarna. Socker och mjölk placerades på bordet, så den som önskade kunde ta själv.

Mellanmål

På förmiddagen, oftast efter sittgymnastiken, serverades ett enklare mellanmål i form av en chokladbit och dryck. Dryck serverades

även regelbundet mellan måltiderna. På eftermiddagen, efter lunch och innan hemgång serverades kaffe och kaka, oftast hembakad.

Lunch

Lunchen serverades klockan ett. Ibland dukade personalen på dagverksamheten, ibland dukade även andra från personalgruppen och ibland uppmuntrades gäst att duka. Mitt på bordet låg en duk, där stod en vas med antingen snittblommor eller tygblomma. Dessutom fanns ljushållare med elektriska ljus, som tändes vid måltiden. Smör, bröd, sallad, kryddor och tillbehör som, potatis ställdes på bordet. Varma grytor och gratänger serverades av personalen från en rullvagn, som var placerade en bit bort från bordet. Detta gjorde att gästerna inte alltid såg maten eller blev delaktiga i val av portionsstorlek. Gäst som reagerade över att det var för mycket på tallriken, fick svaret "nää", och serverades tallriken. Alla fyra i personalgruppen satt med under måltiden. Det varierade om en eller flera personal serverade maten. Det förekom även att personal kom in och anslöt till måltiden senare.

Gästerna tillfrågades alltid om vad de önskade att dricka. Det fanns olika alternativ att välja emellan exempelvis, lättöl, mjölk och ramlösa. Maten presenterades alltid muntligt. Dagens måltid stod också uppskriven på en anslagstavla i korridoren, vid ingången till rummet. Efter maten serverades alltid dessert. Det såg olika ut om gästerna blev serverade eller uppmuntrades att ta själva. Den kunde även serveras ur fina skålar för att höja känslan av festlighet.

Personalen tillämpade omsorgsmåltid, genom att de satt med under måltiden och åt tillsammans med gästerna. Personalen satte sig bredvid gäster som behövde stöd och hjälp exempelvis med muntliga instruktioner för att kunna äta. Gästerna hade individuella hjälpmedel, så som bordsunderlägg, placering och utrustning. Både personal och gäster initierade olika samtalsämnen. Ibland hade personalen fokus på gästerna och bekräftade dem i stunden. Det förekom också att personalen diskuterade annat arbete eller meningsskiljaktigheter under måltiden. Detta kunde bidra till att måltidssituationen upplevdes rörig, då fokus flyttades från gästerna och det blev oklart vem som ledde måltiden. Det kunde även bli rörigt när flera i personalgruppen reste sig och gick ut och in genom rummet exempelvis, för att plocka disk, köra ut rullvagn samt hämta kaffe.

Det förekom även att personalen frågade gästerna, vad de önskade äta under veckan eller om de skulle baka någon dag. Förslag på både mat och dessert framkom, vilket också uppmärksammades och serverades senare under veckan.

Individanpassning och delaktighet vid stimulans och vila

Gästerna kom mellan nio och kvart i tio och åkte hem efter två. När gästerna ankom till dagverksamheten samlades de vid soffgruppen i rummet. Förutom tankenöt, kallad nian låg även tidningar framme på bordet för att erbjuda stimulans. Ibland spelades även musik. Gästerna fick en mjuk start på dagen tillsammans med personalen. Den som önskade tog del av det material som låg på bordet och den som önskade konversera gjorde det. I samband med att frukosten serverades, uppstod ofta spontana samtal. Dessa samtal varierade både kring olika ämnesområden och i kvalité exempelvis, utgick vissa samtalsämnen utifrån gästernas egna intressen, vissa ämnen fördjupades och bidrog till social samvaro. Medan andra upplevdes mer informativa. Det fanns även gäster som tog initiativ till olika samtalsämnen och spred positiv energi. Det fanns gäster som visade nyfikenhet och intresse för teknisk utrustning, så som Ipad. En av gästerna uppmuntrade personalen att använda Ipad genom att fråga om det gick att få fram en bild på fågeln, som ställdes vid frågesport.

Varje dag mellan elva och halv tolv hade de sittgymnastik. Personal och gäster satt i en ring och fick instruktioner i takt till musik från en cd – skiva. Det syntes att både gäster och personal kunde programmet utantill.

Efter sittgymnastiken gick personalen och gästerna oftast tipsrundan i korridoren. Ibland uppmuntrades någon av gästerna att läsa frågorna. Efter tipsrundan satte sig personalen och gästerna sig ner i soffan/fåtöljerna och hade frågesport exempelvis kring olika årtal eller läste ordspråk.

Det förekom även att personal hoppade över tipsrundan och spelade bowling. Detta skapade god stämning, hejarop och glädje, vilket bidrog till meningsfull samvaro. Även när humor användes i mötet mellan personal och gäster eller då personalen läste roliga historier, skapades god stämning och glädje. När personalen och gästerna skrattade tillsammans.

När personalen använde Ipad för att söka musikhåtar, bilder eller information, bidrog det till både fördjupade samtal, lärande och meningsfull tillvaro.

I samband med eftermiddagskaffet gick personalen igenom svaren på tipsrundan, vilket kunde upplevas stressigt enligt personalen. Även vid de tillfällen tipspromenaden uteblivit, då annat gjorts istället, läste personal upp svaren på tipsrundan till kaffet. Trots att gäster och personal redan konverserade med varandra.

Samtidigt som gästerna var nöjda med dagverksamheten, samvaron och aktiviteterna, berättade de också att dagarna kunde upplevas enformiga. Att de tidigare deltagit i sångkör som nu upphört och att det var tråkigt att man inte längre besökte platser som exempelvis, djurgården. Enligt personalen var det svårt att ta sig ut på promenad, om inte samtliga gäster önskade det.

Styrkor

- Dagverksamheten är en viktig insats för att bryta ensamhet och förebygga ohälsa hos äldre.
- Lunchen som lagade på plats varje dag, och som serverades med färsk sallad och grönsaker. Samt hembakat fikabröd.
- Erfaren personal som hade god kännedom om de äldres levnadshistoria.
- Personalen hade goda kunskaper inom syn och hörsel som de använde.

Utvecklingsområden

Verksamheten kan utvecklas genom att

- planera och strukturera upp dagen för att möjliggöra för att genomföra fler planerade aktiviteter och samtal utifrån gästernas önskemål.
- beskriva den enskildes intressen och vad som får hen att känna välbefinnande.
- utöka den löpande dokumentationen, så viktig information inte glöms bort, kan spridas och följas upp exempelvis, om någon avböjer besök.
- öka delaktigheten vid måltiderna, exempelvis erbjuda gästerna att bre sin egen smörgås. Samt välja portionsstorlek.
- skapa rutiner kring måltiden, för att hindra att det blir rörigt och se till att fokus är på gästerna.
- anpassa rutinerna för dagverksamhetens arbetssätt.
- reflektera över samtalets betydelse och utveckla samtalen. Genom samtal ökar den äldres känsla av meningsfullhet och begriplighet.
- utöka användandet av digitala medel, så som Ipad.
- utöka öppettider för gästerna.