



Vård och omsorgsförvaltningen  
Åsa Kalander  
Asa.kalander@vasteras.se

Kopia till

Äldrenämnden

## Tematisk uppföljning av Öster Mälarstrand

### Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar godkänna rapporten och lägger den till handlingarna.

### Ärendebeskrivning

Enheten för beställning, upphandling och avtalsuppföljning (BUA) har genomfört en tematisk uppföljning av Öster Mälarstrand äldreboende. Uppföljningen initierades med anledning av inkomna klagomål. En del i uppföljningen är att se hur förutsättningarna vid uppstart påverkade verksamheten när det gäller de klagomåls om inkommit.

Efter avslutad verksamhetsuppföljning kan BUA konstatera att det finns faktorer som kan haft betydelse för att Öster Mälarstrand hade förhållandevis många klagomål den första tiden. Uppföljningen visar de arbetar systematiskt med det interna kvalitetsarbetet och att de har vidtagit adekvata åtgärder utifrån inkomna synpunkterna och klagomålen.

Vård- och omsorgsförvaltningen har till äldrenämnden lämnat följande förslag till beslut:

Äldrenämnden beslutar godkänna rapporten och lägger den till handlingarna.

## Tematisk uppföljning - Öster Mälarstrand

### Bakgrund

Beslut om projektering av Öster Mälarstrand togs i äldrenämnden i april 2016 och det första spadtaget togs i mars 2019. Projektet har genomförts tillsammans med NCC i en samverkansentreprenad vilket kortfattat innebär att beställaren och entreprenören bygger tillsammans.

Öster Mälarstrand omfattar 90 lägenheter. Boendet har fem våningsplan med två hemvister på varje våning, 18 lägenheter per våning. I boendet finns gemensamhetsytor och ett storkök med restaurang. På innergården ligger en trädgård och uppe på taket finns en takterrass.

De första kunderna flyttade in på Öster Mälarstrand, våning 1, den 31 maj 2021, även våning 2 öppnade innan sommaren 2021. I oktober samma år öppnade våning 3. Våning 4 öppnade i mars 2022 och våning 5 är planerad att öppna under hösten 2022.

Inriktningen på boendet är äldreboende samt äldreboende med inriktning demens. Verksamheten drivs av Vård- och omsorgsförvaltningens egenregi på uppdrag.

Enheten för beställning, upphandling och avtalsuppföljning (BUA) har genomfört en tematisk uppföljning av Öster Mälarstrand. Uppföljningen initierades med anledning av inkomna klagomål på verksamheten och en del i uppföljningen är att se om verksamhetens förutsättningar vid uppstarten spelade in när det gäller de klagomål som inkommit.

### Metod för uppföljning

Medarbetare från BUA har genomfört samtal med verksamhetschef Jeanette Bauer, strateg Matilda Funkvist Cullinan, boendestrateg Helena Duske och utvecklingsledare Katarina Lindgren Stoor, alla medarbetare inom Vård- och omsorgsförvaltningen. Samtal har även genomförts med Joel Sandberg och Linda Jonas, fastighetsförvaltare vid Teknik- och fastighetsförvaltningen. Information har inhämtats från MAS Julia Bolorian-Ljungner och ombudsman Johan Crusefalk.

Ett verksamhetsbesök genomfördes på Öster Mälarstrand i mars 2022 där samtal genomfördes med enhetschef Carin Bäckelin Näslund, avdelningschefer Peter Adolfsson och Ann-Sofie Lund samt med sex medarbetare från de olika våningarna.

BUA har även begärt in avidentifierade genomförandeplaner och bemötandeplaner, APT protokoll samt gått igenom de egenkontroller som lämnats in.

### Sammanfattning och bedömning

Enhetschef till Öster Mälarstrand rekryterades i oktober 2020 och började arbeta på heltid med Öster Mälarstrand i mars 2021. Rekryteringen av två avdelningschefer blev klar i januari 2021 och de började i april 2021. Rekryteringen av medarbetare påbörjades under våren 2021 tillsammans med HR. Det var flera delar att ta hänsyn till under rekryteringen tex avveckling av särskilda boenden, övertagande av särskilda boenden och medarbetare som behövde ny placering utifrån



rehabiliteringssituationer. Den första medarbetargruppen började den 17 maj och fick då påbörja sin introduktion på stadshuset.

Då det blev förseningar i byggprocessen beslutades om en "nöd plan" vilket innebar att källaren, våning 0, 1 och 2 skulle färdigställas först och de övriga våningarna planerades att färdigställas efter att de första kunderna flyttat in.

Den 25 maj var det planerat att verksamheten, Vård- och omsorgsförvaltningens egenregi, skulle få komma in fastigheten. Vid slutbesiktningen den 24 maj framkom att fastigheten inte var klar att lämnas över till verksamheten. Denna information fick verksamheten på morgonen den 25 maj när chefer och medarbetare kom till fastigheten. Det innebar bland annat att medarbetarna inte kunde påbörja det arbete som var planerat med att förbereda våningarna inför att de första kunderna skulle flytta in. Beslut togs att medarbetarna fick gå hem den dagen och de var även hemma dagen därpå. Tankar lyftes om att planeringen behövde ändras, att flytta fram datum för när de första kunderna skulle flytta in, då det var så mycket som inte var klart i fastigheten men beslut togs att fullfölja tidsplaneringen.

Medarbetarna började arbeta i fastigheten torsdagen den 27 maj. De fick introduktion i fastigheten och i den nya tekniken samt arbetade med förberedelserna inför att de första kunderna skulle flytta in den 31 maj. De kunderna flyttade från den del av Södergårdens äldreboende som skulle stängas. Hantverkarna var kvar och arbetade i fastigheten samtidigt som verksamheten skulle ställas i ordning.

Ledningen beskriver att de under den första tiden arbetade mycket med fastighetsfrågor samtidigt som de skulle starta upp en ny verksamhet, ett särskilt boende för äldre med stort omvårdnadsbehov. Tiden, från att verksamheten fick tillträde till fastigheten fram tills de första kunderna flyttade in, beskrivs av flera berörda som något för kort att kunna starta upp en fungerande verksamhet på. Kunderna skulle flytta in, det dagliga arbetet skulle skötas, fastighetsfrågor hanteras och samtidigt gick man in i en sommarperiod. På grund av olika orsaker saknades det tillräckligt med ledning på plats under sommaren och en bit in på hösten. Sjukfrånvaron på enheten var från augusti 2021 och under resten av året högre på Öster Mälarstrand än Västerås stad som helhet.

Cheferna beskriver att det inte fanns tid att arbeta systematisk med det interna kvalitets- och utvecklingsarbetet. De berättar även att det har varit samarbetssvårigheter och konflikter i arbetsgruppen och de har sedan starten arbetat med en del personalärenden. HR har funnits med som stöd där det varit aktuellt.

De klagomål som inkommit sedan starten handlar sammanfattningsvis om personalens bemötande (kränkande beteende, att personalen håller på med sina telefoner, tjafs mellan personal i allmänna utrymmen, dålig stämning, hot mm) och om brister i utförande (dålig omvårdnad, brister i hygien, dåliga rutiner för städ, till exempel avföring eller matrester kvar på stol). Det har även framkommit att det i samband med att de första kunderna flyttade in kom klagomål på att boendet inte var klart men att cheferna på grund av hög arbetsbelastning inte registrerade alla klagomål som inkom under den första tiden. Verksamheten har beskrivit olika åtgärder utifrån inkomna klagomål, samtal med berörd personal, samtal om bemötande på APT och vid veckomöten samt genomgång av rutiner löpande. Klagomålen redovisas på APT och där diskuteras även hur medarbetare ska fånga upp klagomål från kunderna och anhöriga. På APT arbetar de även med att förmedla goda exempel i lärande syfte. Cheferna har även haft kontakt med berörda kunder och i förekommande fall deras



anhöriga. Verksamheten har rutiner för mottagande av klagomål och synpunkter och arbetar med att implementera dessa och arbetar för att systematiskt lära av de klagomål och synpunkter som har inkommit. Då det fortfarande börjar ny personal på boendet i samband med att fler våningar öppnas är detta en prioriterad del vid introduktionen.

Cheferna uppger att de nu är där de borde ha varit redan vid starten av Öster Mälarstrand. Fastigheten är till stor del klar och det är mindre arbete för cheferna med dessa frågor. Det finns ledning och utvecklingsledare på plats i verksamheten och de har kunnat påbörja det interna kvalitetsarbetet och har arbetat systematiskt med arbetsmiljön. De har startat upp ett arbete med värdegrunden och den ingår nu som en tydlig del i introduktionen vid nyanställning. Verksamheten har värdegrundsledare som arbetar regelbundet med värdegrunden, till exempel i smågrupper på enheten och en medarbetare håller i ett pass med värdegrundsarbete på varje APT. Utbildningar av BPSD-ombud pågår och granskningen av bemötandepplanerna visar att de beskriver bland annat vad man som omvårdnadspersonal ska tänka på i bemötandet av just den kunden. Genomgången av genomförandepplanerna visar att de är utförligt beskrivna. Det tydliggörs vad kunden själv klarar och vad denne behöver hjälp med. Behov och insatser finns beskrivna tillsammans med mål och delmål. Genomförandepplanerna är även tidsatta och tid för uppföljning finns angiven.

Efter avslutad verksamhetsuppföljning kan BUA konstatera att det finns flera faktorer som kan haft betydelse för att Öster Mälarstrand hade förhållandevis många klagomål den första tiden. Verksamheten är nu där de hade behövt vara i samband med starten, det är först nu de har hunnit bygga upp sin verksamhet vad gäller till exempel arbetet med rutiner, medarbetarnas kompetensutveckling och att "få ihop" personalgruppen. Uppföljningen visar att de arbetar systematiskt med det interna kvalitetsarbetet och att de har vidtagit adekvata åtgärder utifrån inkomna synpunkter och klagomål.

### Medskick

Under uppföljningen av verksamheten har följande framkommit som medskick inför start av nya verksamheter:

- Att det finns en övergripande projektledning i Vård-och omsorgsförvaltningen och en tydlighet i vem som har mandat att bestämma vad under projekttiden, vad ligger i respektive funktions uppdrag
- Att hänsyn tas till tidsperspektiv både vad gäller när på året en ny verksamhet ska starta samt att det finns tillräcklig tid att bygga/forma en verksamhet
- Att ha ledning på plats i verksamheten och tillgänglig för medarbetarna
- Att i samråd med enhetschef besluta om att anställa medarbetare med behov av rehabiliteringsplaner eller omplacering i en nyöppnad verksamhet
- Att det finns möjlighet till extra stödfunktioner vid behov under uppstarten av en ny verksamhet