

Handläggare
Birgitta Eskils Pettersson
Telefon: 08-508 20 506**Till**
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd
2019-03-07

Uppföljning inom äldreomsorgen - Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende inklusive Solrosens dagverksamhet (Intraprenad)

Förvaltningens förslag till beslut

Rapporten godkännes.

Gunilla Ekstrand
T.f. StadsdelsdirektörMilton Palacios
T.f. Avdelningschef

Sammanfattning

Uppföljning av överenskommelse och anbud för Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende inklusive Solrosens dagverksamhet – genomfördes under oktober 2018. Verksamheten drivs på intraprenad av Egen regi sedan 2010-06-14 till och med 2019-10-31. Därefter löper överenskommelsen ut och verksamheten upphandlas på nytt utifrån beslut som fattades av stadsdelsnämnden den 14 december 2017.

Förvaltningen bedömer att Egen regi ger en god och säker vård vid Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende samt Solrosens dagverksamhet. Utföraren bedriver till största del verksamhet i enlighet med gällande överenskommelse och anbud. Några utvecklingsområden har dock påträffats som främst gäller den sociala dokumentation samt kvalitetssäkrad inkontinensvård.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2019-03-04.

Fakta om enheten

Verksamhet	Mårtensgården inklusive Solgårdens dagverksamhet som har slagits ihop med Rosens dagverksamhet under våren 2017 och har därför bytt namn till Solrosen.
Driftsform	Intraprenad, tid för överenskommelse från och med 14 juni 2010 till och med 30 oktober 2013. Överenskommelsen har förlängts från och med 31 oktober 2013 till och med 31 oktober 2015 samt ytterligare två ggr från och med 1 november 2015 till och med 31 oktober 2019. Därefter löper överenskommelsen ut.
Inriktning	Äldre med demenssjukdom, dagverksamhet för personer med demenssjukdom.
Antal platser	Mårtensgården har 45 boende, Solrosen har 30 platser/dag och totalt 31 gäster inskrivna vid uppföljningstillfället.

Metod för uppföljningen

- Intervju med enhetens ledning och medarbetare
- Granskning av dokument
- Granskning av dokumentation enligt SoL
- Oanmälda besök en gång dag- och kvällstid.
- Fortlöpande kontakt

Uppföljning av överenskommelsen genomfördes 2018-11-01 av medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) samt biträdande avdelningschef.

Uppföljningen har skett genom en särskilt framtagna mall utifrån förfrågningsunderlag, anbud och överenskommelse för att säkra alla delar. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med en jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de uppföljningar som genomförts 2016-2018.

Förvaltningens bedömning

Verksamheten har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete med relevanta rutiner, processer samt uppföljning. Bemanningen utifrån uppföljningen bedöms rimlig för att ge de boende inom Mårtensgården och gästerna inom Solrosen en säker och trygg omvårdnad.

Verksamheten har tagit fram individuella kostpärmar där information ges för varje boende om personen i fråga behöver någon specialkost eller något annat särskilt önskemål att tänka på vid måltiden. Enheten genomför även egna måltidsobservationer som en del i sin egenkontroll. Den 27 oktober bjöds närstående in för att smaka på maten som serveras på Mårtensgården. Detta är en aktivitet som genomförs årligen.

Enheten är en stjärnmärkt arbetsplats. För att arbetsplatsen ska få en stjärnmärkning i demensomsorg måste minst 90 % av personalen ha genomgått en utbildning i fyra steg i ämnet demens. Alla timanställda har också fått en grundläggande demensutbildning.

Solrosens dagverksamhet bedöms vara en verksamhet som ger de äldre en trygg vistelse med olika former av aktiviteter. Enheterna har tillgång till en fantastisk hälsoträdgård där växtsammansättningen förtydligar årstidsväxlingarna särskilt för personer med kognitiva nedsättningar.

Brukarundersökningen för 2018 visade på ett mycket bra resultat både vad gäller bemötande, upplevelse av trygghet och nöjdhet samt matens kvalitet och hur de boende upplever att måltiden är en trevlig stund på dagen.

Förvaltningen bedömer att egen regi ger en god och säker vård vid Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende samt Solrosens dagverksamhet utifrån gällande överenskommelse och anbud. Utföraren bedriver till största del verksamhet i enlighet med gällande överenskommelse och anbud. Några utvecklingsområden har dock påträffats som främst gäller den sociala dokumentation samt kvalitetssäkrad inkontinensvård.

Utvecklingsområdena kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte under april 2019.

Resultat från uppföljningen av överenskommelsen som genomfördes 2018-11-01 visar följande:

Nedanstående aktiviteter är en utveckling utifrån anbud och överenskommelse vilket förvaltningen ser mycket positivt på.

- Ett projekt har pågått i samverkan med anhörigkonsumenten i syfte att ta fram en metod för att kvalitetsmärka anhörigombuden. Projektet har pågått under hela 2018 och har varit uppdelat i fem olika steg. Bland annat genomför all personal Nationella kunskapscentrums webbutbildning, ”Stöd till anhöriga”. Projektet avslutas i december med diplom, nya namnskyltar samt nya bilder och information på varje våning. Det är anhörigkonsumenten som diplomerar.
- Ytterligare en aktivitet för att möjliggöra ett utökat nätverk för de boende är att Stadsmuseet har hängt tavlor på väggarna i korridorerna på Mårtensgården med olika teman, blommor, hus, djur, fåglar och natur motiv. Tanken är att man skall besöka varandras våningar för att studera tavlorna och samtidigt hälsa på hos varandra och få en kopp kaffe.
- Enheten har deltagit i ett pilotprojekt mellan Stockholms stad och Svenskt demenscentrum som resulterat i en stjärnmärkt arbetsplats. För att arbetsplatsen ska få en stjärnmärkning i demensomsorg måste minst 90 % av personalen ha genomgått en utbildning i fyra steg i ämnet demens. Alla medarbetare har genomfört Demens ABC+.
- Enheten utbildar en sjuksköterska till Silviasjuksköterska.
- Varje år har Mårtensgården en aktivitet som heter ”Smaka på Mårtensgården som genomfördes den 27 oktober i år. Här bjuds närstående in för att smaka på maten som serveras på Mårtensgården.
- Dietisten har utbildat all personal i mellanmål. I appen ”Nollvision undernäring” finns en länk om man behöver stöd för mellanmål.

1.10 Dokumentation enligt SoL

- När och hur insatserna ska genomföras framgår men behöver utvecklas både inom Mårtensgården och Solrosen.
- Utifrån de genomförandeplaner som granskats framgår ej brukarnas intressen för samtliga inom Solrosen.
- Den löpande dokumentationen behöver utvecklas inom Solrosen.

Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud

- Om genomförandeplanen upprättats inom sju dagar gick ej att bedöma inom Mårtensgården då ingen var nyinflyttad i den dokumentation som granskades. Inom Solrosen var ingen upprättad inom sju dagar av den granskade dokumentationen.
- Journalanteckningar förs inte minst en gång/vecka inom Solrosen.

2.7 Aktiv och meningsfylld tillvaro

- Verksamheten har inte genomfört några större utflykter då de boende i dagsläget inte klarar detta. Enheterna har istället gjort utflykter i mindre grupper inom närområdet. Viktigt att anpassa utflykter och aktiviteter utifrån de boendes behov och önskemål.

3 Kost

Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud

- Maten serveras inte från karotter/serveringsfat på det sätt beställaren vill att det ska serveras för samtliga boende vilket innebär att maten skall serveras ur karotter-/uppläggningsfat på bordet där de boende själva eller med stöd kan ta maten ifrån. Om inte det är möjligt skall maten serveras från karott/serveringsfat vid bordet (ej från vagn) där grundtanken är att den boende själv tar för sig eller att personalen hjälper till att lägga upp maten.
- Enheten försöker tillämpa pedagogiska måltider. Vid vårt besök på Mårtensgården kunde vi inte se att detta tillämpades för samtliga boende. Pedagogisk måltid innebär i korthet för beställaren att personal äter smakportioner tillsammans med de boende för att på så sätt fungera som en levande modell och stötta i det sociala samspelet mellan personerna runt bordet. Det visar sig sårbart då många boende behöver mycket stöd vid måltidssituationen.

4.3 Personal, omfattning, utbildning mm

- Alla medarbetare behärskar inte det svenska språket skriftligt. Om det vid enhetens egenkontroll för dokumentation upptäcks att någon ser ut att ha svårt med språket så får den medarbetaren omgående individuellt stöd.

Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud

- Ledningen besöker inte Solrosen varje dag, däremot har de alltid telefonkontakt med Solrosen varje dag.
- Enheten har inte en vikariepool med tre vikarier. En fast anställd används som vikarie vid behov. I övrigt går denne medarbetare runt på alla våningar som en extra resurs.
- Enheten har inte reflektion en gång/vecka.
- Enheten har inte teammöten fyra ggr/år med nattmedarbetarna utan två ggr/år.

5 Hälso- och sjukvård

5.3 Allmänna hälso- och sjukvårdskrav

- Ett utvecklingsområde är kvalitetssäkrad inkontinensvård som ej genomförs för samtliga boende inom Mårtensgården.

Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud för Solrosens demensdagvård:

- Gästerna får inte egen tid med sin kontaktman på grund av att det är så många gäster på Solrosen så det är en omöjlig uppgift.
- Gästerna kan inte få taktil stimulering på grund av att det saknas kompetens hos medarbetarna.

Åtgärderna kommer att följas upp vid avstämningsmöte under våren 2019.

Synpunkter och klagomål:

Enheten har fått totalt fyra klagomål under senaste året. Klagomålen/synpunkterna har främst handlat om brister i utförandet av insatserna.

Åtgärder som vidtagits:

Samtal med berörd personal och muntlig och skriftlig återkoppling samma dag till anhöriga som blev nöjda med att synpunkterna tagits på allvar och åtgärdats. I ett av klagomålen genomfördes en granskning av både hälso-och sjukvårdsdokumentation och dokumentation utifrån socialtjänstlagen. Resultatet visade på brister i dokumentationen. Information till anhöriga och medicinskt ansvarig sjuksköterska informerades om resultatet och åtgärderna.

Beröm:

Enheten har också fått beröm vid nio tillfällen från anhöriga som är väldigt nöjda med medarbetarnas goda och respektfulla bemötande, en fin och god omvårdnad, speciellt under den varma sommaren.

Brukarundersökning 2018:

Brukarundersökningen för vård- och omsorgsboende är en nationell undersökning av Socialstyrelsen. Staden har genomfört en brukarundersökning för dagverksamhet.

Mårtensgården

Antal svarande på enkäten var mellan 40 % - 60 %.

Resultatet för Mårtensgården är bättre inom de flesta områden jämfört med rikets och stadens resultat i stort.

Följande områden har fått bra resultat

Bemöter personalen dig på ett bra sätt

Känner förtroende för personalen.

Känner sig trygg på sitt äldreboende.

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

Tycker att maten smakar bra.

Personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig.

Lätt att få kontakt med personalen vid behov.

Måltiderna inom äldreboendet är en trevlig stund på dagen.

Trivs med lägenheten/rummet.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat

Händer det att du besväras av ensamhet

Brukar du kunna påverka vilka tider du får hjälp.

Möjligheterna att komma utomhus är bra.

Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar i förväg.

Är det trivsamt utomhus runt ditt boende.

Lätt att få träffa läkare vid behov.

Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter och klagomål på verksamheten.

Sammantaget nöjda med boendet:

	År 2016	År 2017	År 2018
Mårtensgården	93 %	72 %	94 %
Stockholms stad	81 %	82 %	80 %

Solrosen dagverksamhet

Antal svarande på Solrosen var 24 brukare varav åtta män och 16 kvinnor. Sex brukare har besvarat enkäten själv, 17 har besvarat enkäten tillsammans med anhörig, vän eller annan person och i ett fall har annan person svarat.

Följande områden har fått bra resultat

Maten smakar bra

Måltiderna är en trevlig stund på dagen

Personalen bemöter mig på ett bra sätt

Personalen lyssnar på mina önskemål

Jag är nöjd med aktiviteterna på min dagverksamhet

Jag känner mig trygg i min dagverksamhet

Dagverksamheten är som jag önskar att den ska vara

Jag har förtroende för personalen

Jag är nöjd med min dagverksamhet

Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål

Följande områden har fått ett mindre bra resultat

Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas på min dagliga verksamhet.

Sammantaget så är männen något mer nöjda än kvinnorna.

Förutom när det gäller möjligheten att påverka vilka aktiviteter som ska finnas på dagverksamheten och vart man ska vända sig med synpunkter och klagomål, där kvinnorna är mer nöjda än männen.

Helhetsomdöme Index (HI) baserat på tre frågor: nöjdhet, trygghet och dagverksamheten är som jag önskar att den ska vara. Någon jämförelse med 2016 och 2017 är inte möjlig då Solgården och Rosens dagverksamheter slogs ihop under 2017 och bildade en gemensam enhet, Solrosens dagverksamhet.

År 2018**Solrosen HI 91 %****Staden HI 92 %****Individuppföljningar på Mårtensgården 2018:**

Individuppföljningar har genomförts genom intervju med brukare och/eller med deras närstående-/företrädare. Här redovisas resultatet för 13 boende varav sju kvinnor och sex män. Av dessa har ingen boende svarat själv, sju brukare har företrätts av närstående/företrädare och i sex fall har intervjun genomförts gemensamt med brukare och närstående/ företrädare.

Resultatmässigt så skiljer det sig inte så mycket över könen förutom inom följande område:

- Kan du själv välja vilken tid du vill gå upp/lägga dig där kvinnorna upplever att de får välja men inte männen.

Följande områden har fått bra resultat

- Blir du vänligt bemött av personalen.
- Får du det stöd av personalen som du behöver.
- Respekterar personalen hur du vill ha det.
- Kan du påverka hur stödet genomförs.
- Tycker du vanligtvis om den mat som serveras till lunch och middag.
- Om du vill påtala ett problem som ej blivit löst, vet du vart du ska vända dig.
- Om du har påtalat ett problem, har det åtgärdats

Följande områden har fått ett mindre bra resultat

- Erbjuds du varje dag att delta i någon aktivitet.
- Erbjuds du att komma ut på promenad varje dag.
- Har du varit med och planerat hur du vill ha din omvårdnad?(Deltagit i upprättandet av genomförandeplanen)
- Kan du själv välja vilken tid du vill gå upp/lägga dig

Särskilda kommentarer från intervjun:

Flera uppger att de är nöjda med boendet, att det är bra personal som arbetet inom enheten länge. De anhöriga tycker att de boende är ”rena och prydliga”, att de får en bra omvårdnad och att deras närstående verkar trivas inom boendet.

Bilagor

1. Aktuella utvecklingsområden, jämförelse mellan åren 2016-2018.
2. Uppföljning av överenskommelse 2018 finns i pärm vid nämndsammanträdet.