

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.

Lena Lundström Stoltz	Kristina Goldring
Stadsdelsdirektör	Avdelningschef beställare

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av avtal och anbud för Stureby vård- och omsorgsboende inklusive Tussmötegården genomfördes under juni – augusti 2014.

Förvaltningen bedömer att enheten ger de boende en god omvårdnad, ett gott bemötande och att de boende får det stöd som de behöver. Aktiviteterna får ett särskilt fokus genom ”AktivitetsCenter Tusudden”, som ligger inom samma lokaler som Stureby vård- och omsorgsboende. Förutom dagliga gruppaktiviteter på centret så besöker de även våningsplanen en gång i veckan för en gemensam aktivitet. Verksamheten har under året åtgärdat flera av de avvikelser som framkom vid 2013-års avtals- och verksamhetsuppföljning men har ett fortsatt arbete med att åtgärda de avvikelser som återstår.

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 februari 2015.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2014-10-17.

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 nattetid
- Dialog med medarbetare och boende
- Fortlöpande kontakt

Avtals- och verksamhetsuppföljning genomfördes 2014-06 -10 av biträdande avdelningschef, enhetschef för äldreomsorgens beställarenhet, 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 framtagen 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 2012-2014.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att enheten ger de boende en god omvårdnad, ett gott bemötande och att de boende får det stöd som de behöver. Aktiviteterna får ett särskilt fokus genom ”Tussuddens AktivitetsCenter”, som ligger inom samma lokaler som Stureby vård- och omsorgsboende. Förutom dagliga gruppaktiviteter på centret så besöker de även våningsplanen en gång i veckan för en gemensam aktivitet. Verksamheten har under året åtgärdat flera av de avvikelser som framkom vid 2013-års avtals- och verksamhetsuppföljning men har ett fortsatt arbete med att åtgärda de avvikelser som återstår.

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 februari 2015.

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

Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes visar följande avvikelser

Stureby vård- och omsorgsboende

- Rehabiliteringsplanerna upprättas ej vid behov för samtliga boende.
- Två planerade gemensamma aktiviteter per dag erbjuds ej samtliga boende.

Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende, somatisk inriktning

Enheten har inga avvikelser.

Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende, demens

- Journaler finns men innehåller ej den lagstadgade journalföringen för samtliga boende.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna vid 2015 års verksamhetsuppföljning

Resultat från avtalsuppföljningen som genomfördes 2014-06-10 visar följande:

2.6 Aktiv och meningsfylld tillvaro

- Möjlighet till daglig fysisk, psykisk, social, kulturell och andlig stimulans efter var och ens förutsättningar, behov och önskemål ges genom en gemensamt planerad aktivitet/dag. Dock visar resultatet från brukarenkäten år 2013 och individuppföljningen år 2014 att samtliga boende ej erbjuds aktiviteter varje dag.
- Arbetet organiseras ej för samtliga så att vardagslivet är i fokus.

2.11 Städning

- Regelbunden storstädning och golvvård har ej genomförts men planeras att genomföras under hösten.
- Fönsterputsning planeras in under hösten.

3 Kost

3.1 Måltidernas innehåll

- Rutin för egenkontroll, hygien m.m. finns men efterlevs endast delvis.
- De boende får välja mellan två maträtter varje dag efterlevs endast delvis. På vissa avdelningar är de boende med vid beställning och kan påverka valet av en maträtt.

4 Personal mm

4.12 Allmänna hälso- och sjukvårdskrav

- 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”

4.15 Vård i livets slutskede

- Skriftlig vårdplan upprättas ej för samtliga inför vård i livet slutskede.

4.21 Liftar och andra fast monterade hjälpmedel

- Avvikelse har dokumenterats avseende bl.a. kunskapsbrister vid användandet. Ingen övergripande utbildning har genomförts.

5 Allmänna krav och förutsättningar

5.3 Dokumentation enligt SoL

- Upprättad genomförandeplan inom 15 dagar finns delvis.
- Den boendes intressen framgår ej för samtliga av genomförandeplanen.

8 Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud

8.1 Aktiviteter

- Inom Stureby saknas två planerade aktiviteter varje dag. En spontan aktivitet genomförs enligt personalen men detta finns ej anslaget.

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

Inriktning och aktiviteter

- 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

- Frukostbuffé erbjuds ej för samtliga boende mellan 07.00-10.00.
- Färsk frukt erbjuds inte alltid.
- Färskt bröd serveras ej för samtliga boende.
- Färska kryddor saknas vid måltiderna.
- Maten serveras ej ur karotter och uppläggningsfat för samtliga.
- Kylplattor finns men ej värmeplattor för uppläggning av maten.
- 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 dock endast delvis till de boende inom Stureby.
- Det dukas ej med särskilt helgporslin för att göra skillnad på vardag och helg, förutom vinglas.
- Portionsstorleken serveras ej för samtliga utifrån boendes behov och önskemål.
- Måltiden är ej en aktivitet där samtliga boende som kan får vara delaktiga i t.ex. dukning eller att breda sina smörgåsar själv.
- Komplettnutritationsbedömning med utredning, behandling och uppföljning görs för samtliga på Stureby. Dock behöver det ske en utveckling av åtgärder och uppföljning.
Inom Tussmötegården har riskbedömningar genomförts för samtliga. Åtgärder och uppföljning har ej vidtagits för samtliga på demensen och på avdelning 181 och endast delvis på enheten för somatiska sjukdomar/ fysisk funktionsnedsättning.

Genomförandeplan

- Genomförandemöte varje vecka förekommer ej.
Avvikelse behandlas i stället på teammöte varannan vecka.
- Uppföljning av genomförandeplaner sker delvis var 3:e månad.
- Signeringslistor av utförda insatser (SoL) finns enbart för dusch och städ, men håller på att utvecklas.

Övriga åtaganden enligt lämnat anbud

- Reflektionsmöten har ersatts av kontinuerliga värdegrundsmöten.
Förvaltningen bedömer den nya mötesstrukturen likvärdig med det som angavs i anbudet.
- Omvårdnadsansvarig sjuksköterska är ej handledare på de värdegrundsmöten som förekommer utan mötena leds istället av nyutbildade värdegrundscoacher.
Förvaltningen bedömer förändringen likvärdig med det som angavs i anbudet.
- Kvinnlig och manlig hjälp vid hygiensituationer erbjuds delvis.
- Ej samtliga kontaktmän och vice kontaktmän delar på huvudsemestrar p.g.a. att det är praktiskt omöjligt enligt ledningen. Däremot är alltid 50 % av ordinarie personal på avdelningen i tjänst under semesterperioden.
- 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 aktivitetsplan skriven på White board för gemensamma aktiviteter. På Stureby saknas aktivitetsschema.
- Boende erbjuds ej taktil massage varje dag.
- 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.
- Det finns en helårsanställd sjuksköterska med specialistkompetens geriatrik/demens och som även arbetar som sjuksköterska men som ej arbetar med kvalitetsutveckling övergripande inom hela enheten
- Informationsmapp finns ej lättillgänglig på varje avdelning.
- Uppföljningsmöte av genomförandeplanen med den boende och/eller dennes närstående var tredje månad sker endast delvis. Vid de tillfällen uppföljning sker ringer kontaktmannen om man inte kommit överens om något annat.

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 49 boende, 37 kvinnor och 13 män. Av dessa har 36 brukare företrätts av närstående/företrädare, i 12 fall har intervjun genomförts gemensamt med brukare och närstående/företrädare och en brukare har svarat själv.

Följande områden har fått ett bra resultat:

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?

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?

Kan du själv välja vilken tid du vill gå upp/ lägga dig?

Har personalen tid att sitta ner och pratat lite med dig?

Särskilda kommentarer från intervjun:

Flera anser att personalen är bra men för få. Boende får en god omvårdnad men att det behövs mer aktiviteter och möjlighet till utevistelse. Mest utevistelse sker på sommaren då sommarungdomarna är på enheten. Några säger sig inte orka med några aktiviteter eller promenader.

Tussmötegården:

Intervju har genomförts med 13 boende, nio kvinnor och fyra män. Av dessa har fem boende svarat själv, sju boende har företrätts av närstående/företrädare och i ett fall har intervjun genomförts gemensamt med brukare och 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?

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 uppger att det fungerar bra på Tussmötegården och att det är bra personal. Några säger att det är för lite personal och att de inte erbjuds aktiviteter varje dag men några uppger också att de inte orkar delta på aktiviteterna.

Synpunkter och klagomål:

Stureby inklusive Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende har mottagit nio klagomål från september 2013 till och med augusti 2014. Dessa har handlat om bemötande, brister i information, fysiska miljön, tillgänglighet samt utebliven/försenad insats. Vidtagna åtgärder har handlat om samtal med berörda medarbetare, information/ påminnelse om gällande rutiner och policy för bemötande och värdegrund samt kontakt med olika samverkanspartners.

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

Brukarundersökning 2013

Stureby vård- och omsorgsboende:

Svarsprocenten på Stureby vård- och omsorgsboende är för år 2013 57 %. Resultatet visar att Stureby inom de flesta områden har ett något sämre resultat än för år 2011-2012.

Kvinnorna representerar 73 % och männen 27 %.

Kvinnorna är något mer nöjda än männen bland annat med den personliga omvårdnaden och trivseln i de gemensamma utrymmena. Ett område som skiljer sig markant är nöjdheten med de aktiviteter som boendet erbjuder där männen (15 %) är väldigt missnöjda i förhållande till kvinnorna (57 %).

Följande områden har fått ett mycket bra /bra resultat:

Personalen bemöter mig på ett bra sätt.

Jag har förtroende för personalen.

Måltiderna är en trevlig stund på dagen.

Jag känner mig trygg i mitt boende.

Boendet uppfyller mina behov av stöd och omsorg.

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

Jag är nöjd med möjligheten att komma ut.

Jag är nöjd med de aktiviteter mitt boende erbjuder.

Jag upplever att jag kan påverka min vardag.

Mina synpunkter och klagomål tas omhand.

De gemensamma utrymmena lockar mig att umgås med andra i boendet.

Ett nöjdhetsindex har tagits fram som ger en bredare beskrivning av den totala nöjdheten för verksamheten. Indexet är baserat på ett medelvärde utifrån följande frågor:

- Jag känner mig trygg i mitt boende.
- Jag är nöjd med mitt boende.
- Boendet uppfyller mina behov av stöd och omsorg.

Stureby vård- och omsorgsboendes nöjdhetsindex för:

- År 2012 94
- År 2013 86

Stadens nöjdhetsindex för:

- År 2013 86

Tussmötegården:

Svarsprocenten på Tussmötegården är för år 2013 62 %. Resultatet visar att Tussmötegården har inom de flesta områden ett bättre resultat än för år 2011-2012.

Resultatet för kvinnorna respektive männen är ganska jämt på Tussmötegården. Ett område som skiljer sig är måtidsupplevelsen där kvinnorna är mer nöjda än männen. Hur synpunkter och klagomål tas om hand upplever männen bättre än kvinnorna.

Följande områden har fått ett mycket bra /bra resultat:

Personalen bemöter mig på ett bra sätt.

Personalen frågar hur jag vill få min hjälp utförd.

Jag är nöjd med det stöd jag får med min personliga omvårdnad såsom av- och påklädning, dusch, hygien och liknande.

Det är lätt att röra sig och ta sig fram i de gemensamma utrymmena.

Möblerna är ändamålssegna.

De gemensamma utrymmena är rena och fräscha.

Jag känner mig trygg och nöjd.

Boendet uppfyller mina behov av stöd och omsorg.

Mina synpunkter och klagomål tas omhand.

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

Jag är nöjd med möjligheten att komma ut.

Jag är nöjd med de aktiviteter som boendet erbjuder.

Jag upplever att jag kan påverka min vardag.

De gemensamma utrymmena lockar mig att umgås med andra i boendet.

Tussmötegårdens nöjdhetsindex för:

- År 2012 84
- År 2013 91

Stadens nöjdhetsindex för:

- År 2013 86

Bilagor

1. Aktuella utvecklingsområden, jämförelse mellan åren 2011, 2012 och 2013.
2. Verksamhetsuppföljning Stureby vård och omsorgsboende
3. Verksamhetsuppföljning Tussmötegården, somatisk inriktning
4. Verksamhetsuppföljning Tussmötegården, demens
5. Avtalsuppföljning