

2017-06-30

PM

Anette Böe

Välfärd samhällsservice

Kommunstyrelsens verksamhetsutskott

## Statusrapport Nacka seniorcenter Sjötäppan

### Bakgrund

Den 26 januari 2017 fick Välfärd samhällsservice information om att ett antal allvarliga händelser riktat mot flera kunder hade skett på Nacka Seniorcenter Sjötäppan. Detta ledde till att ett tiotal medarbetare samt en enhetschef stängdes av från arbetet under utredning av dessa händelser. Välfärd samhällsservice tog in två externa utredare för att granska händelserna och verksamheten. Dels genomfördes en arbetsrättslig utredning av extern jurist och dels genomfördes lex Sarah-utredningar av samtliga rapporterade händelser av extern kvalitetsutredare.

Äldreenheten genomförde även en fördjupad granskning av verksamheten. Utifrån det som framkom genom dessa utredningar och också annat som upptäcktes i verksamheten under det dagliga arbetet togs en handlingsplan med en mängd åtgärder fram. Den kommunicerades till äldrenämnden den 22 februari.

Det som har kunnat konstateras är att Seniorcenter Sjötäppan har haft brister i ledning och styrning under en längre tid vilket har orsakat en osund kultur bland medarbetarna. Det har både gett sig i uttryck kring bemötande och utförande av arbetsuppgifter gentemot kund men även i att det finns stora briser i efterlevnad av rutiner och regler. Att förändra kulturen och att arbeta med medarbetarskapet har därför varit prioriterat i utvecklingsarbetet.

Engagemang, vilja och önskan att arbeta med förändringar är grundförutsättningar för allt förbättringsarbete. Att förändra och bygga upp en ny kultur handlar om att långsiktigt arbeta med kommunikation och bemötande. Bristerna har varit mer omfattande än vad man initialt kunde se. Trots vidtagna och planerade åtgärder inom många områden finns fortfarande brister i verksamheten.

Den 2017-06-14 utfärdade äldrenämnden en varning baserat på brister i bland annat:

- Ledningssystem och rutiner inom kvalitetsledningssystemet
- Brister i hantering och rapporteringar av avvikelser, bland annat kopplat till lex Sarah och lex Maria



- Förvaring av kundernas nycklar
- Bristande språkkunskaper hos medarbetare i både tal och skrift
- Brister i förvaring av dokumentation och sekretessuppgifter samt bristande förutsättningar och rutiner för dokumentation
- Brister i ledning och styrning avseende framförallt kompetens för den avslutade tidigare enhetschefen.

## Arbetet på Sjötäppan till och med maj

Ett prioriterat område initialt var säkerställa bemanningen för att fylla de luckor som uppstått på grund av avstängda medarbetare. Initialt gjordes detta med vikarier och visstidsanställda för att successivt fyllas på med erfarna medarbetare från andra seniorcenter. I dagsläget har sexton nya medarbetare anställts och en tillförordnad enhetschef finns på plats sedan mars. Ledningen för Sjötäppan har även arbetat med att säkerställa kvalitet i introduktionen av medarbetare. Ingen av de avstängda medarbetarna har återgått till tjänst på Sjötäppan. Ytterligare fyra medarbetare har också valt att säga upp sig under perioden.

Enhetschefen har under våren lagt mycket tid och kraft på att arbeta med personalens förhållningssätt och kulturen i verksamheten, bland annat har extra stöd tagits in för att arbeta med värdegrundsfrågor. Det har funnits behov att diskutera och tydliggöra vem verksamheten är till för och vikten att alla tar ansvar för både delar och helhet.

Verksamhetschef och enhetschef har också arbetat mycket med kommunikation och information till kunder och anhöriga och ett flertal möten med anhöriga har genomförts. Under våren har även ett nytt dokumentationssystem (Pulsen Combine) införts samtidigt som rutiner för bland annat avvikelshantering och dokumentation setts över.

Fokus har i mycket legat på att få vardagen att fungera för boenden och medarbetare. Däremot har ledningen inte prioriterat säkerställande av god och säker omvårdnad och långsiktig kvalitet i tillräcklig omfattning. Under arbetet har tjänstemän från både Valfärd samhällsservice verksamhetsstöd och äldreheten upprepade gånger framfört vikten av att avhjälpa brister som ligger inom ramarna för både lagar och de krav som ställs inom auktorisationen.

## Ledningens ansvar

I en krissituation behövs en tydlig ledning och styrning, detta är verksamhetschefens ansvar. Det ligger i verksamhetschefens uppdrag att leda och styra sin verksamhet, detta är särskilt viktigt i en krissituation. Enhetschef på plats behöver stöd och vägledning för att kunna hantera en sådan komplex situation. Till sitt förfogande har verksamhetschef övriga chefer och medarbetare inom sitt verksamhetsområde samt experter från äldreheten samt välfärd samhällsservice verksamhetsstöd och produktionsdirektören.



Verksamhetschefen ska se till att planerade åtgärder genomförs och att de följs upp och utvärderas för att säkerställa att de har haft avsedd effekt. Det som har brustit är bland annat arbetet med att hålla i strukturen i förändringsarbetet och att arbeta systematiskt efter handlingsplanen samtidigt som man hanterar och drar lärdomar av händelser och avvikelser som uppkommer löpande. Under en långvarig kris av detta slag är det extra viktigt att löpande prioritera arbetet och att säkerställa att de risker som kan medföra störst konsekvenser undanröjs först. Dessa prioriteringar måste ske i kontinuerlig dialog med äldreheten och dess representanter, även här har det brustit. Detta ostrukturerade arbete har medfört att allvarliga brister inte har åtgärdats i tid eller inte alls.

Inför äldrenämndens övervägande att utfärda en varning fördes en fördjupad dialog med ansvarig verksamhetschef kring ansvar och förväntningar som utmynnade i att verksamhetschefen valde att avsluta sin anställning.

### **Fortsatt arbete**

Produktionsdirektören har sedan 29 maj tagit på sig verksamhetschefsansvaret för Sjötäppan och arbetat aktivt med stöd av samordnare för hälso- och sjukvårdsfrågor, kvalitetsutredare och Sjötäppans enhetschef för att snabbt komma till rätta med de brister som varningen omfattar.

Inför äldrenämndens sammanträde den 14 juni hade en del av bristerna redan åtgärdats och övriga brister kommer att åtgärdas inom den tidsram som angetts. Vid senaste genomgången tillsammans med äldrehetens representanter den 2017-06-29 kunde konstateras att de åtgärder som nämnden krävt ska vara klara till 2017-06-30 är klara. Detta rör bland annat att alla personal har tillgång och inloggningsuppgifter till nödvändiga system, att nycklar och dokumentation förvaras på ett säkert sätt och dokumentationen kopplat till hälso- och sjukvård samt patientjournaler är i ordning. Arbeta återstår för att säkerställa hög och jämn kvalitet på dokumentationen men nivån bedöms som tillfredsställande.

Den stora punkten som återstår från varningen är kopplat till medarbetarnas språkkunskap och det arbetet kommer att pågå hela hösten med både utbildningar och omorganiseringar. Detta ska enligt varningen vara åtgärdat senast vid årsskiftet.

Den tillförordnade enhetschefen kommer att vara i tjänst under sommaren och rutiner för utökat stöd och kontinuerliga avstämningar med produktionsområdets ledning finns på plats. Vikarierande omvårdnadspersonal för sommaren finns på plats och är introducerad och arbete pågår för att säkerställa god bemanning från sjuksköterskor och rehabiliteringspersonal.

Under hösten kommer förändringsarbetet fortsätta under styrning av produktionsdirektörens ledning och i nära dialog med äldreheten. Samordnare för hälso- och sjukvårdsfrågor och kvalitetsutredare kommer att fortsätta prioritera arbetet kring



Sjötäppan. Rekrytering av enhetschef pågår för att möjliggöra en god introduktion till Nacka kommun, seniorcentren och Sjötäppan i god tid innan den tillförordnade enhetschefen slutar vid årsskiftet.

## **Bilagor**

Dokument från Äldrenämnden kopplat till utfärdad varning

Anette Böe  
Produktionsdirektör  
Välfärd samhällsservice