

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 - Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende inklusive Solgårdens dagverksamhet (Intraprenad)

Förvaltningens förslag till beslut

1. Rapporten godkännes.
2. Överenskommelsen förlängs.

Lena Lundström Stoltz
StadsdelsdirektörKristina Goldring
Avdelningschef

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av avtal och anbud för Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende inklusive Solgården dagverksamhet genomfördes under oktober 2014.

Förvaltningen bedömer att Mårtensgården är en välfungerande verksamhet. Enheten bedöms arbeta aktivt för att ge de boende en harmonisk och hemlik miljö där utevistelse och sociala aktiviteter är ett prioriterat område. Enheten satsar mycket på gemensamma aktiviteter både inom varje boendeenhet och gemensamt över boendet.

Solgårdens dagverksamhet bedöms vara en verksamhet som ger de äldre en trygg vistelse. Förvaltningen kan konstatera att stadens brukarundersökning visar att boende/närstående upplever ett respektfullt och gott bemötande samt känner sig trygga och nöjda i stort med verksamheten.

Samtidigt har avvikelser påträffats och åtgärder gällande avvikelserna ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställts i den handlingsplan som enheten upprättat och förvaltningen godkänner. Avvikelse kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i april 2015.

Förlängning av överenskommelsen föreslås.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2014-11-14.

Fakta om enheten

Verksamhet	Mårtensgården inklusive Solgårdens dagverksamhet.
Driftsform	Intraprenad, avtalstid fr o m 2010-06-14 t o m 2013-10-30 och har förlängts till och med 2015-10 -30. Om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor ytterligare två gånger två år. Överenskommelse om förlängning skall vara skriftlig och träffas senast nio månader före utgången av avtalets varaktighet.
Inriktning	Äldre med demenssjukdom, dagverksamhet för personer med demenssjukdom.
Antal platser	Mårtensgården har 45 boende, Solgården har 25 platser och totalt 29 gäster.

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, boende och gäster på dagverksamheten
- Fortlöpande kontakt

Verksamhets- och avtalsuppföljning genomfördes 2014-10-13 av avdelningens verksamhetsuppföljare, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR), biträdande avdelningschef samt biståndshandläggare vid äldreomsorgens beställarenhet.

Resultatet från avtals- och verksamhetsuppföljningen redovisas gemensamt i detta tjänsteutlåtande. Verksamhetsuppföljningen har skett utifrån stadens utarbetade mall för ramavtalsuppföljning. Avtalsuppföljningen har skett genom en särskilt framtagen mall utifrån förfrågningsunderlag, anbud och avtal för att säkra alla delar. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med en jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de verksamhets- och avtalsuppföljningar som genomförts 2012-2014.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Mårtensgården är en välfungerande verksamhet. Enheten bedöms arbeta aktivt för att ge de boende en harmonisk och hemlik miljö där utevistelse och sociala aktiviteter är ett prioriterat område. Enheten satsar mycket på gemensamma aktiviteter både inom varje boendeenhet och gemensamt över boendet.

Solgårdens dagverksamhet bedöms vara en verksamhet som ger de äldre en trygg vistelse. Förvaltningen kan konstatera att stadens brukarundersökning visar att boende/närstående upplever ett respektfullt och gott bemötande samt känner sig trygga och nöjda i stort med verksamheten.

Samtidigt har avvikelser påträffats och åtgärder gällande avvikelserna ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställts i den handlingsplan som enheten upprättat och förvaltningen godkänner. Avvikelse kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i april 2015.

Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes 2014-10-13 visar följande avvikelser:

Mårtensgården

- Rehabiliteringsplanerna upprättas ej vid behov och uppdateras ej vid förändringar i hälsotillståndet för samtliga boende.
- Sjukgymnast/arbetsterapeut ger ej behandling individuellt eller i grupp till samtliga boende.

Åtgärder för ovanstående avvikelser ska vara vidtagna senast 2015-03-31.

- Den identifikation som personalen bär är ej enhetligt utformade med samtliga efterfrågade uppgifter.
- Löpande dokumentation finns ej för samtliga boende.

- Genomförandeplanerna bedöms behöva utvecklas gällande när och delvis över hur insatserna ska utföras.
- De boende erbjuds ej dagligen två gemensamt planerade aktiviteter per boendegrupp.
- Vårdplaner upprättas ej vid behov och uppdateras ej vid förändringar i hälsotillståndet för samtliga boende.
- Journaler finns men innehåller ej den lagstadgade journalföringen för samtliga boende.

Åtgärder för ovanstående avvikelser ska vara vidtagna senast vid 2015-års verksamhetsuppföljning.

Solgården

- Den identifikation som personalen bär är ej utformade med samtliga efterfrågade uppgifter.
- Verksamheten erbjuder ej individuella aktiviteter.
- Den löpande dokumentationen bedöms behöva utvecklas för att ge en aktuell bild av samtliga gäster.
- Genomförandeplanerna bedöms behöva utvecklas gällande när och delvis över hur insatserna ska utföras.

Åtgärder för ovanstående avvikelser ska vara vidtagna vid 2015 års verksamhetsuppföljning

Resultat från avtalsuppföljningen som genomfördes 2014-10-13 visar följande:

1.10 Dokumentation enligt SoL

- Genomförandeplan upprättas ej inom 15 dagar på Solgården.
- Genomförandeplanen behöver delvis utvecklas över hur den boende vill att insatsen ska utföras både på Mårtensgården och på Solgårdens demensdagvård.
- Den boendes intressen och önskemål framgår ej för samtliga på Mårtensgården.
- Löpande dokumentation finns ej för samtliga boende på Mårtensgården. Löpande dokumentation finns på Solgården men behöver utvecklas.

2.5 Service och omvårdnad

- I dokumentationen går delvis att utläsa att sänggående/uppstigning anpassas efter den boendes förutsättningar, behov och önskemål. Brukarundersökningens resultat visar att samtliga boende ej kan påverka när de vill lägga sig/ stiga upp.

- I dokumentationen går inte att utläsa att den boende har rätt till/erbjuds dusch/bad och hårvård varje dag.
- I dokumentationen går att utläsa städning minst 1 g/vecka däremot går det inte att utläsa att den boende har rätt till/erbjuds särskild hår- och nagelvård, klädvård varje vecka.

2.7 Aktiv och meningsfylld tillvaro

- De boende erbjuds många spontana aktiviteter varje dag men ej två planerade dagliga aktiviteter plus ytterligare en aktivitet som ordnas minst en gång i veckan. Gemensamma aktiviteter för hela verksamheten genomförs ca två ggr/månad i servicehusets lokaler.

3.1 Måltiden

- Det går ej att utläsa av dokumentationen att kostfrågor ingår som en naturlig del i vårdplaneringen.

4.3 Personal, omfattning, utbildning mm

- Namnbrickor försedda med identitetshandling bärs ej av samtlig personal och är ej enhetliga.

5.3 Allmänna hälso- och sjukvårdskrav

- Sjuksköterskan arbetar ej utifrån ett salutogent synsätt. Detta kommer att förbättras genom att enheten ska arbeta med redskapet "Hälsa och välbefinnande".
- Aktiv och kvalitetssäkrad inkontinensvård samt individuell utprovning av inkontinenshjälpmedel saknas. Arbetet pågår dock.

5.7 Läkemedelshantering

- Sjuksköterskan uppger att årlig läkemedelsgenomgång tillsammans med läkare genomförs för alla boende. Däremot går det ej att utläsa i dokumentationen att det genomförs för samtliga.

5.12 Vård i livets slutskede

- Skriftlig vårdplan vid vård i livets slut saknas.
- Intraprenören tillsätter ej alltid vak vid vård i livets slut. Enligt ledningen skall alltid personal sättas in som vak vid vård i livets slut.

9.2 Utbildning

- Grundutbildning har ej genomförts under 2014 i den omfattning som anges i avtalet, det vill säga 4 procent av totala antalet arbetstimmar avseende omvårdnadspersonal.

En medarbetare saknar grundutbildning. Medarbetaren har nyligen kommit till Mårtensgården som övertalig från annan enhet inom förvaltningen. Medarbetaren planeras gå utbildning under 2015. Då all omvårdnadspersonal har genomfört grundutbildning övergår åtagandet till att avse vidare/fortbildning i samma omfattning. Fyra procents utbildning av totala antalet arbetstimmar innebär en omfattande insats, tiden ska täckas av vikarier och försvårar medarbetarkontinuiteten som är ett annat åtagande i avtalet. Förvaltningen bedömer att utbildnings- och vidare/fortbildningsplanen för 2014 väl tillgodoser enhetens behov av fortbildning och uppgår till totalt 3,7 procent för år 2014.

Förvaltningen bedömer avvikelsen som godtagbar med hänsyn till förklaringen för innevarande år men avser fortsatt följa upp hur utbildningskravet efterlevs.

Mervärden enligt bedömning utifrån lämnat anbud

- I samverkan med Kommunal har projektet ”Mönsterarbetsplats” för ökat inflytande, engagemang och lärande ej påbörjats. Medarbetare har utbildats för uppdraget och övriga medarbetare på Mårtensgården har fått information om ”Mönsterarbetsplats” på en arbetsplatsträff.
- Det framgår ej av dokumentationen att samtliga boende erbjuds egen tid två timmar/vecka med sin kontaktman.

Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud för Mårtensgården:

- Dagkollo har inte erbjudits under sommarmånaderna. Däremot har verksamheten erbjudit och genomfört ett stort antal utflykter. Utflykter sker året om en gång/mån för alla avdelningar och Solgårdens demensdagvård.

Förvaltningen bedömer förändringen likvärdig med det som angavs i anbudet.

- Enheten har ej daglig gymnastik
- Daglig signeringslista och journalanteckningar över deltagande i aktiviteter och utevistelse för alla boende sker ej för samtliga.
- Närstående har inte bjudits in under året till föreläsningar kring förebyggande insatser för brukarna. De närstående har istället önskat en föreläsning i vård i livets slut som kommer att ske under november månad.

Förvaltningen bedömer förändringen likvärdig med det som angavs i anbudet.

- Alla medarbetare utbildas ej regelbundet, minst två gånger per år, i värdegrund och mellanmänniska möten.
- Alla närstående har ej bjudits in två gånger per år till föreläsning om värdegrunden och det salutogena synsättet.
- Enheten har ej en egen vikariepool med tre undersköterskor. Det finns en undersköterska i vikariepoolen.
- Arbetsledare har ej vidareutbildats i salutogent ledarskap.
- Verksamhetschef har ej en namngiven mentor inom förvaltningen.
- Uppföljning av genomförandeplanen sker ej för samtliga var tredje månad tillsammans med brukaren och dess närstående.
- Journalanteckningar minst en gång/vecka finns ej för samtliga på Mårtensgården. På Solgården finns löpande dokumentation men den behöver utvecklas så att det ger en mer aktuell bild av personen.
- HSL och Sol- dokumentation granskas (kollegiegranskning) ej till 20 % fyra gånger/år. Sol- dokumentationen granskas endast delvis genom stickprov.
- All dokumentation granskas ej en gång i halvåret utan en gång/år.
- Det finns ej en helårsanställd sjuksköterska med specialistkompetens geriatrik/demens som arbetar med kvalitetsutveckling. Ny sjuksköterska anställd för uppdraget tillträder under januari 2015.
- Rehabmöten genomförs ej en gång/vecka.
- De boendes omvårdnadsplaner (HSL) Utvärderas och uppdateras ej för samtliga efter behov samt minst två gånger per år.
- Bilder med namn på de maträtter som serveras till lunch och middag anslås ej för samtliga rätter.
- Maten serveras ej ur karotter för samtliga boende.
- Kryddor finns ej på borden.
- Blommor finns på borden dock ej ljus.
- Enheten bjuder in till möte med kostekonomen varannan månad men kostekonomen har endast haft möjlighet att närvara vid tre tillfällen under 2014.

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

- Personalen arbetar ej utifrån planen för värdegrundsarbetet.
- Egen tid med gäst och kontaktman saknas.

- Gästerna har inte möjlighet att få taktil stimulering vid oro men personalen håller om och berör gästerna då de är oroliga.
- Enheten har ej reminiscensgrupper.

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

Nedanstående åtaganden är en utveckling utifrån anbud och avtal vilket förvaltningen ser mycket positivt på.

- Enheten har utökat antal möten med matrådet från fyra ggr/år till en ggr/månad.
- Den 25/10 bjuds anhöriga in till ” Smaka på Mårtensgården”. Anhöriga/ närstående får möjlighet att delta vid måltiden en helt vanlig dag på Mårtensgården.
- Omvårdnadsmöten som tidigare genomfördes var 5:e vecka benämns idag som teammöten och har utökats till att träffas en gångvecka.

Synpunkter och klagomål:

Enheten har fått totalt fyra klagomål from 2013-10-01 tom 2014-09-30. Klagomålen/synpunkterna har främst handlat om brister i bemötande, felaktigt utförd insats och annat. Enheten har också fått beröm vid flertalet tillfällen från anhöriga som upplever att boendet är väldigt bra och tryggt.

Åtgärder som vidtagits:

Samtal med berörd personal, nya rutiner har införts, kopplat in anhörigkonsulent samt kontakt med läkarorganisationen. Återkoppling har skett genom samtal/möte med god man/närstående.

Brukarundersökning 2014:

Nytt för 2014 är att brukarundersökningen för vård- och omsorgsboende ej genomförs av Stockholm stad utan som en nationell undersökning av Socialstyrelsen. Däremot har staden genomfört en brukarundersökning för dagverksamhet. Någon jämförelse över svar utifrån kön går ej att få fram för Mårtensgården.

Mårtensgården

Antal svarande på enkäten var mellan 20 % - 40 %. Totalt sett i riket svarade 55,3 %.

Följande områden har fått bra resultat

Får bra bemötande från personalen.
Känner förtroende för personalen.
Känner sig trygg på sitt äldreboende.
Tycker att maten smakar bra.
Har lätt att träffa sjuksköterska vid behov.
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat

Tycker det är trivsamt i gemensamma utrymmen.
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet.
Möjligheterna att komma utomhus är bra.
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.
Tycker att det är trivsamt utomhus runt boendet.
Upplever du att måltiderna är en trevlig stund på dagen.

Sammantaget nöjda med boendet:

Mårtensgården	81 %
Stockholms stad	82 %
Riket	83 %

Solgårdens dagverksamhet

Resultatet är inte färdigställt.

Individuppföljningar på Mårtensgården:

Individuppföljningar har genomförts genom intervju med brukare som bott på enheten cirka ett år och/eller med deras närstående/företrädare. Här redovisas resultatet för 11 boende varav sju kvinnor och fyra män. Alla intervjuer inte är färdiga. Av dessa har ingen boende svarat själva, sex brukare har företrätts av närstående/företrädare och i fem fall har intervjun genomförts gemensamt med brukare och närstående/ företrädare.

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.
Har personalen tid att sitta ned och prata lite med dig.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat

Har du varit med och planerat hur du vill ha din omvårdnad (deltagit i upprättandet av genomförandeplanen).

Får du komma ut på promenad när du vill det.

Får du välja när du vill äta lunch och middag.

Särskilda kommentarer från intervjun:

Flera uppger att det är ett bra boende med fantastisk personal.

Flera säger att de inte orkar delta på aktiviteterna längre. Några få uttrycker att det är för lite personal och att man upplever stress.

Bilagor

1. Aktuella utvecklingsområden, jämförelse mellan åren 2012, 2013 och 2014
2. Verksamhetsuppföljning (Mårtensgården)
3. Verksamhetsuppföljning (Solgården)
4. Avtalsuppföljning