



Handläggare: Anne-Christine Davidsson
Telefon: 508 03 187

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Anmälan av verksamhetsuppföljning för 2012 avseende äldreomsorg i egen regi och på entreprenad.

Förvaltningens förslag till beslut

1. Förvaltningen överlämnar bifogade redogörelse.
2. Stadsdelsnämnden ger förvaltningen i uppdrag att återkomma med uppföljning av åtgärdsplanerna i juni 2013.

Maria Häggblom

Margareta Ericson

Stadsdelsdirektör

Avdelningschef

Bilagor

1. Uppföljningsrapport för Fristad sjukhem
2. Uppföljningsrapport för Fristad vård- och omsorgsboende
3. Uppföljningsrapport för Elinsborg
4. Uppföljningsrapport för Linneans korttidsboende
5. Uppföljningsrapport för Spånga öppna hemtjänst
6. Uppföljningsrapport för Tensta öppna hemtjänst
7. Uppföljningsrapport för Fristad servicehus
8. Uppföljningsrapport för Tensta servicehus
9. Uppföljningsrapport för dagverksamheten Hedvig
10. Uppföljningsrapport för dagverksamheten Träffen
11. Åtgärdsplan för Elinsborg
12. Åtgärdsplan för Linnéans korttidsboende
13. Åtgärdsplan för Spånga öppna hemtjänst
14. Åtgärdsplan för Tensta öppna hemtjänst
15. Åtgärdsplan för Fristad servicehus

16. Åtgärdsplan för Tensta servicehus
17. Åtgärdsplan för dagverksamheten Hedvig
18. Åtgärdsplan för dagverksamheten Träffen
19. Avtalsuppföljning för Fristad servicehus, Attendo
20. Avtalsuppföljning för Elinsborg och Linnéan, Kavat Vård AB
21. Avtalsuppföljning för Fristad vård- och omsorgsboende, Vingslaget Omsorgs AB

Sammanfattning

Kommunfullmäktige har beslutat att alla äldreomsorgsverksamheter som drivs i egen regi eller på entreprenad åt staden ska följas upp varje år. I detta ärende redovisas sammanfattande den uppföljning av äldreomsorgsverksamheter i egen regi samt på entreprenad som förvaltningen genomfört under 2012.

Uppföljningarna sker enligt stadens gemensamma modell och rapporteras till Äldreförvaltningen som i sin tur sammanställer stadens alla uppföljningar i en rapport till Kommunfullmäktige.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden ger förvaltningen i uppdrag att återkomma med en uppföljning av enheternas åtgärdsplaner på sammanträdet i juni 2013.

Ärendets beredning

Uppföljningarna har gjorts av Anne-Christine Davidsson, verksamhetscontroller och Ulla Söderlind, medicinskt ansvarig sjuksköterska var och en inom sitt specialområde. Ärendet har anmälts på samverkansgrupp den 15 januari 2013 och stadsdelsnämndens pensionärsråd får ta del av ärendet den 31 januari 2013.

Ärendet

Kommunfullmäktige har beslutat att alla äldreomsorgsverksamheter som drivs i egen regi eller på entreprenad åt staden ska följas upp varje år. Uppföljningen ska göras utifrån de av staden fastställda mallar som är lika för alla verksamheter oavsett regiform. Syftet med uppföljningen är att få kunskap om vilka förbättringsområden som finns inom verksamheten men också att få kunskap om goda exempel.

Anmälan av verksamhetsuppföljning för 2012 avseende äldreomsorg i egen regi och på entreprenad. Box 4066, 163 04 SPÅNGA. Fagerstagatan 15

Telefon 508 03 000. Fax 508 03 185

De redovisade uppföljningarna är gjorda under 2012.

Alla stadsdelsnämnders uppföljningsprotokoll sammanställs av äldreförvaltningen och anmäls till kommunfullmäktige. Uppföljningsrapporten publiceras även på stadens hemsida, Jämför service, i anslutning till respektive utförare.

Varje stadsdel följer upp sina egna verksamheter.

Metod för uppföljning

Verksamhetsuppföljning vid vård- och omsorgsboenden, servicehus och dagverksamheter har genomförts av verksamhetscontroller och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS). Verksamhetsuppföljning vid hemtjänstens enheter har utförts av verksamhetscontroller.

Uppföljningsansvariga har tagit del av aktuella avtal, tidigare uppföljningsrapporter och resultat av stadens brukarundersökningar. Uppföljning har skett genom både anmälda och oanmälda verksamhetsbesök vid olika tider på dygnet, intervju med olika personalkategorier enligt det fastställda formuläret, viss dokumentgranskning samt stickprovsgranskning (25%) av dokumentationen i sociala akter och patientjournaler. Granskning av ekonomisk administration har skett i samråd med enheten för biståndshandläggning.

Alla berörda enheter har haft möjlighet att faktagranska rapporten och eventuella avvikelser har specificerats på en åtgärdsplan där enhetschefen inom en viss tid ska återkomma och beskriva vilka åtgärder som vidtagits för att rätta till bristen och hur långt man kommit.

Sammanfattning av de samlade bedömningarna från uppföljningsrapporterna

Servicehus i kommunal regi och på entreprenad

Utifrån de uppföljningar som genomförts bedöms servicehusen Fristad (Attendo) och Tensta (egen regi) bedriva en god och säker vård och omsorg. Verksamheterna har kompetent och erfaren ledning som arbetar med utveckling av arbetslaget.

Personalomsättningen bland vård- och omsorgspersonalen är mycket låg. Andelen omvårdnadspersonal med adekvat utbildning (undersköterska eller vårdbiträde) är mycket hög (Fristad servicehus över 90% och Tensta servicehus 100%).

På Tensta servicehus ansvarar Care Team för sjuksköterskeinsatserna, tjänstgörande sjuksköterska finns på plats dagtid måndag-fredag och tillgång till

Anmälan av verksamhetsuppföljning för 2012 avseende äldreomsorg i egen regi och på entreprenad.Box 4066,
163 04 SPÅNGA. Fagerstagatan 15

Telefon 508 03 000. Fax 508 03 185

sjuksköterskepatrull finns med en inställetid på 30 minuter under kvällar, nätter och helger. Care Team ansvarar även enligt avtal för de paramedicinska insatserna på Tensta servicehus samt på dagverksamheten Hedvig.

På Fristad servicehus finns tjänstgörande sjuksköterska på plats dagtid veckans alla dagar. Kvällar och nätter finns tillgång till sjuksköterskepatrull med en inställetid på 30 minuter.

Granskning av den sociala dokumentationen visar att det stora arbete Fristad servicehus lagt ner på att utveckla detta område gett gott resultat, men att det fortfarande finns förbättringsmöjligheter.

Det största definierade förbättringsområdet för Tensta servicehus är att upprätta aktuella genomförandeplaner för alla brukare samt utveckla den sociala dokumentationen.

Granskningen av HSL-dokumentationen visar att åtgärdsplaner för riskbedömningar saknas i en del journaler.

Stadens brukarundersökning

I stadens brukarundersökning för 2012 finns inga resultat redovisade för Tensta servicehus på grund av för låg svarsfrekvens.

Resultaten för Fristad servicehus redovisar en ökad nöjdhet med att brukaren kan påverka hur hemtjänsten utförs, även helhetsomdömet när det gäller nöjdheten med hemtjänsten har ökat. Däremot har nöjdheten med hemtjänstpersonalens förmåga att passa tider samt berätta om eventuella ändringar i hjälpen sjunkit kraftigt.

Vård- och omsorgsboenden i kommunal regi och på entreprenad

Utifrån de uppföljningar som gjorts bedöms vård- och omsorgsboendena Fristad sjukhem (egen regi), Fristad vård- och omsorgsboende (egen regi t om 2012 02 28, Vingslaget Omsorgs AB från och med 2012 03 01), Elinsborg samt korttidsboendet Linnéan (Kavat Vård AB) bedriva en god och säker vård och omsorg.

Verksamheterna har en kompetent och erfaren ledning som ständigt arbetar med arbetslagens utveckling. Andelen omvårdnadspersonal med adekvat utbildning (undersköterska eller vårdbiträde) är mycket hög (Elinsborg minst 90 %, Linnéan 100 %, Fristad vård- och omsorgsboende 100 % och Fristad sjukhem mer än

Anmälan av verksamhetsuppföljning för 2012 avseende äldreomsorg i egen regi och på entreprenad. Box 4066, 163 04 SPÅNGA. Fagerstagatan 15

Telefon 508 03 000. Fax 508 03 185

95 %), plan finns för vidareutbildning av den omvårdnadspersonal som endast har vårdbiträdesutbildning.

På Fristad sjukhem finns sjuksköterska i aktiv tjänst dygnet runt veckans alla dagar. Fristad vård- och omsorgsboende, Elinsborg och korttidsboendet Linnéan har sjuksköterskor i aktiv tjänst dagtid veckans alla dagar. Kvällar och nätter ansvarar en sjuksköterskepatrull för insatserna med en inställelsetid på 30 minuter. Granskningen av den sociala dokumentationen visar att de allra flesta boende hade aktuella genomförandeplaner som klart och tydligt speglar den enskildes behov och önskemål utifrån sina egna förutsättningar. Genomförandeplanerna för korttidsboendet Linnéan kan förbättras och förtydligas vad gäller beskrivning av målet med insatsen.

Granskningen av HSL-dokumentationen visar att åtgärdsplaner för riskbedömningar saknas i en del journaler.

På grund av att lokalerna på Fristad sjukhem inte är ändamålsenliga kommer verksamheten att avvecklas 2013 04 30.

Stadens brukarundersökning

I stadens brukarundersökning för 2012 uppvisar Fristad sjukhem en ökad nöjdhet på samtliga frågor som går att jämföra från 2011. Det brukarna är särskilt nöjda med är att personalen frågar hur man vill ha hjälpen utförd samt att man är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på boendet. På frågan om brukaren är nöjd med boendet som helhet har nöjdheten ökat med 30 %.

Fristad vård- och omsorgsboende övergick 2012 03 01 till entreprenad drift med Vingslaget Omsorgs AB som utförare. Resultaten i brukarundersökningen visar en markant ökad nöjdhet med de aktiviteter som erbjuds på boendet samt med möjligheten att komma ut i friska luften. Värt att notera är också att utföraren har 100 % nöjdhet när det gäller brukarnas förtroende för personalen, personalens bemötande, den upplevda tryggheten på boendet samt den hjälp man får med personlig omvårdnad. Däremot har ingen av de som svarat på enkäten uppgett att man på ett bra sätt kan påverka sin vardag, varför resultatet på denna fråga sjunkit

Anmälan av verksamhetsuppföljning för 2012 avseende äldreomsorg i egen regi och på entreprenad. Box 4066, 163 04 SPÅNGA. Fagerstagatan 15

Telefon 508 03 000. Fax 508 03 185

drastiskt. Brukarnas nöjdhet har även minskat drastiskt när det gäller om personalen frågar hur man vill få hjälpen utförd.

Elinsborg vård- och omsorgsboende drivs på entreprenad av Kavat Vård AB. Resultaten i brukarundersökningen visar en kraftigt ökad nöjdhet med måltidssituationen. Även känslan av att kunna påverka sin vardag och att vara trygg i boendet har ökat. Nöjdheten med de aktiviteter som erbjuds på boendet har minskat liksom nöjdheten med att personalen frågar hur hjälpen ska utföras.

Dagverksamhet i kommunal regi och på entreprenad

Utifrån de uppföljningar som gjorts bedöms dagverksamheterna Träffen (Attendo) och Hedvig (egen regi) bedriva en god och säker vård och omsorg. All personal har adekvat utbildning. Den sociala dokumentationen sker enligt gällande bestämmelser och individuella genomförandeplaner finns. Dagverksamheten Hedvig bör utveckla sina genomförandeplaner så att det framgår att insatserna utgår från den enskilda individens behov och önskemål. En stor utmaning för de båda dagverksamheterna är att med det låga antalet deltagare skapa en variation av aktiviteter för en meningsfull dag. Dagverksamheterna är idag inriktade mot äldre dementa, men har långt ifrån full beläggning. En möjlighet att utnyttja verksamheternas kapacitet fullt ut skulle kunna vara en utveckling mot andra målgrupper, t ex yngre dementa.

Stadens brukarundersökning

I stadens brukarundersökning för 2012 redovisas inget resultat för dagverksamheten Träffen på grund av för låg svarsfrekvens.

För dagverksamheten Hedvig är nöjdheten överlag mycket god, på flera frågor är nöjdheten 100 %. Exempelvis är man trygg på dagverksamheten och måltiderna är en trevlig stund på dagen. Det område där brukarnas nöjdhet ökat markant handlar om inflytande och delaktighet. Att maten smakar bra och att personalen lyssnar på brukarnas önskemål är två områden där nöjdheten sjunkit.

Anmälan av verksamhetsuppföljning för 2012 avseende äldreomsorg i egen regi och på entreprenad. Box 4066, 163 04 SPÅNGA. Fagerstagatan 15

Telefon 508 03 000. Fax 508 03 185

Hemtjänst i kommunal regi

Båda hemtjänstenheterna (Spånga och Tensta) bedöms, utifrån genomförd uppföljning, bedriva en god service och omsorg. Verksamheterna har kompetent och erfaren ledning som arbetar med att utveckla arbetslagen och arbetssätten. All omvårdnadspersonal har adekvat utbildning.

Granskning av den sociala dokumentationen visar att det finns ett fortsatt behov av utveckling och förbättring då alla brukare inte har en genomförandeplan.

Stadens brukarundersökning

I stadens brukarundersökning för 2012 har nöjdheten generellt sett minskat för de båda enheterna. Inom Spånga hemtjänst har brukarnas nöjdhet sjunkit mest när det gäller att kunna påverka hur hjälpen ska utföras och hemtjänstpersonalens förmåga att passa tider. Även resultatet på de frågor som handlar om att personalen gör ett bra arbete, är lätta att få tag på samt berättar om något ändras i hjälpen har sjunkit i ungefär samma omfattning.

Inom Tensta hemtjänst har brukarnas nöjdhet minskat när det gäller att lätt kunna få tag i personalen och att personalen berättar om något ändras i hjälpen.

Nöjdheten med bemötandet från biståndshandläggaren och även från hemtjänstpersonalen har ökat. Man är också mer nöjd med maten än under 2011.

Entreprenaduppföljning

Kavat Vård ansvarar för driften av Elinsborg och Linnéan, Vingslaget Omsorgs AB ansvarar för driften av Fristad vård- och omsorgsboende och Attendo ansvarar för driften av Fristad servicehus och dagverksamheten Träffen. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd förvaltar avtalen och är ansvarig för avtalsuppföljning och löpande dialog med entreprenörerna under avtalstiden.

Förvaltningen har haft dokumenterade möten med de olika entreprenörerna vad gäller avtalsefterlevnad. Kvalitetskrav, åtaganden för mervärde samt andra åtaganden utifrån lämnat anbud har gått igenom.

Förvaltningen bedömer att samarbetet med de olika entreprenörerna är mycket gott.

Anmälan av verksamhetsuppföljning för 2012 avseende äldreomsorg i egen regi och på entreprenad.Box 4066,
163 04 SPÅNGA. Fagerstagatan 15

Telefon 508 03 000. Fax 508 03 185



Förvaltningens synpunkter och förslag

I stort uppvisar de granskade enheterna en god kvalitet och bedöms helt eller till största delen uppfylla de krav som ställs utifrån lagar och förordningar samt stadens riktlinjer och avtal. Inom de flesta enheter finns områden som behöver ses över och där förbättringar behöver komma till stånd. De brister eller avvikelser som konstaterats har inte varit allvarliga och utföraren har getts möjlighet att inom skälig tid vidta åtgärder varefter ny uppföljning har gjorts eller kommer att göras. De identifierade bristerna har förts upp på en åtgärdsplan där utföraren sedan redovisar vidtagna åtgärder.

Samarbetet med de entreprenörer som bedriver verksamhet i stadsdelen är mycket gott.

Förvaltningen strävar hela tiden efter största möjliga värde för den enskilde och verksamhetsuppföljning tillsammans med avtalsuppföljning för entreprenadverksamheterna samt brukarundersökningen ger en bild av enheternas förutsättningar för att bedriva en god och säker vård och omsorg. Brister identifieras och förs upp på åtgärdsplaner för att kunna följas upp.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden ger förvaltningen i uppdrag att återkomma med en uppföljning av enheternas åtgärdsplaner på sammanträdet i juni 2013.

Anmälan av verksamhetsuppföljning för 2012 avseende äldreomsorg i egen regi och på entreprenad.Box 4066,
163 04 SPÅNGA. Fagerstagatan 15

Telefon 508 03 000. Fax 508 03 185

stadsdelsnamnden@spanga-tensta.stockholm.se

www.stockholm.se