

Elisa Reinikainen
Sofia Rooth Andersson
Kvalitet och Stöd,
Äldreheten

Påkallad granskning av Nacka seniorcenter Talliden

Sammanfattande bedömning

En påkallad granskning av Nacka seniorcenter Talliden (NSC Talliden) gjordes under februari-april 2019 med anledning av brister som uppmärksammades av medicinskt ansvarig sjuksköterska i samband med utredning av en allvarlig vårdskada. Granskningen visar att verksamheten inte har arbetat utifrån gällande lagar, förordningar och föreskrifter som styr verksamhetsområdet, främst vad gäller hälso- och sjukvård och systematiskt kvalitetsarbete. Granskningen visar att NSC Talliden inte har vidtagit tillräckliga åtgärder, de har inte följt åtgärdsplanen som beslutades i augusti 2018. Anordnaren borde ha uppmärksammat att bristerna har ökat i allvarlighetsgrad och flera kunder har drabbats då de inte har fått den hälso- och sjukvård som de har haft behov av. Tillit till anordnaren har påverkats negativt då verksamhetsansvarig har samtidigt intygat att bristerna har varit åtgärdade. Patientsäkerheten och att kunderna får en god vård och omsorg kan inte garanteras i nuläget.

Verksamheten behöver skyndsamt vidta åtgärder inom flertal områden för att kunna garantera att kunderna får vård och omsorg av god kvalitet och garantera patientsäkerheten.

Bakgrund

Under maj-juni 2018 gjordes en kvalitetsgranskning av NSC Talliden. Efter granskningen upprättade NSC Talliden en åtgärdsplan utifrån de identifierade bristerna. I åtgärdsplanen som skickades till äldreheten i augusti 2018 uppgav verksamhetsansvarig att de hade åtgärdat bristerna avseende att avvikelser i läkemedelshantering och förändringar i kundernas hälsotillstånd inte rapporterades till sjuksköterska inom en rimlig tid. Åtgärdsplanen angav även att bristerna gällande hälso- och sjukvårdsdokumentationen skulle vara åtgärdade senast den 19 september 2018. Verksamhetsansvarig har efter detta inte återkopplat till äldreheten att bristerna inte har åtgärdats. Verksamhetsansvarig har däremot uppgett att bristerna är åtgärdade och att de har bra kvalitet i verksamheten.

I december 2018 uppdagades en allvarlig händelse på Talliden. En kund drabbades av en allvarlig vårdskada. Händelsen anmäldes till Inspektionen för vård och omsorg enligt lex Maria. Utredningen visade att tidigare, under 2018, uppmärksammade brister kvarstod. En stickprovskontroll av journaler gjordes av medicinskt ansvarig sjuksköterska. Samtliga

granskade journalerna visade på brister. Äldreenheten påbörjade en påkallad granskning av verksamheten den 26 februari 2018.

NSC Talliden varnades 2014 på grund av brister i den sociala dokumentationen och i omvårdnadspersonalens följsamhet till hälso- och sjukvårdspersonalens ordinationer. Dessa brister bidrog till att trycksår försämrades hos flera boende. Personalen följde dessutom inte de basala hygienrutinerna. Granskningen som gjordes 2016 visade att NSC Talliden uppfyllde auktorisationsvillkoren.

Påkallad granskning

Enligt riktlinje för uppföljning och granskning ska en påkallad granskning göras när allvarliga missförhållanden uppmärksammas i en verksamhet. Granskningens omfattning avgörs av vad som inträffat. Relevanta metoder och frågeställningar från kvalitetsgranskning ska användas. På grund av de uppmärksammade allvarliga missförhållandena på NSC Talliden inleddes en påkallad granskning. Granskningen koncentrerades kring de bristområden som uppmärksammats. Den planerade uppföljningen som skulle ske under våren gjordes i samband med den påkallade granskningen. De metoder som har använts är strukturerade och planerade intervjuer med sex omsorgspersonal och en sjuksköterska. Samtal med verksamhetsansvarig och spontana samtal med ett tiotal omsorgspersonal i samband med verksamhetsbesök. Möten med affärsområdeschef för att informera om bristerna. Samtal med tiotal kunder. Följande skriftligt material har granskats; rutiner inom hälso- och sjukvård, hälso- och sjukvårdsdokumentation och social dokumentation i form av 30 procent av journalerna, statistik från nationella kvalitetsregister, skriftliga delegeringar.

Resultat av granskningen

Bristområden som bedöms som allvarliga och kräver omedelbara åtgärder

Granskningen visar att bristfällande rapportering av avvikelser enligt villkor 15 och 16, kvarstår. Även brister gällande hälso- och sjukvården, enligt villkor 21, kvarstår. Bristerna har ökat i allvarlighetsgrad sedan juni 2018, och flera kunder har drabbats då de inte har fått den hälso- och sjukvård som de har haft behov av. Exempelvis har kunder inte fått symtomlindring vid smärta, hudåkommor har inte blivit behandlade, kunder har fått läkemedel utan ordination och utredning av symtom har uteblivit. Kunder har inte fått behandling utifrån deras behov vid viktnedgång/undernäring då sjuksköterskan inte har gjort någon utredning av behoven. Statistiken från kvalitetsregister SeniorAlert visar att 56 procent av kunderna på NSC Talliden har body mass index (BMI) värde under 22 (vilket används för att mäta risk för undernäring hos äldre). Detta är näst högst antal kunder med BMI under 22 i särskilda boenden för äldre i Nacka. Medelvärdet för BMI under 22 i Nackas särskilda boenden för äldre var 48 procent år 2018.

Den 18 mars skickade medicinskt ansvarig sjuksköterska åtgärdsplan gällande följande brister. Dessa brister ska vara åtgärdade 20 april 2019.

- Sjuksköterskornas dokumentation har allvarliga brister utifrån patientsäkerheten.
- Kundernas hälsotillstånd bedöms inte och följs inte upp av sjuksköterskorna. Det har lett till att kunderna inte har fått den hälso- och sjukvården som NSC Talliden är skyldig att erbjuda.
- Kundernas förändrade hälsotillstånd rapporteras inte till sjuksköterska av omsorgspersonalen. Omvårdnadspersonalen har enligt den sociala dokumentationen uppmärksammat flera kunder med blåmärken, röda märken, hudrodnader och sjukdomstillstånd utan att sjuksköterskan kontaktats. Flera kunder har inte fått symtomlindring vid smärta, behandling vid risk för undernäring, bedömning och behandling av hudåkommor såsom sår.
- Omsorgspersonalen kontaktar inte jour-sjuksköterska när kunderna har behov av hälso- och sjukvårdsinsatser. Kunderna kan ibland få vänta i flera dygn på hälso- och sjukvårdsinsatser tills en ordinarie sjuksköterska finns på plats.
- Sjuksköterskorna rapporterar inte kundernas förändrade hälsotillstånd till läkare. Läkaren har därför inte kunnat utreda kundernas symtom och eventuella sjukdomstillstånd.
- Omsorgspersonalen lägger om nekrotiska sår, vilket de inte får göra. Omläggningen ska utföras av en sjuksköterska. Det är oklart hur såren har lagts om då dokumentationen är bristfällig, därmed är det även svårt att bedöma hur sår-läkningsprocessen har påverkats.
- Avvikelser i läkemedelshantering rapporteras inte till sjuksköterska. Sjuksköterska kontaktas inte när kund inte vill ta sina läkemedel. Vissa tillfällen har omsorgspersonalen tagit beslut att inte ge läkemedel till kunder utan att kontakta sjuksköterska.
- Omsorgspersonal kontaktar inte sjuksköterska när de anser att vid behovs läkemedel bör ges, utan ger det utan ordination. Uppföljning av symtom och de läkemedel som kunderna har fått utan kontakt med sjuksköterska har uteblivit.
- Delegeringar är inte aktuella. De har inte förnyats efter en sjuksköterska slutat sin anställning höst 2018. Hälso- och sjukvårdsuppgifter som inte får delegeras har utförts av omsorgspersonalen.
- Kundernas individuella näringsbehov har inte beräknats av sjuksköterska. Individuella näringstillägg har inte ordinerats.
- Vid vård i livets slutskede har kund fått vänta i flera dygn på besök av sjuksköterska.
- Läkemedel förvaras inte enligt gällande föreskrifter och rutinbeskrivningen.

Övriga bristområden

I samtal med kunder och personal framgår att NSC Talliden ordnar dagliga gemensamma aktiviteter. Det är arbetsterapeuten som håller i de flesta av aktiviteterna som är av både social och fysisk karaktär. För kunder som har möjlighet att promenera en liten längre sträcka erbjuds dagliga promenader i grupp. Dessa aktiviteter är uppskattade av de medverkande kunderna som även har möjlighet att påverka aktiviteternas utformning. För

de kunder som av olika skäl inte har möjlighet att vara med på dessa gemensamma aktiviteter är utbudet sämre. Personalen uppger att en stor andel av kunderna på demensavdelningarna inte kan vara med på de flesta av dessa aktiviteter. Personalen erbjuder i stort sett aldrig utevistelse för kunderna förutom under sommarmånaderna då de sitter på altanen. I mån av tid genomför personalen individuella aktiviteter på avdelningen, som till exempel skönhetsvård, pyssel och målning. Det framgår dock inte i genomförandeplanen vilka aktiviteter som kunderna önskar och hur ofta de ska genomföras. Det framgår inte heller i den sociala dokumentationen i vilken omfattning aktiviteterna genomförs. Det finns därmed ingen möjlighet att följa upp enskilda kunders möjlighet till aktivitet och utevistelser. Personalens upplevelse är att de inte har tillräckligt med tid för att genomföra aktiviteter och promenader, men att de heller inte har diskuterat dessa frågor. Verksamheten måste säkerställa att alla kunder får möjlighet till sociala aktiviteter och utevistelse utifrån individuella behov och önskemål.

Anordnaren ska senaste 27 maj 2019 inkomma med en åtgärdsplan gällande följande brister, vilka ska vara åtgärdade senast 31 augusti 2019.

- Resultat av egenkontroller av hälso- och sjukvårdsdokumentationen behöver analyseras och användas i verksamhetens utvecklingsarbete. Åtgärder ska vidtas vid brister.
- Inkontinenshjälpmedel ska vara ordinerade och dokumenterade av sjuksköterska.
- Dödsfall registreras inte i kvalitetsregister och resultatet kan därför inte användas i verksamhetens kvalitetsarbete.
- Arbetsterapeut och fysioterapeut dokumenterar bedömningar som inte ingår i deras kompetens.
- Utveckla och förbättra aktiviteter och socialt innehåll i vardagen för samtliga kunder, främst gällande individuellt inriktade aktiviteter. Detta ska framgå i kundernas genomförandeplaner.
- Öka samtliga kunders möjlighet till utevistelse utifrån individuella behov och önskemål. Detta ska framgå i kundernas genomförandeplaner.

Kundnöjdhet på NSC Talliden enligt Socialstyrelsens brukarundersökning

Kundnöjdheten på NSC Talliden är generellt lägre jämfört med övriga särskilda boenden in Nacka enligt Socialstyrelsens brukarundersökning ”Så tycker äldre om äldreomsorgen 2018”. Inom flera områden får NSC Talliden lägst eller näst lägst omdöme av alla boenden. Det handlar om bemötande, trygghet, om personalen tar hänsyn till önskemål, information om synpunkter och klagomål samt trivsel i lokalerna. Det område där kunderna är mycket nöjda är att maten smakar bra.