



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 - Enskededalens servicehus inklusive Knuten och Skogsgläntans demensgruppboende

Förvaltningens förslag till beslut

Rapporten godkännes.

Leif Sjöholm
Stadsdelsdirektör
beställare

Lena Holmdahl
Bitr. stadsdelsdirektör/
ekonomichef

Kristina Goldring
Avdelningschef

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av avtal och anbud för Enskededalens servicehus inklusive Skogsgläntans demensgruppboende och Knuten (öppen mötesplats) genomfördes under maj 2012. Verksamheten drivs på entreprenad av Äldreliv i Stockholm AB.

Förvaltningen bedömer att enheten erbjuder ett rikt utbud av sociala aktiviteter. Under det senaste året har enheten genomfört ett stort arbete med att åtgärda



dokumentationen inom både SoL (socialtjänstlagen) och HSL (hälso- och sjukvårdslagen). Enskededalens servicehus bedöms utforma genomförandeplanerna på ett sådant sätt att de tydligt beskriver hur den enskilde vill ha sina insatser utförda. Knuten bedöms vara en verksamhet som ger de äldre en trygg vistelse med olika former av aktivering och utevistelse.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2012-09-21 och i beställaravdelningens samverkansgrupp 2012-09-11.

Fakta om enheten

Verksamhet	Enskededalens servicehus inklusive Skogsgläntans demensgruppboende som drivs av Äldreliv i Stockholm AB.
Driftsform	Entreprenad, avtalstid from 2009-10-01 tom 2014-09-30 med en möjlig förlängning på ytterligare två (2) år tom 2016-09-30.
Inriktning	Servicehusboende för personer över 65 år, demensgruppboende för personer med demenssjukdom och öppen mötesplats för äldre.
Antal platser	Servicehuset 201 lägenheter, Skogsgläntan demensgruppboende 22 lägenheter.

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

Verksamhetsuppföljning genomfördes 2012-05-10 av avdelningens verksamhetsuppföljare, MAS och MAR. Avtalsuppföljning genomfördes 2012-05-31 av biträdande avdelningschef och biträdande enhetschef för beställarenheten äldreomsorg. Resultatet från båda dessa uppföljningar redovisas gemensamt i detta tjänstutlåtande. Verksamhetsuppföljningen har skett utifrån stadens utarbetade



mall för ramavtalsuppföljning. Avtalsuppföljningen har skett med en särskilt framtagen uppföljningsmall utifrån förfrågningsunderlag/anbud/-avtal. Till tjänsteutlåtet bifogas även en bilaga med jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de verksamhets- och avtalsuppföljningar som genomförts 2010-2012.

Förvaltningens bedömning

- Förvaltningen bedömer att enheten erbjuder ett rikt utbud av sociala aktiviteter. Under det senaste året har enheten genomfört ett stort arbete med att åtgärda dokumentationen inom både SoL (socialtjänstlagen) och HSL (hälso- och sjukvårdslagen). Enskededalens servicehus bedöms utforma genomförandeplanerna på ett sådant sätt så att de tydligt beskriver hur den enskilde vill ha sina insatser utförda. Knuten bedöms vara en verksamhet som ger de äldre en trygg vistelse med olika former av aktivering och utevistelse.

Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes 2012-05-10 visar följande avvikelser:

Servicehuset:

- Arbete pågår med att ta fram ledningssystem i enlighet med SOSFS 2011:9.
- Journaler som innehåller den lagstadgade journalföringen finns ej för samtliga boende.
- Riskbedömning för undernäring finns ej för samtliga boende.
- Vårdplaner upprättas ej för samtliga boende.
- Rehabiliteringsplaner upprättas ej för samtliga boende.
- ADL-bedömning görs ej för samtliga boende.

Skogsgläntan:

- Arbete pågår med att ta fram ledningssystem i enlighet med SOSFS 2011:9.
- Genomförandeplanerna behöver delvis utvecklas genom att erbjuda närstående/god man att vara med för att beskriva hur den boende vill ha sina insatser utförda.
- Ett egenkontrollprogram finns men följs ej fullt ut på samtliga tre gruppboenden.



- Journaler som innehåller den lagstadgade journalföringen finns ej för samtliga boende.
- Vårdplaner upprättas enbart delvis för de boende.
- Funktionsbedömning görs ej för samtliga boende.
- Rehabiliteringsplaner upprättas ej för samtliga boende.
- Behandling av sjukgymnast/arbetsterapeut ges ej individuellt eller i grupp för samtliga boende.

Åtgärder för dessa ska vara vidtagna vid 2013 års verksamhetsuppföljning

Resultatet från avtalsuppföljningen som genomfördes 2012-05-31 visar följande:

3.7 Kvalitetssystem

- Arbete med att ta fram ett ledningssystem i enlighet med SOSFS 2011:9 pågår.
- Entreprenören skulle ha lämnat en sammanställning av klagomål/synpunkter och vidtagna åtgärder för 2011 senast den 31 januari 2012 men lämnade in detta först vid uppföljningen maj 2012.

Åtgärd ska vara vidtagen vid avtalsuppföljningen 2013.

4.5.5 Dokumentation

- Journaler och dokumentation förs inte i enlighet med de krav som ställs i lagar och föreskrifter för samtliga boende, men det har dock skett en stor utveckling.

Åtgärder ska vidtas omgående och följs upp vid avstämning i november 2012.

4.5.6 Planering av vård, omsorg och service

- På Skogsgläntan framgår inte att genomförandeplanen upprättats i samråd med brukaren eller dess närstående.

Åtgärd ska vara vidtagen vid avtalsuppföljningen 2013.

4.6.6 Personlig utrustning

- Klädseln är inte enhetlig och försedd med entreprenörens logotyp som har en diskret framtoning. Entreprenören håller på att byta ut personalkläderna.

Åtgärd ska vara vidtagen vid avtalsuppföljningen 2013.



4.7 Hälso- och sjukvård och rehabilitering

- Inkontinenshjälpmedel är inte individuellt utprovade till samtliga boende med behov i enlighet med HSL § 18 c.
- Arbetsterapeut utför ej ADL-bedömning vid inflyttning och statusförändring för samtliga boende.

Åtgärd ska vara vidtagen vid avtalsuppföljningen 2013.

Aktuella verksamhetsförändringar:

4.5.1 Basservice

Personal kan inte tillkallas genom ringanordning i receptionen då den är stängd. Eftersom det aldrig har funnits någon ringanordning på servicehuset så har entreprenören löst det på följande sätt: När receptionen är stängd så finns det anslag med telefonnummer till enheterna och nattpersonalen, vid entrén på Bersågränd 11. Från och med 2012-08-06 kommer man kunna nå personalen på mobiltelefon vilken de ska bära med sig kvällar och nätter (Enskededalens servicehus).

Förvaltningen bedömer i samråd med stadsdelens jurist/upphandlare att detta är en justering som är acceptabel.

4.9.1 Kostförsörjning krav förutsättningar och villkor

Frukost och lunch serveras ej längre i Knutens lokaler för brukarna inom servicehuset. Från och med 2009-10-15 serveras måltiderna i stället i servicehusets våningsmatsalar. De äldre som bor närområdet erbjuds ett lättare lunchalternativ i Knuten. Denna förändring har genomförts för att frigöra Knutens lokaler till mera aktiviteter, utifrån synpunkter från brukare och anhöriga.

Förvaltningen bedömde detta som en justering som kan accepteras.

Synpunkter och klagomål:

Enheten har fått 52 stycken klagomål under 2011.

Flera av klagomålen har handlat om:

- Lång väntan på svar från personalen vid larm.
- Utebliven och slarvigt utförd städning.



- Stöld/Öppen dörr

Några få klagomål har handlat om uteblivna eller slarvigt utförda insatser.

Vidtagna åtgärder: Omgående rättelse, samtal med berörd personal enskilt och på arbetsplatsträff, muntlig erinran, polisanmälan, samtal och återkoppling till brukare och närstående/företrädare. Åtgärderna har senare följts upp av samordnare på enheten.

Brukarundersökning:

Skogsgläntan:

Svarsfrekvensen var 32 %

Följande områden har fått ett mycket bra/ bra resultat:

Maten smakar bra

Tryggheten på boendet

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

Bemötande

Nöjd med aktiviteterna

Få komma ut i friska luften

Möjlighet att påverka vardagsaktiviteter

En sammantagen bedömning av kvaliteten mycket nöjd: 60 % år 2010, 40 % år 2011 och 67 % totalt i staden.

Enskededalens servicehus:

Svarsfrekvensen var 50 %

Följande områden har fått ett bra resultat:

Bemötande

Personal visar respekt

Arbetet som personalen gör hos mig är bra

Följande områden har dock fått ett mindre bra resultat



Promenader och utevistelse
Påverka hur hjälpen ska utföras
Information om tillfälliga förändringar av hjälpen
Hur maten smakar

En sammantagen bedömning av kvaliteten mycket nöjd:

50 % år 2010, 52 % år 2010 och 67 % i staden totalt år 2011

Verksamheten har inkommit till förvaltningen med en åtgärdsplan över utvecklingsområden utifrån brukarundersökningens resultat.

Individuppföljningar på Skogsgläntan:

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

Skogsgläntan har tretton brukare som kommer från stadsdelen. Av dessa tretton har åtta närstående/företrädare intervjuats.

Följande områden har fått ett mycket bra/bra resultat:

Bemötande

Vet du vem som är din kontaktman

Får du den hjälp av personalen som du behöver

Respekterar personalen hur du vill ha det

Följande områden har fått ett mindre bra resultat:

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

Kan du själv välja vilken tid du vill stiga upp/lägga dig

Har personalen tid att sitta ner och prata lite med dig

Individuppföljningar på Enskededalens servicehus:

Enbart ett fåtal individuppföljningar har genomförts och därav kan inga slutsatser dras.

Bilagor

1. Aktuella utvecklingsområden för Enskededalens servicehus, jämförelse mellan åren 2010, 2011 och 2012



ENSKEDE-ÅRSTA-VANTÖR
STADSDELSFÖRVALTNING
BESTÄLLARAVDELNINGEN FÖR ÄLDRE,
FUNKTIONSNEDSÄTTA OCH SOCIALPSYKIATRI

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR 1.2.1.-593/2012
SID 8 (8)
2012-05-22

2. Aktuella utvecklingsområden för Skogsgläntan, jämförelse mellan åren 2010, 2011 och 2012
3. Verksamhetsuppföljning av Enskededalens servicehus
4. Verksamhetsuppföljning av Skogsgläntan
5. Avtalsuppföljning