

Handläggare
Birgitta Eskils Pettersson
Telefon: 08-508 20 506
Ann-Sophie Rüder
Telefon: 08-508 14 090**Till**
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Uppföljning inom äldreomsorgen- Stureby vård- och omsorgsboende inklusive Tussmötegården

Förvaltningens förslag till beslut

1. Rapporten godkännes.
2. Förlängning av överenskommelsen rekommenderas.

Lena Lundström Stoltz
StadsdelsdirektörKristina Goldring
Avdelningschef beställare

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av avtal och anbud för Stureby vård- och omsorgsboende inklusive Tussmötegården genomfördes under september 2015.

Verksamheten drivs på intraprenad av Egen regi sedan 2009- 11-01 till och med 2014-10-31. Ny förlängning har gjorts fr o m 2014-11-01 t o m 2016-10-31. Om parterna är överens kan överenskommelsen förlängas på samma villkor med ytterligare två år. Förvaltningen har följt upp verksamheten utifrån en särskilt framtagna uppföljningsmall utifrån anbud/avtal. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med en jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid uppföljningar som genomförts 2013-2015.

Förvaltningen bedömer att Egen regi bedriver en bra verksamhet inom Stureby och Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende, inom området äldreomsorg, men inte helt i enlighet med gällande avtal och anbud

Avvikelserna handlar främst om avvikelser i SoL- och hälso- och sjukvårdsdokumentationen, egna aktiviteter inom avdelningarna på Stureby samt mat- och måltider inom hela verksamheten.

Verksamheten har ett ledningssystem med relevanta processer och rutiner och bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende en säker och trygg omvårdnad. Över 90 % av omvårdnadspersonalen har adekvat utbildning. KISAM - ett samarbetsprojekt mellan Stockholms Stad, Stureby vård- och omsorgsboende och Karolinska Institutet (KI) säkerställer att personalen har den särskilda kompetens som krävs för att ge bästa möjliga vård och omsorg för personer med demenssjukdom.

Stureby vård- och omsorgsboende inkl. Tussmötegården har ett gemensamt aktivitetscenter "Tussudden" som bedöms erbjuda de "piggare" boende ett regelbundet utbud av olika aktiviteter.

Äldrevårdar arbetar på enheten med att bl.a. erbjuda de boende utevistelse.

Åtgärder gällande avvikelserna ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställts i den handlingsplan som enheten upprättar och förvaltningen godkänner. Detta kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i april 2016.

Förvaltningen föreslår att avtalet förlängs med ytterligare två år fr o m 2016-11-01 t o m 2018-10-31.

Förvaltningen bedömer att de påvisade avvikelserna inte är av den digniteten att något hinder för en förlängning föreligger. Hänsyn tas till att en utveckling har skett, att verksamheten är omfattande och för att godkännas helt, dvs att inga avvikelser redovisas, ska alla boendets avdelningar redovisa att åtagandet uppfylls för samtliga.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2015-11-13.

Fakta om enheten

Verksamhet	Stureby och Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende
Driftsform	Intraprenad, avtalstid fr o m 2009-11-01 och har förlängts t o m 2014-10-31. Ny förlängning har

gjorts fr o m 2014-11-01 t o m 2016-10-31. Om parterna är överens kan överenskommelsen förlängas på samma villkor med ytterligare två år.

Överenskommelse om förlängning ska vara skriftlig och träffas senast nio månader före avtalstiden utgång. Längsta möjliga sammanlagda avtalstid är nio år och tre månader.

Inriktning Vård och omsorgsboende för somatiskt sjuka och personer med demenssjukdom.

Antal platser Stureby vård- och omsorgsboende 144 platser
Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende 65 platser

Metod för uppföljningen

- Intervju med enhetens ledning och medarbetare
- Granskning av dokument
- Granskning av dokumentation enligt SoL respektive HSL
- Oanmälda besök en gång dagtid och en gång natttid
- Dialog med medarbetare och boende
- Fortlöpande kontakt

Avtals- och verksamhetsuppföljning genomfördes 2015-09 -22 av biträdande avdelningschef, verksamhetsuppföljare, MAS och MAR. Resultatet från båda dessa uppföljningar redovisas gemensamt i detta tjänsteutlåtande. Verksamhetsuppföljningen har skett utifrån stadens utarbetade mall för ramavtalsuppföljning. Avtalsuppföljningen har skett med en särskilt framtagna uppföljningsmall utifrån förfrågningsunderlag/anbud/avtal. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de verksamhets- och avtalsuppföljningar som genomförts 2013-2015.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Egen regi bedriver en bra verksamhet inom Stureby och Tussmötegårdens vård-och omsorgsboende, inom området äldreomsorg, men inte helt i enlighet med gällande avtal och anbud

Avvikelsema handlar främst om avvikelser både vad gäller SoL- och hälso- och sjukvårds-dokumentationen, egna aktiviteter inom avdelningarna på Stureby samt mat- och måltider inom hela verksamheten.

Verksamheten har ett ledningssystem med relevanta processer och rutiner och bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende en

säker och trygg omvårdnad. Över 90 % av omvårdnadspersonalen har adekvat utbildning. KISAM - ett samarbetsprojekt mellan Stockholms Stad, Stureby vård- och omsorgsboende och Karolinska Institutet (KI) säkerställer att personalen har den särskilda kompetens som krävs för att ge bästa möjliga vård och omsorg för personer med demenssjukdom.

Stureby vård- och omsorgsboende inkl. Tussmötegården har ett gemensamt aktivitetscenter "Tussudden" som bedöms erbjuda de "piggare" boende ett regelbundet utbud av olika aktiviteter.

Äldrevårdar arbetar på enheten med att bl.a. erbjuda de boende utevistelse.

Åtgärder gällande avvikelserna ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställts i den handlingsplan som enheten upprättar och förvaltningen godkänner. Detta kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i april 2016.

Förvaltningen föreslår att avtalet förlängs med ytterligare två år fr o m 2016-11-01 t o m 2018-10-31.

Förvaltningen bedömer att de påvisade avvikelserna inte är av den digniteten att något hinder för en förlängning föreligger. Hänsyn tas till att en utveckling har skett, att verksamheten är omfattande och för att godkännas helt, d.v.s. att inga avvikelser redovisas, ska alla boendets avdelningar redovisa att åtagandet uppfylls för samtliga.

Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes visar följande avvikelser

Stureby vård- och omsorgsboende

- Två planerade gemensamma aktiviteter per dag och boendegrupp erbjuds ej. **Åtgärder ska vara vidtagna senast 2015-11-30.**
- Samtliga boende erbjuds ej möjlighet att välja mellan två varmrätter vid både lunch och middag.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna vid 2016 års verksamhetsuppföljning

Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende, somatisk inriktning

- Samtliga boende erbjuds ej möjlighet att välja mellan två varmrätter vid både lunch och middag.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna vid 2016 års verksamhetsuppföljning

Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende, demens

- Samtliga boende erbjuds ej möjlighet att välja mellan två varmrätter vid både lunch och middag.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna vid 2016 års verksamhetsuppföljning

Resultat från avtalsuppföljningen som genomfördes 2015-09-22 visar följande:**Resultat från nedanstående uppföljningar redovisas inom vissa områden utifrån följande variabler:**

- 0 % - 24 % = Saknas
- 25 % - 49 % = Finns delvis
- 50 % - 89 % = Finns ej för samtliga
- 90 % - 100 % = Finns för samtliga

2.6 Aktiv och meningsfylld tillvaro (1.13.1.7 i anbudet)

- Inom Stureby saknas planerade aktiviteter varje dag. Spontana aktiviteter genomförs enligt personalen men detta finns ej anslaget för samtliga boendegrupper. Resultatet från brukarenkäten år 2015 visar på en missnöjdhet med aktiviteterna som erbjuds. Resultatet från individuppföljningen år 2015 visar att viss osäkerhet råder om det erbjuds aktiviteter varje dag och många uppger att de inte orkar delta.

2.13 Bibliotek (1.13.1.15 i anbudet)

- Det finns inte något schema anslaget på varje avdelning som informerar om när bibliotekarien är på plats.

3.1 Måltidernas innehåll (1.13.2.1 i anbudet)

- Rutin för egenkontroll, hygien m.m. finns men efterlevs ej på samtliga enheter.
- Det finns ej möjlighet att välja mellan två rätter varje dag till lunch och middag för samtliga boende.

4.15 Vård i livets slutskede (1.13.5.6 i anbudet)

- Skriftlig vårdplan har ej upprättats för samtliga inför vård i livet slutskede inom Tussmötegården. Inom Stureby har vårdplan inför vård i livets slut upprättats för samtliga.

4.12 Allmänna hälso- och sjukvårdskrav (1.13.5.3 i anbudet)

- Friskfaktorer går ej att utläsa av dokumentationen för samtliga boende. Det kommer att ske en utveckling genom det nya dokumentationssystemet ICF (Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa)samt arbetsverktyget ”Hälsa och välbefinnande”

4.24 Dokumentation enligt HSL (1.13.5.15 i anbudet)

- Stureby förvarar ej dokumentationen på ett betryggande sätt för samtliga boende. Tussmötegården förvarar all dokumentation på ett betryggande sätt.

5.3 Dokumentation enligt SoL (1.13.6.3 i anbudet)

- Det framgår ej för samtliga i genomförandeplanen vad hon/han kan själv.
- Den boendes intressen framgår ej för samtliga av genomförandeplanen.

8 Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud

8.1 Aktiviteter

- Inom Stureby saknas planerade aktiviteter varje dag. Spontana aktiviteter genomförs enligt personalen men detta finns ej anslaget för samtliga boendegrupper. På Tussmötegården planeras varje vecka två dagliga aktiviteter. Aktivitetsplanen går att läsa på avdelningens White board.

8.3 Kost

- Möjligheter att alltid få välja vad som serveras till huvudrätten, till exempel potatis, ris eller pasta saknas för de boende. Personalen uppger att de oftast serverar potatis eftersom det är det som de boende tycker om.

Ytterligare områden som har gett ett Mervärde i anbudet

Omsorg och service i den enskildes vardag

- Ett nära ledarskap tillämpas ej för samtliga.

Inriktning och aktiviteter

- Reminiscens (metod för att väcka minnen) invävt i aktiviteterna finns ej för samtliga avdelningar inom Stureby.
- Dagkollo har ej erbjudits på söndagarna under sommarmånaderna. Däremot har utflykter skett på vardagar där varje avdelning varit någonstans under sommaren. I övrigt har dagliga aktiviteter genomförts ute i parken runt boendet.

Kost

- Färska kryddor tillhandahålls ej.
- Maten serveras ej ur karotter och uppläggningsfat för samtliga.
- Det finns ej kryddor på bordet, t.ex. salt och peppar för samtliga boende.
- Dryck innan maten serveras ej för samtliga boende.
- Bröd serveras till samtliga på Tussmötegården men ej för samtliga till de boende inom Stureby.
- Lättöl serveras till de som så önskar. När det gäller vin serveras vin till de som själva betalar.
- Det dukas ej med särskilt helgporslin för att göra skillnad på vardag och helg. Däremot dukas det med fina servetter och vinglas.

Genomförandeplan

- Genomförandemöte varje vecka förekommer ej. Avvikelse behandlas i stället på teammöte som sker varannan vecka.
- Uppföljning av genomförandeplaner sker delvis var 3:e månad inom demensen och saknas inom somatiska avdelningen på Tussmötegården. Inom Stureby saknas uppföljning var 3:e månad.
- Signeringslistor av utförda insatser (SoL) finns men används ej för samtliga.

Övriga åtaganden enligt lämnat anbud

- 20 % av Sol-dokumentationen kontrolleras ej varannan månad. Istället kontrolleras all Sol-dokumentation varje kvartal.

Förvaltningen bedömer förändringen likvärdig med det som angavs i anbudet.

- Värdegrundsmöten sker ej för samtliga en gång per vecka.
- Uppföljning och utvärdering av nattinsatser två gånger per termin i teammöten med natt- och dagmedarbetaren sker ej.
- En egen vikariepool bestående av tre undersköterskor saknas.
- Tussmötegården har aktivitetsschema skriven på White board för gemensamma aktiviteter. På Stureby saknas aktivitetsschema.
- Taktill massage erbjuds ej för samtliga boende varje dag. Utbildning i taktill stimulering kommer att erbjudas nattpersonal.
- Personalen dokumenterar ibland om de boende tackar ja eller nej till en aktivitet och anledningen till att de tackar nej.
- På Tussmötegården finns en särskild personal som har ett veckoschema för aktivitetsplanering avseende rehabilitering, dock ej inom Stureby.
- Uppföljningsmöte av genomförandeplanen med den boende och/eller dennes närstående var tredje månad sker ej för samtliga boende. Vid de tillfällen uppföljning skett har kontaktmannen ringt närstående om man inte kommit överens om något annat.

Åtgärder gällande ovanstående avvikelser ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställts i den handlingsplan som enheten upprättat och förvaltningen godkänner.

Individuppföljningar:

Individuppföljningar har genomförts genom intervju med brukare som bott på enheten cirka ett år och/eller med deras närstående/företrädare.

Stureby vård- och omsorgsboende:

Intervju har genomförts med 40 boende, 31 kvinnor och 9 män. Av dessa har 29 brukare företrätts av närstående/företrädare och i 11 fall har intervjun genomförts gemensamt med brukare och närstående/ företrädare.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Blir du vänligt bemött av personalen?

Får du det stöd av personalen som du behöver?

Om du vill påtala ett problem som ej blivit löst, vet du vart du ska vända dig?

Följande områden har fått ett mindre bra resultat och behöver utvecklas:

Får du välja vad du vill äta till lunch och middag?

Har du varit med och planerat hur du vill ha din omvårdnad?
Kan du påverka hur stödet genomförs?
Erbjuds du varje dag att delta i någon aktivitet?
Får du komma ut på promenad när du vill det?

Särskilda kommentarer från intervjun:

Många anser att personalen är bra och att boende får en god och trygg omvårdnad. Många närstående/boende uppger att de inte fått ta del av genomförandeplanen. Mest utevistelse sker på sommaren då sommarungdomarna är på enheten. Flera säger sig inte kunna/orka med några aktiviteter.

Tussmöttegården:

Intervju har genomförts med 17 boende, 11 kvinnor och sex män. Av dessa har fem boende svarat själv, fem har svarat tillsammans med annan och sju boende har företrätts av närstående/företrädare.

Följande områden har fått ett mycket bra/bra resultat:

Vet du vem som är din kontaktman?
Blir du vänligt bemött av personalen?
Får du det stöd av personalen som du behöver?
Respekterar personalen hur du vill ha det?
Om du vill påtala ett problem som ej blivit löst, vet du vart du ska vända dig?

Följande områden har fått ett mindre bra resultat och behöver utvecklas:

Får du välja vad du vill äta till lunch och middag?
Har du varit med och planerat hur du vill ha din omvårdnad?
Erbjuds du varje dag att delta i någon aktivitet?
Får du komma ut på promenad när du vill det?
Har personalen tid att sitta ner och prata lite med dig?

Särskilda kommentarer från intervjun:

Många tycker att det fungerar bra på Tussmöttegården och att det är bra personal. Flera tycker att maten smakar bra. Några säger att det är för lite personal och att de ges bättre möjlighet att komma ut då sommarungdomarna är på plats. När det gäller aktiviteter uppger några att det är trevligt då Tussudden kommer för en aktivitet. Flera säger också att de inte orkar/vill ta del av aktiviteter.

Synpunkter och klagomål:

Stureby inklusive Tussmöttegårdens vård- och omsorgsboende har mottagit nio klagomål från september 2014 till och med augusti

2015. Dessa har handlat om bemötande, brister i information, utebliven/försenad insats.

Vidtagna åtgärder har handlat om samtal med berörda medarbetare, förstärkning av personalresurser, klagomål har tagits upp på arbetsplatsträffar, kvalitetsråd och i enhetens ledningsgrupp.

Enheten har för att återkoppla klagomålet/synpunkterna kontaktat brukare och närstående både muntligen och skriftligen, vilket har resulterat i nöjda brukare/närstående.

Brukarundersökning 2015

Stureby vård- och omsorgsboende:

Svarsprocenten på Stureby vård- och omsorgsboende är för år 2015 40-60 %.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Får bra bemötande av personalen.

Maten smakar bra.

Känner förtroende för personalen.

Känner sig trygg på äldreboendet.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat och behöver utvecklas:

Kan du påverka vid vilka tider du får hjälp.

Meddelar personalen dig i förväg om tillfälliga förändringar.

Nöjd med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende.

Möjligheterna att komma utomhus.

Besväras av ensamhet.

Lätt att få träffa läkare vid behov.

Lätt att få träffa sjuksköterska vid behov.

Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet

Personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.

Trivsamt i de gemensamma utrymmena.

Sammantaget nöjd med ditt äldreboende

Stureby vård och omsorgsboende 70 %

Stockholms stad 80 %

Stockholms län 81 %

Riket 82 %

Tussmötegården:

Svarsprocenten på Tussmötegården är för år 2015 40-60 %.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Får bra bemötande av personalen.

Tycker att det är trivsamt runt boendet.

Maten smakar bra.

Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål.

Har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat och behöver utvecklas:

Besväras av ensamhet.

Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet

Lätt att få träffa läkare vid behov.

Trivsamt i de gemensamma utrymmena.

Måltiderna är en trevlig stund på dagen.

Kan du påverka vid vilka tider du får hjälp.

Meddelar personalen dig i förväg om tillfälliga förändringar.

Sammantaget nöjd med ditt äldreboende

Tussmötegården	67 %
Stockholms stad	80 %
Stockholms län	81 %
Riket	82 %

Bilagor

1. Aktuella utvecklingsområden, jämförelse mellan åren 2013-2015.
2. Verksamhetsuppföljning Stureby vård och omsorgsboende
3. Verksamhetsuppföljning Tussmötegården, somatisk inriktning
4. Verksamhetsuppföljning Tussmötegården, demens
5. Avtalsuppföljning