

Handläggare
Birgitta Eskils Pettersson
Telefon: 08-508 20 506

Till
Enskede-Årsta-Vantör
Stadsdelsnämnd

Uppföljning inom Omsorgen om personer med funktionsnedsättning – Olivia Omsorg AB (Olivia grupp och servicebostäder)

Förvaltningens förslag till beslut

Rapporten godkännes.


Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör


Kristina Goldring
Avdelningschef beställare

Sammanfattning

Uppföljning av avtal och anbud för Olivias grupp- och servicebostäder genomfördes under september-oktober 2014. Förvaltningen har följt upp verksamheten utifrån en särskilt framtagen uppföljningsmall utifrån anbud/avtal för service- och gruppboendena. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med en jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid uppföljningar som genomförts 2012-2014.

Förvaltningen bedömer att Olivia Omsorg AB till största delen bedriver gruppboendestäder/servicebostäder inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning i enlighet med gällande avtal. Bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende erforderligt stöd och personalen bedöms möta ställda krav avseende utbildning och erfarenhet. Verksamheten har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete med relevanta rutiner och processer. Avvikelser har dock framkommit när det gäller

avsaknad av tillstånd för enhetschef, delar av värdegrundsarbetet och viss dokumentation. Utföraren har uppmanats att åtgärda avvikelserna snarast. Åtgärderna följs upp vid avstämningsmöte under mars 2015.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i Rådet för funktionshinderfrågor 2014-12-08.

Fakta om enheten

Verksamhet	Årsta gruppbostad, Sofielunds gruppbostad, Sköntorps gruppbostad och Enskededalens servicebostäder. Alla drivs av Olivia Omsorg AB.
Driftsform	Entreprenad, avtalstid gäller from 1 juni 2011 t o m 31 januari 2014 d.v.s. två (2) år och åtta (8) månader. Ny förlängning har gjorts med två (2) år från 2014-02-01 tom 2016-01-31 då avtalet löper ut.
Inriktning	Gruppbostad för personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd enligt 1 § punkt 1 LSS. Servicebostäder för personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd enligt 1 § punkt 1 LSS.
Antal platser	Totalt 31 platser fördelat på Enskededalens servicebostäder, 15 platser - Sköntorps gruppbostad, fem platser – Sofielunds gruppbostad, sex platser – Årsta gruppbostad, fem platser.

Metod för uppföljningen

- Intervju med enhetens ledning och medarbetare
- Granskning av dokument
- Granskning av dokumentation enligt SoL
- Dialog med biståndshandläggare
- Fortlöpande kontakt

Avtalsuppföljning genomfördes under september-oktober 2014 av biträdande avdelningschef, medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) och biståndshandläggare från beställarenheten för funktionsnedsättning och socialpsykiatri och i samråd med medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS). Förvaltningen har följt upp verksamheten utifrån en särskilt framtagen uppföljningsmall utifrån anbud/avtal för service- och

gruppboendena. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med en jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid uppföljningar som genomförts 2012-2014.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Olivia Omsorg AB till största delen bedriver gruppboenden/serviceboenden inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning i enlighet med gällande avtal. Bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende erforderligt stöd och personalen bedöms möta ställda krav avseende utbildning och erfarenhet. Verksamheten har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete med relevanta rutiner och processer. Avvikelser har dock framkommit när det gäller avsaknad av tillstånd för enhetschef, delar av värdegrundsarbetet och viss dokumentation. Utföraren har uppmanats att åtgärda avvikelserna snarast. Åtgärderna följs upp vid avstämningsmöte under mars 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

Resultatet från avtalsuppföljningen som genomfördes 2014-09-19 visar följande:

Enheterna uppmanas att vidta åtgärder för nedanstående avvikelser snarast. Åtgärderna kommer att följas upp vid avstämningsmöte under mars 2015.

5.9 Tillstånd (punkt 1.9 i avtalet)

- Utföraren har ej fått nytt tillstånd från IVO efter chefsbyte på Sofielunds och Årsta gruppboende. IVO bedömde att enhetschefen inte hade tillräcklig kompetens för uppdraget. Enhetschefen håller för närvarande på att komplettera sin utbildning som blir klar under januari 2015. Olivia har varit i kontakt med IVO som rekommenderar Olivia att förbereda alla handlingar i den nya ansökan för enhetschefen samt skriva en kommentar i ansökan om att beslut tas först då alla handlingar inkommit till IVO januari 2015. IVO är osäkra över hur de ska kunna lösa liknande frågor, eftersom man inte kan ha två olika tillståndsärenden under behandling gällande en enhet.

Förvaltningen uppmanar Olivia att delge beställaravdelningen IVO:s tillstånd så snart de får beslutet.

6.2.7 Genomförandeplan

- Av dokumentationen framgår ej att genomförandeplanen följts upp för samtliga minst en gång/år på Enskededalens servicebostad. Uppföljning av genomförandeplanen saknas på Sköntorps gruppboende.
- Samtliga genomförandeplaner delges ej biståndshandläggare inom 15 dagar på Sköntorps och Årsta gruppboenden samt från Enskededalens serviceboenden.

Områden som har gett ett Mervärde i anbudet

6.2.4 Särskilt stöd, särskild service och omvårdnad

- Den årliga planen för värdegrundsarbetet revideras.
- Årliga seminarier med föreläsningar kring värdegrundsarbetet anordnas ej.

Särskilda åtaganden utifrån lämnat anbud

- Kvalitetsråd finns ej på varje enhet. Olivia har ett gemensamt kvalitetsråd med representanter från varje enhet för att säkra gemensamma metoder och arbetssätt.

Förvaltningen bedömer förändringen likvärdig med det som angavs i anbudet.

- Fritidsintressen och önskemål om aktiviteter dokumenteras endast delvis i genomförandeplanen på Enskededalens serviceboende och Årsta gruppboende.
- Det går ej att utläsa av dokumentationen att en veckas semesterresa/år har erbjuds samtliga brukare på Sköntorp och Sofielunds gruppboenden.

Brukarundersökning 2014:

Nedan redovisas resultatet för brukarundersökningen 2014 endast för Enskededalens serviceboenden. För gruppboendena Sofielund, Sköntorp och Årsta finns inget resultat att utläsa. För att svar ska redovisas krävs minst fem svarande. Resultatet har förbättrats för flertalet områden sedan 2013 års brukarundersökning förutom frågorna som handlar om hur personalen lyssnar på den boende och att den boende har de hjälpmedel den behöver i sin bostad. Frågan om hur personalen ger det stöd som behövs för egna aktiviteter har ökat från 17 % år 2013 till 80 % år 2014.

Resultatet över kön är ej redovisat på enhetsnivå.

Enskededalens servicebostäder

Svarsfrekvens 46 %

Inom följande områden är 100 % nöjda:

Jag kan ta emot gäster i min bostad när jag själv önskar.

Jag vet vem min stödperson är.

Jag känner mig trygg i min egen lägenhet.

Inom följande områden är 80 - 83 % nöjda:

Jag är nöjd med mitt boende.

Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får.

Det går bra att säga till om jag tycker att något är fel.

Personalen lyssnar på mig.

Jag får det stöd jag behöver i mitt boende.

Personalen ger mig det stöd jag behöver för egna aktiviteter.

Jag trivs med personalen.

Det är lätt att prata med personalen om jag behöver det.

Jag känner mig trygg i gemensamhetsutrymmena.

Inom följande område är 75 % nöjda:

Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.

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

- Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får.
- Personalen lyssnar på mig.
- Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.
- Jag känner mig trygg i min egen lägenhet.
- Jag är nöjd med mitt boende.

Nöjdhetsindex för Enskededalens servicebostäder:

73 % år 2012

78 % år 2013

78 % år 2014

Synpunkter och klagomål 12 månader tillbaka:

Enskededalen har fått fem klagomål vilka har handlat om bemötande och informationsbrister.

Åtgärd: Dialog med och återkoppling till boende/företrädare med förbättringsåtgärder. Telefonsamtal och inplanerade möten med boendes företrädare. För att öka tryggheten skall verksamheten bli bättre på att snabbare informera/ återkoppla till

boende/ närstående/företrädare beslut som påverkar den boendes situation. Reviderade rutiner för information och bemötande.

Sköntorp har fått sex klagomål/synpunkter. Dessa har handlat om bemötande, samarbete och information och medicinska insatser.

Åtgärder: Verksamhetschef har upprättat och återkopplat samtliga inkomna synpunkter och klagomål. Rutiner har reviderats. Pågående diskussion i arbetsgrupp om bemötande och professionellt förhållningssätt.

Behov finns av översyn av dokumentationsrutinerna för klagomål och synpunkter samt att utbilda/informera personal i det professionella förhållningssättet.

Sofielund har fått sex synpunkter/klagomål vilka handlat om insatsernas utförande, personalens tillgänglighet och klagomål på annan boende.

Åtgärd: Synpunkter/klagomål har diskuterats på arbetsplatsträff. Karläggning, förändring och utveckling av boendes insatser/aktiviteter och revidering av rutiner. Samtal med Samtrans och återkoppling till boende/företrädare.

Årsta har fått 12 klagomål/synpunkter. Dessa har handlat om klagomål på sena arbetsresor, informationsbrist, klagomål på annan boende, sent utförda insatser samt boendes förslag på trivselåtgärder för personal.

Åtgärd: Kontakt med Samtrans personal, revidering av rutiner och insatsbeskrivning, justering av tider, samtal med boende, ökat samarbetet med hälso- och sjukvårdpersonal.

Individuppföljning

Det bedömningsinstrument DUR (utredningsmetod för Dokumentation, Utvärdering och Resultat) som biståndshandläggarna använder kan i dagsläget inte ge oss rapporter med ett samlat resultat av de individuppföljningar som genomförs. Därför kan förvaltningen inte redovisa detta.

Bilagor

1. Aktuella utvecklingsområden, jämförelse mellan åren 2012 - 2014.
2. Avtalsuppföljning



Aktuella utvecklingsområden för Olivias service- och gruppboheter/Sofielund/ Sköntorp/Årsta/ Enskededalen 2014

Utvecklingsområde/ avvikelse	2012 – gäller både verksamhets- och avtalsuppföljning	2013 – gäller endast avtalsuppföljning	2014 – gäller endast avtalsuppföljning
Upprätta genomförandeplan så fort insatsen inleds.	Upprättas ej. (Sofielund)	Nya genomförandeplaner har upprättats trots att inga nya beställningar gjorts.	Finns.
Genomförs internkontroll av privata medel.	Saknas på samtliga enheter.	Genomförs	Genomförs
Rutin för misstanke om oegentligheter.	Saknas på samtliga enheter.	Finns.	Finns.
Rutiner för en god och hygienisk förvaring och hantering av livsmedel följs rutinen.	Rutiner finns men följs ej fullt ut. (Gäller samtliga enheter)	Finns.	Finns.
Utbildning i kost och livsmedelshygien för personal.	Saknas på samtliga enheter.	Utbildning har genomförts i kost men ej livsmedelshygien.	Har genomförts.
Alla brukare erbjuds en hälsoprofil.	Erbjuds ej. (Gäller samtliga enheter)	Genomförs.	Genomförs.

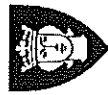
Utvecklingsområde/ avvikelse	2012 – gäller både verksamhets- och avtalsuppföljning	2013 – gäller endast avtalsuppföljning	2014 – gäller endast avtalsuppföljning
Samlad kompetensutvecklingsplan.	Saknas för samtliga enheter.	Finns.	Finns.
All personal ska behärska svenska språket skriftligt.	Två personer behärskar ej svenska språket skriftligt på Sofielund.	Två personer behärskar ej svenska språket skriftligt på Sofielund. En person går på utbildning den andra kom ej med under hösten. Plan finns för våren 2014.	Klart.
Utföraren ska medverka i upprättandet och fullföljandet av individuell plan enligt § 10.	Samtliga enheter medverkar ej.	Medverkar om behov finns.	Medverkar om behov finns.
Kontinuerlig fortbildning i hygien.	Saknas på samtliga enheter.	Finns.	Genomfört.
Enheten tillhandhåller och bekostar arbets- och skyddskläder.	Saknas på samtliga enheter.	Finns.	Finns.
Rutiner som reglerar hanteringen av anställd personal som har drabbats eller under anställningstiden drabbas av TBC- eller MRSA– smitta eller vid misstanke om sådan prognos.	Saknas på samtliga enheter.	Finns.	Finns.

Utvecklingsområde/ avvikelse	2012 – gäller både verksamhets- och avtalsuppföljning	2013 – gäller endast avtalsuppföljning	2014 – gäller endast avtalsuppföljning
Utföraren svarar för att systematiskt brandskyddsarbete (SBA) utförs.	Saknas på samtliga enheter.	Genomförs.	Genomförs.
Personalen får den fortlöpande utbildning i IT frågor som är nödvändiga för uppdraget.	Saknas på samtliga enheter.	Genomförs.	Genomförs.
Årlig plan för att arbeta med Utförarens värdegrund.	Saknas på samtliga enheter.	Finns.	Den årliga planen för värdegrundsarbetet revideras.
Informationspärm till brukarna.	Saknas på Årsta och Sofielunds gruppbestäder samt Enskededalens servicebostad.	Finns.	Finns.
Brukarna erbjuds att vara delaktiga i att beskriva sitt tidigare liv i en levnadsberättelse.	Saknas på Enskededalens servicebostad.	Alla erbjuds.	Alla erbjuds.
Prenumeration av dagstidning som är tillgänglig för alla brukare.	Saknas på Årsta och Sofielunds gruppbestäder eller på Enskededalens	Finns.	Finns.

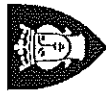
Utvecklingsområde/ avvikelse	2012 – gäller både verksamhets- och avtalsuppföljning	2013 – gäller endast avtalsuppföljning	2014 – gäller endast avtalsuppföljning
Prenumeration av tidningen” 8 sidor”.	Sofielund och Årstas gruppboväder saknar prenumeration.	Finns.	Finns.
Aktivt deltagande till centrum för lärtlästs hemsida.	Saknas på samtliga enheter.	Finns.	Finns.
Stöd till att lyssna på nyheter på lätt svenska på radio.	Saknas på samtliga enheter.	Genomförs.	Finns.
Enheter ska använda sig av måltids- och handlingspärmar.	Saknas på Sofielunds gruppboväder och Enskededalens serviceboväder.	Finns.	Finns.
Fadder till nyanställda.	Saknas på Enskededalens serviceboväder.	Finns.	Finns.
Taktill stimulering.	Saknas på Sofielunds gruppboväder och Enskededalens serviceboväder.	Alla erbjuds.	Finns.
Nätverkskarta.	Saknas på Årsta och Sofielunds gruppboväder eller på Enskededalens serviceboväder.	Finns.	Finns.
Husmöten.	Saknas på Årsta gruppboväder.	Finns.	Finns.

Utvecklingsområde/ avvikelse	2012 – gäller både verksamhets- och avtalsuppföljning	2013 – gäller endast avtalsuppföljning	2014 – gäller endast avtalsuppföljning
Dokumentation förvaras inläst i brandsäkert arkivskåp.	Saknas på samtliga enheter.	Finns.	Finns.
Löpande dokumentation.	Saknas på Sofielunds gruppbestad och Enskededalens servicebestäder.	Finns.	Finns.
Dokumentationen gällande frånvaro av planerad insats.	Saknas på Sofielunds gruppbestad och Enskededalens servicebestäder.	Finns.	Finns.
Genomförandeplanerna ska beskriva hur brukaren vill ha sina insatser utförda.	Genomförandeplanerna behöver delvis utvecklas för att beskriva hur brukaren vill ha sina insatser utförda på Sofielunds gruppbestad.	Finns.	Finns.
Rutin för hur ansvar och uppgifter ska fördelas mellan beställare och utförare. (Verksamhetsuppföljning)	Saknas på Årsta och Sofielunds gruppbestäder samt Enskededalens servicebestäder.	Kravet finns ej längre.	Kravet finns ej längre.
En plan för egenkontroll (lokaler och brandutrustning).	Saknas för samtliga.	Finns.	Finns.

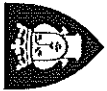
Utvecklingsområde/ avvikelse	2012 – gäller både verksamhets- och avtalsuppföljning	2013 – gäller endast avtalsuppföljning	2014 – gäller endast avtalsuppföljning
Rutiner för hur samverkan med andra myndigheter ska gå till.	Rutiner för hur samverkan ska gå till finns gällande primärvården, men saknas gällande habilitering på Enskededalen servicebostäder och Sköntorps gruppbostad.	Finns.	Finns.
Lokala rutiner i enlighet med SOSFS 2008:1.	Saknas på Enskededalens servicebostäder samt Sofielund och Sköntorps gruppbostad.	Finns.	Finns.
Stäms medarbetarnas överensstämmelse med värdegrunden av på varje medarbetarsamtal	Genomförs.	Genomförs ej.	Genomförs.
En kartläggning av brukarnas behov och synpunkter varje år	Genomförs.	Genomförs ej.	Genomförs.
Dokumenteras fritidsintressen och önskemål om aktiviteter i genomförandeplanen	Genomförs	Genomförs ej för samtliga på Enskededalens servicebostäder.	Genomförs endast delvis i genomförandeplanen på Enskededalens servicebostäder och Årsta gruppbostad.



Utvecklingsområde/ avvikelse	2012 – gäller både verksamhets- och avtalsuppföljning	2013 – gäller endast avtalsuppföljning	2014 – gäller endast avtalsuppföljning
Årliga seminarier med föreläsningar kring värdegrundsarbetet. Nytt tillstånd från IVO efter chefsbyte på Sofielunds och Årsta gruppboender.	Anordnas. Ej aktuellt.	Anordnas. Utföraren har ej fått nya tillstånd från IVO efter chefsbyte på Enskededalens serviceboende, Sofielunds och Årsta gruppboende trots att Utföraren har haft upprepad kontakt med IVO.	Anordnas ej. Utföraren har ej fått nytt tillstånd från IVO efter chefsbyte på Sofielunds och Årsta grupp- boender. Utföraren har kontaktat IVO. Förvaltningen uppmanar Olivia att delgebeställaravdelningen IVO:s tillstånd så snart de får beslutet.
Erbjuds alla brukare minst en veckas semesterresa/år	Erbjuds	Det går ej att utläsa av dokumentationen att en veckas semesterresa/år har erbjudits samtliga brukare på Enskededalen, Sofielund och Årsta.	Det går ej att utläsa av dokumentationen att en veckas semesterresa/år erbjuds samtliga brukare på Sköntorp och Sofielunds gruppboender.
All personal har utbildning i hygien.	Saknas på samtliga enheter.	Finns.	Finns.



Utvecklingsområde/ avvikelse	2012 – gäller både verksamhets- och avtalsuppföljning	2013 – gäller endast avtalsuppföljning	2014 – gäller endast avtalsuppföljning
Genomförandeplaner delges biståndshandläggare inom 15 dagar	Sofielund ansvarar ej för att ansvarig biståndshandläggare delges genomförandeplanen inom 15 dagar.	Genomförs.	Ej för samtliga på Sköntorps och Årsta gruppbostäder och Enskededalens servicebostäder.
Egen tid med brukaren varje vecka	Finns	Utifrån dokumentationen finns egen tid ej för samtliga boende inom Enskededalen. På Årsta finns egen tid för endast delvisa brukare.	Finns.
En veckas semesterresa/år ska erbjudas samtliga brukare.	Erbjuds.	Det går ej att utläsa av dokumentationen att en veckas semesterresa/år har erbjuds samtliga brukare på Enskededalen, Sofielund och Årsta.	Det går ej att utläsa av dokumentationen att en veckas semesterresa/år har erbjuds samtliga brukare på Sköntorp och Sofielunds gruppbostäder.



Utvecklingsområde/ avvikelse	2012 – gäller både verksamhets- och avtalsuppföljning	2013 – gäller endast avtalsuppföljning	2014 – gäller endast avtalsuppföljning
Kvalitetsråd.	Saknas på Årsta och Sofielund eller på Enskededalen.	Finns.	Kvalitetsråd finns ej på varje enhet. Oliva har ett gemensamt kvalitetsråd med representanter från varje enhet för att säkra gemensamma metoder och arbetssätt. Förvaltningen bedömer förändringen likvärdig med det som angavs i anbudet.