

## **Kvalitetsobservationsrapport**

### **Bo Bergmansgården dagverksamhet**

### **Verksamhet**

Bo Bergsmansgårdens dagverksamhet är en kommunal enhet som bedrivs av Östermalms stadsdelsnämnd. Verksamheten har demensinriktning och kan ta emot 13 gäster varje dag. För tillfället besökte 29 olika gäster verksamheten. Antalet gäster under en dag varierade mellan 10 och 12 under observationsperioden.

### **Verksamhetschef**

Ann-Christine Osvald

[Ann.christine.osvald@stockholm.se](mailto:Ann.christine.osvald@stockholm.se)

### **Kvalitetsobservationen**

Observationerna har pågått under perioden 15 april 2019 – 26 april 2019, sammanlagt vid fem tillfällen.

Observationerna är genomförda av kvalitetsobservatör:

Madeleine Skoglund

[Madeleine.skoglund@stockholm.se](mailto: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

### Miljö

Bo Bergsmansgårdens dagverksamhet ligger på tredje våningen i samma hus som ett stödboende som riktar sig till personer med psykiska funktionsnedsättningar. På bottenplan fanns ytterligare två dagverksamheter en med demensinriktning och en med social inriktning. På bottenplan fanns även en öppen träffpunkt.

Lokalen bestod av en hall med två toaletter som hade tydligt markerade röda dörrposter samt blåmarkerade toalettsitsar, ett mindre sällskapsrum som kallades för röda rummet, ett mindre sällskapsrum kombinerat med ett köksbord som kallades blå salongen, ett rum med två matbord och vitrinskåp, ett större välmöblerat sällskapsrum med olika sittgrupper, tv, piano och cd-spelare. Dessutom fanns en altan på 30 meter med möjlighet att gå ut på från både matsalsrummet och det större sällskapsrummet. Vid båda utgångarna var det flera höga trappsteg för att ta sig ut, vilket en del gäster upplevde otryggt trots att det fanns handtag i väggen att stödja sig på. På altanen fanns stadiga stolar med armstöd samt flera ändamålsenliga bord. Även planterings möjligheter och markis för att skapa skugga.

Det fanns två rum med möjlighet att dokumentera i. I det ena dokumentationsrummet fanns även en el gungstol, viken inte användes under observationsperioden.

De flesta av personalen hade lång erfarenhet inom äldreomsorgen och hade arbetat flera år i verksamheten. De kände gästerna väl och hade kunskap om deras intressen och levnadshistoria. Personalen arbetade utan stress och hade ett gott bemötande av de äldre.

Personalen mötte gästerna på ett välkomnande och inkluderande sätt, där var och en hälsades välkommen, blev sedd och bjuden på ett geléhallon.

Många gäster uttryckte att de trivdes på dagverksamheten, att personalen var bra, maten god, sällskapet trevligt och hur de uppskattade den fantastiska altanen. I verksamheten fanns också en hund som ägdes av en av personalen. Några gäster ställde sig frågande vad de väntade på. En känsla av väntan kunde infinna sig före frukost och lunch. Speciellt om det saknades personal i sällskapsrummet.

## Trygghet och säkerhet

### Tillgänglighet

#### **Organisation, ledning och personal**

Verksamheten leddes av en verksamhetschef som även ansvarade för ytterligare fyra verksamheter, varav tre av dem låg i samma byggnad. Verksamhetschefen hade stöd av en administratör, som i huvudsak ansvarade för schemaläggning. Chefen hade sitt kontor på våningsplanet 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 sex personal som hade lång erfarenhet av äldreomsorg. Tre av dem arbetade fast på Bo Bergmansgården och 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.

#### **Arbetsplanering**

Personalen började klockan 08:00. Den fasta personalen på Bo Bergmansgården alternerade veckovis med att ansvara för köksarbetet, vilket innebar att dagligen laga mat och baka och därmed höll sig i köket hela dagen. 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, altan och promenad. All personal deltog i måltiderna. Ibland i ett rum, ibland i två olika rum. Oftast var de fyra personal per dag. Gästerna vistades på dagverksamheten på vardagar mellan klockan 09:00 och 14:15 beroende av när transporten anlände. Det såg olika ut hur personalen använde tiden efter att gästerna åkt hem. Oftast återställdes köket och borden dukades till dagen efter. Det fanns även tid för att dokumentera, reflektera och planera.

### Kontinuitet

#### **Informationsöverföring, samverkan och reflektion**

Personalen samlades i köket och tog en fika på morgonen. Det var inget regelrätt möte utan de pratade allmänt. De tog alltid upp hur många gäster som skulle komma under dagen och om någon skulle komma senare. Personalen ringde hem till de gäster som önskade ha stöd och önskade dem välkomna. Oftast gavs någon information gällande kommande planering i stora drag eller information om gästerna. Dessa sammankomster användes inte strukturerat till

informationsutbyte eller planering av dagen. Personalen diskuterade bordsplacering utifrån individuella behov och utifrån den bästa möjliga gruppdynamiken inför dagens måltider och gruppaktiviteter i respektive rum. Verksamhetschefen deltog inte vid de dagliga mötena. Vid behov kontaktade de varandra.

Förutom arbetsplatsträffar hade personalen gemensamt verksamhetsmöte en gång i veckan, där verksamhetschef och administratör närvarade.

Under observationsperioden hade de anhörigmöte, där personal och ledning gav information, svarade på frågor samt uppmuntrade anhöriga till att hjälpa till att skriva levnadsberättelser och vikten av dem. Personalen tipsade även om att levnadsberättelserna kunde vara ett bra verktyg att ta med sig om det i framtiden blev aktuellt med vård och omsorgsboende.

Verksamheten tog i dagsläget emot gäster från tre olika stadsdelar och hade även samarbete med tre olika transportverksamheter. Den egna stadsdelen hade bytt transportverksamhet, varpå de bjudit in dem till möte.

Det fanns en del nödvändiga samarbeten med hemtjänsten för att informera varandra om en gäst försämrats eller saknade nycklar. Personalen tyckte att det ibland kunde vara svårt att nå hemtjänsten, vilket även skilde sig åt mellan olika hemtjänstverksamheter.

Genom samtal med personalen framkom att samverkan brast ibland, vilket berodde på att information inte skickats från beställarenheten till verksamheten. Enligt personalen fanns det flera vinster med att få möjlighet att göra ett avslut, både för den enskilde, andra gäster samt för personalen. Eftersom de byggt upp kontakter och skapat relationer under gästens vistelse på dagverksamheten.

Distriktsköterska svarade sällan när personalen ringde, dock kontaktade de alltid verksamheten och ringde tillbaka, vilket fungerade bra. Verksamheten hade även samarbete med sjuksköterska på närliggande vård- och omsorgsboende. Det noterades fungera, gästen fick det stöd hen behövde.

## Kompetens

### **Basala hygienrutiner, förflyttningsteknik och bemötande**

Personalen använde arbetskläder i form av t-shirt och tygförkläde. Det såg olika ut om de bar namnbricka. Den som var köksansvarig

använde även köksförkläde. Personalen hade god kunskap om basala hygienrutiner och följde de anvisningar som finns.

Gäster som satt i rullstol fick hjälp med förflyttning över till annan stol under dagen. Personalen gav även stöd till dem som var i behov av käpp eller rullator. Det förekom att personalen hjälpte de äldre upp genom att dra i den äldres armar, trots att vårdbälte fanns i verksamheten. Det förekom också att personalen gick framför och drog i den äldres hand i stället för att gå jämsides vid stöd med förflyttning från en plats till en annan.

Det noterades att gäster som visade starka känslor ibland lämnades ensamma, utan att personalen följde upp hur hen mätte, vilket kan skapa osäkerhet och ge känsla av otrygghet. Samtidigt fanns kunskap om att det kunde inträffa och en viss strategi kring att försöka avleda negativa känslor användes.

### **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. De äldre som behövde stöd och guidning för att ta sig till toaletten fick det av personalen, även miljön var tänkt att ge stöd. Listerna på toalettdörrarna var rödmålade och sitsarna i badrummet var blåa. Personalen hjälpte till med att borsta och sätta upp håret på den som önskade.

När personalen upptäckte att äldre var i behov av omvårdnad, som för dem var svår att ge, kontaktades sjuksköterska från Löjtnantsgården, så den enskilde kunde få det stöd hen behövde. Personalen kontaktade även verksamhetschefen för stöd kring händelsen, vilket de fick.

### **Kontaktmannaskap**

Var och en av den fasta personalen på Bo Bergmansgården var kontaktperson till ca 10 stycken vardera. Innan en gäst började på Bo Bergmansgården blev hen välkommen och visades runt på enheten av den tilltänkte kontaktpersonen. Det var också den som sedan upprättade en genomförandeplan och etablerade extra kontakt med anhöriga.

### **Social dokumentation**

Gästerna hade genomförandeplaner, dock var inte alla uppdaterade. Planerna var opersonliga och oftast generellt beskrivna, till exempel beskrev huret; deltagande i det sociala sammanhanget, som delta i måltid, med målet att få näringsrik kost och god mat. Deltar i aktiviteter. Trots att vissa egenskaper beskrev mer saknades den individuella beskrivningen. Till exempel; gillar konst saknade, vilken typ av konst den enskilde tyckte om. Ett annat exempel; behöver stöd vid alla situationer under dagen, saknade förståelsen över om det var stöd i att påminnas gå till toaletten eller stöd att gå till toaletten. Personalen hade däremot betydligt större kunskap om gästerna, deras intressen och levnadshistoria än vad som framgick i planerna.

När det gällde den löpande dokumentationen, fanns ett fåtal anteckningar i månaden nedskrivna. Exempelvis dokumenterades om gäst stannat hemma vid sjukdom, äldre som ramlat utanför hemmet eller att hen skulle flyttas över i annan stol. Det noterades även att viktig information kunde missas att dokumenteras. Exempelvis att en äldre fått ökad fallrisk.

Personalen hade som rutin att skriva ett så kallat försättsblad med relevant information, som telefonnummer till anhöriga, aktuella hjälpmedel och eventuella sjukdomar. Personalen skrev även sammanfattningar kring gästerna, efter att det gått en tid, vilka var mer innehållsrika och personliga än genomförandeplanerna, även om de var korta.

### **Individanpassning och delaktighet vid måltider**

Gästerna och personalen hade bestämda platser hela dagen. Eftersom sammansättningen av gäster såg olika ut från dag till dag gjorde personalen en ny genomtänkt bordsplacering, utifrån de aktuella gästernas behov, för att skapa en så bra gruppdynamik som möjligt. Bordsplaceringarna markerades med namn, på både gäster och personal. Personalen satte sig strategiskt vid varje bord och åt tillsammans med gästerna. De två matborden i matrummet mellan köket och stora sällskapsrummet användes dagligen. Vissa dagar användes även blå salongen.

Det var personalen som dukade. Det fanns alltid färska blommor på bordet. Till påsk även pynt, dessutom använde de olika färger på servetterna för att höja stämning och skapa trivsel.

Samtalen vid de olika borden varierade. Vid det ena bordet var det livliga diskussioner, personalen hade god förmåga att få igång olika samtal inom olika områden, vid flera tillfällen användes det

kunskap som hen hade om gästerna för att starta ett samtal. Vid det andra bordet var det ibland småprat, ibland tystnad. I den blå salongen gav personalen stöd i att starta upp samtal och sedan såg gästerna själva till att hålla det levande.

Vid flera tillfällen under måltiderna reste sig all personal från båda borden, exempelvis för att hämta kaffe, fylla på mjölkkanan eller plocka ut disk. Detta ledde till att en del gäster trodde sittningen var färdig, samtalen avtog och funderingar som, var ska jag ta vägen nu? kunde uppstå och skapa känsla av oro och förvirring.

### **Frukost**

Köksansvarig förberedde lunchen och en annan personal gjorde iordning assietter med en smörgås och lite plock, så som frukt, grönt och ost med marmelad. Plocket varierade dag från dag men bestod alltid av olika färger.

Alla gäster bjöds på ett glas juice före frukost. Sedan ställdes yoghurt, bananskivor, müsli och flingor fram på borden så alla kunde nå det. Nästa steg var att duka av, för att sedan servera assietterna med plocket och den färdig bredda smörgåsen samt kaffe. Socker och mjölk stod på borden. De äldre åt i sin egen takt och erbjöds både påtår och tretår. Äldre som enligt eget önskemål kom till dagverksamheten senare, när de övriga gästerna redan ätit erbjöds att äta sin frukost i köket med sällskap av köksansvarig.

### **Lunch**

Personalen lagade en maträtt per dag, vilket spred doft på enheten. Även färggrann sallad erbjöds dagligen. Lunchen serverades klockan ett. Köksansvarig beställde mat till veckans måltider veckan innan.

Ugnsformar, salladsskål och annat tillbehör ställdes på en rullvagn, som sedan placerades så gästerna inte kunde se maten. Det såg olika ut hur maten presenterades. Köksansvarig portionerade maten på tallrikarna och övrig personal serverade dem. Även dryck serverades. Gästerna kunde välja mellan olika drycker. Gästerna valde inte portionsstorlek, fast en del fick ibland frågan om önskat antal potatis, pannkaka eller om hen ville ha mer mat. Under påsken serverades påsk tallrik flera dagar i veckan, så att så många gäster som möjligt skulle erbjudas påsk lunch. Under måltiden fördes olika samtal. Ofta sjöngs en sång eller en refräng, ibland flera gånger under en måltid. Personalen tog även fram en flöjt och spelade några toner eller en låt under lunchen. Lunchen avslutades med dessert, oftast hemgjord sådan och kaffe. Lunchen varade fram till dess att det var dags att ta hissen ner till transportbilarna. Gästerna



åt i lugn och ro. Ibland erbjöds tretår för att dra ut på tiden, ibland blev det oroligt och flera gäster behövde uppsöka toaletten strax före hemfärd. Detta gjorde att luncherna slutade olika, dag från dag.

### **Mellanmål**

Mellanmål serverades vid flera gånger per dag. När gästerna kom erbjöds de ett geléhallon. Lite senare när det flesta var samlade serverades ett glas juice och mellan frukosten och lunchen serverades både dryck och någon godisbit, exempelvis en chokladbit.

**Individanpassning och delaktighet vid stimulans och vila**  
Verksamheten erbjöd olika aktiviteter, både i olika rum, olika gruppstorlekar och ibland även individuellt. En del aktiviteter återkom varje dag, särskilt de på mornarna då gästerna i väntan på frukosten lyssnade på olika genrer av musik från cd -spelare, läste tidning, la pussel och samtalade. Personalen såg till att bekräfta alla gäster och gav visst stöd så gästerna kom igång med de olika aktiviteterna. Personalen turades ofta om att närvara tillsammans med gästerna i sällskapsrummet. Mellan varven var ingen av personalen i sällskapsrummet. Det saknades struktur för vem som ledde aktiviteterna och hur en aktivitet avslutas. Personal gick in i sällskapsrummet, startade ett samtal eller en sång och sedan gick man därifrån. Sedan kom en annan personal som samtalande en stund, la lite pussel och gick.

Efter frukost var aktiviteterna mer strukturerade och planerade. Exempelvis delades oftast gäster in i mindre grupper och personalen erbjöd olika aktiviteter till dessa grupper och även individuellt om det fanns behov av det. Aktiviteter som erbjöds var bland annat promenad eller att sitta på altanen, bingo, memory, musik och sång där alla som önskade kunde följa med i ett sånghäfte. Vid vissa aktiviteter, som att sitta på altanen lämnades gästerna stundvis och personalen kom och gick för att samtala en stund, hämta dryck och annat.

Det förekom att någon gäst inte alltid hade ro att delta i gruppaktiviteter. Ibland tog någon personal sig tid att vara med den personen. Ibland sökte sig personen till köket och hade egen samvaro med köksansvarig och ibland lämnades personen att vara ifred. Det såg olika ut om personalen följde upp personens känslomässiga tillstånd.

Det förekom att gruppaktivitet i storgrupp erbjöds alla, även till den som inte önskade delta och att personalen markerade att någon störde för andra. Verksamheten hade ett nära samarbete med en

närliggande förskola som kom och sjöng ett par gånger per år. Exempelvis kom de kring påsk, vilket syntes mycket uppskattat av gästerna som lös upp och spontant sjöng samtidigt som de beundrade de påsk utklädda barnen och deras fröknar.

Gästerna deltog även vid större evenemang, som när det var livemusik och dans på dagverksamheten på bottenvåningen eller när trubadur var inbjuden till öppna träffen. Dessa evenemang syntes skapa stort nöje och bidra till en meningsfull vardag. Avslutet på evenemanget var inte alltid tydligt eller planerat, vilket kunde skapa oro och känsla av otrygghet både hos gäster samt personal.

### **Styrkor**

- Närvarande ledarskap.
- Personalen hade god kännedom om gästerna och skapade den bästa möjliga gruppdynamiken, när de planerade grupper och bordsplaceringar.
- Maten lagades på plats och kaffebröd bakades oftast dagligen, vilket uppskattades av gästerna. Det spreds även doft av mat och nybakat på enheten.
- Basala hygienrutiner

### **Utvecklingsområden**

Verksamheten kan utvecklas genom att:

- utöka öppettiden för gästerna.
- servera alla måltider så att 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 varje gäst.
- uppmana gästerna att tvätta händerna eller erbjuda handdesinfektionsmedel innan måltiderna för alla.
- upprepa förflyttningsteknik.
- uppdatera och 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.
- planera och strukturera upp hela dagen, inklusive aktivitetens avslut och gästernas hemgång.
- regelbunden reflektionstid.