

Tyresö kommun
Socialförvaltningen
Karin Bäckbro
Utredare

PM
2014-05-30
1 (8)

Diarienummer
2014/SN 0156-012

Avtalsuppföljning av Ängsgårdens demensboende våren 2014

Sammanfattning

I det följande presenteras resultaten av den avtalsuppföljning socialförvaltningen gjorde under april-maj 2014 av verksamheten på Ängsgården, som drivs på entreprenad av Ansvar & Omsorg AB.

Socialförvaltningens sammanfattande bedömning är att det finns flera förbättringsområden i verksamheten, som måste åtgärdas skyndsamt. Ansvar & Omsorg tog över verksamheten med mycket kort varsel (två veckor). Vid övertagandet fanns redan problem med bland annat maten och fastighetens skick. Förbättringar i verksamheten kunde konstateras vid en kvalitetsgranskning i december 2013, men dessa har inte blivit bestående.

Verksamheten följer inte avtalet på flera punkter när det gäller personal och bemanning. Det gäller bemanning avseende verksamhetschef. Ansvar och Omsorg anser att en kombinationstjänst enhetschef/sjuksköterska är lämplig på en enhet av Ängsgårdens storlek. Enligt Ansvar och Omsorg kan verksamhetschefstjänsten kombineras med andra uppdrag inom företaget. Det är otydligt om arbetsterapeut/sjukgymnast funnits att tillgå vid behov i verksamheten.

Enligt det avtal Ansvar och Omsorg tog över skulle maten vara platslagad, men efter ett avtalslägg, så köps de två huvudmålen sedan den 12 mars från Stora Sköndals kök (drivs av ISS Stora Sköndal). Det fanns brister i matens kvalitet efter Ansvar och Omsorgs övertagande och deras ledning bedömde att

möjligheterna att förbättra kvaliteten skulle öka om maten köptes externt. Avtalslägget syftade till att ge de boende en jämnare kvalitet och större variation på serverade måltider. Uppföljningen visar att det finns allvarliga brister i kvalitet, variation och mängd när det gäller den mat som levereras från ISS Stora Sköndal. Vid ett oanmält besök kunde konstateras att det inte fanns någon reservmat på Ängsgården att erbjuda om någon/flera boende inte vill äta den mat som serveras. Enligt personalen var detta inte en engångshändelse. Dessa förhållanden måste snarast åtgärdas. Ledningen för Ansvar och Omsorg har tagit kontakt med ISS Stora Sköndal för avtalsuppföljning och för att få till stånd en förbättrad efterlevnad av avtalet mellan dem.

Ett angeläget förbättringsområde är att utveckla rutiner och förbättra arbetet med genomförandeplaner och annan social dokumentation. Det gäller att arbeta metodiskt med dessa frågor, höja kvaliteten och förvara dokumentationen säkert och tillgängligt för personalen.

Förvaltningen anser att kvalitetsarbetet på Ängsgården måste förbättras. Det saknas fungerande rutiner för klagomålshantering och synpunkter, för hantering av fel och brister, samt för Lex Sarah. Förvaltningens bedömning är att arbetsledning och styrning måste förtydligas och stärkas för att återstående brister ska kunna åtgärdas.

Förvaltningen har utifrån de brister som konstaterats lagt fram krav på åtgärder som måste vidtas i verksamheten för att den i tillräcklig omfattning ska bedömas uppfylla avtalet. Resultatet av dessa åtgärder kommer att följas upp i september 2014.

Inledning

I denna rapport presenteras resultaten av den avtalsuppföljning socialförvaltningen gjort av verksamheten på Ängsgården under april-maj 2014. Till grund för denna uppföljning ligger besvarad uppföljningsenkät, inhämtade dokument, uppföljningssamtal med ledningen, oanmält besök i samband med måltid och kontroll av genomförandeplaner och social dokumentation för ett antal boende. I rapporten kommer endast förhållanden som avviker från vad som överenskommits i avtal eller som av andra skäl anses viktiga, att tas upp.

Bakgrund

Ansvar och Omsorg AB (A&O) tog över driften av Ängsgården den 6 september 2013. De tog då över avtalet i sin helhet från Mimosa Vård & Omsorg AB.

En kvalitetsgranskning av Mimosas verksamhet på Ängsgården hösten 2012 visade på brister, bland annat vad gällde maten och måltidssituationerna. Mimosa Vård & Omsorg tog med anledning av detta fram en åtgärdsplan för att komma till rätta med bristerna. En uppföljande granskning planerades till augusti 2013. I juni 2013 begärde sig företaget Mimosa Vård & Omsorg i konkurs. Boendet drevs därefter en period av en konkursförvaltare innan Ansvar och Omsorg tog över driften. Situationen gjorde att den vanliga processen med överlämnande av information i samband med utförarbyte inte kunde genomföras. Att i det läget genomföra en granskning var inte meningsfullt. En uppföljande granskning gjordes i stället i december 2013 av kvalitetsenheten inom Medborgarfokus.

Kvalitetsgranskningen i slutet av 2013 visade att bytet av utförare hade påverkat kvalitetsarbetet på enheten. Förbättringar hade gjorts inom samtliga områden där det fanns brister, men det fanns fortfarande områden som behövde utvecklas. Det var framför allt situationen kring mat och måltider som behövde förbättras.

Enligt det avtal A&O tog över skulle maten vara platslagad, men efter ett avtalslägg, så köps de två huvudmålen sedan den 12 mars från Stora Sköndals kök. Detta tillägg till avtalet gjordes för att ge de boende en jämnare kvalitet och större variation på serverade måltider.

Värdegrund

Ansvar & Omsorg arbetar med värdegrunden utifrån materialet ”värdegrundstrappan” från Värdegrundsakademien. Personalen arbetar med att ta fram en lokal värdegrund för den egna verksamheten med utgångspunkt från ”värdegrundstrappan”. Två värdegrundsledare har utsetts på Ängsgården. De har gått på en utbildning för värdegrundsledare. Den nya enhetschefen/sjuksköterskan ska också gå en utbildning i ”värdegrundstrappan” och därefter påbörja det arbetet på Ängsgården.

Sociala tjänster

Det finns rutiner för dokumentation enligt SoL, men de behöver utvecklas. De tar upp vad som ska dokumenteras, men inte hur. Den sociala dokumentationen behöver utvecklas och skiljas från den dokumentation som ska ske enligt HSL.

Det finns stora brister när det gäller genomförandeplanerna för de boende. Vid förvaltningens besök i verksamheten framkom att mindre än hälften av de boende hade en genomförandeplan som personal visste var den fanns. Planerna höll dessutom en mycket ojämn kvalitet. Även förvaringen av genomförandeplanerna brister. De planer förvaltningen skulle granska vid sitt första besök var inlåsta i ett skåp som personalen inte hade tillgång till. Vid ett andra besök fick förvaltningen tillgång till dokumentationen.

Det finns gemensamma aktiviteter för de boende, men enligt Ansvar och Omsorgs ledning har omfattningen minskat jämfört med hösten 2013. Regelbundna individuella aktiviteter erbjuds inte. Enligt ledningen har de boende inte heller någon egen tid med kontaktman. De boende har dock ofta möjlighet att vistas utomhus.

Personal- och kompetensförsörjning

Enligt avtalet ska det finnas 1,0 årsarbetare av vardera verksamhetschef och sjuksköterska. Ansvar & Omsorg har dock valt en lösning där områdeschefen även är verksamhetschef, till detta kommer en kombinerad enhetschef och sjuksköterska. Enligt Ansvar & Omsorgs ledning avsätter verksamhetschefen cirka 25 procent av sin tjänst till detta uppdrag och är 1-2 dagar i veckan på Ängsgården. Han har sedan Ansvar och Omsorg tog över verksamheten fungerat som verksamhetschef.

Den kombinerade enhetschefen/sjuksköterskan har bytts sedan Ansvar & Omsorg tog över. Till och med sista december 2013 var den kombinerade enhetschefen/sjuksköterskan från Mimosas tid kvar på Ängsgården. Mimosa Vård & Omsorg hade samma organisation. Fram till den 1 april var en sjuksköterska tillfälligt anställd i väntan på att tjänsten skulle tillsättas. I april började en ny enhetschef/sjuksköterska, som redan har valt att avsluta sin

tjänst. En ny enhetschef/sjuksköterska har anställts och började sin tjänstgöring den 20 maj.

Förvaltningen har begärt en beskrivning av vilka arbetsuppgifter och roller enhetschef, sjuksköterska och samordnare har idag, då situationen i nuläget är oklar. Chefsbyten och oklara roller mellan sjuksköterska, enhets- och verksamhetschef tycks ha bidragit till en otydlig arbetsledning och styrning av verksamheten.

Ansvar och Omsorg uppfyller inte avtalet när det gäller bemanning avseende verksamhetschef och sjuksköterska. Enligt avtalet ska det finnas 1,0 årsarbetare av vardera. De har anställt en person som kombinerar rollen som enhetschef och sjuksköterska, proportionen är ungefär 25 procent enhetschef och 75 procent sjuksköterska, enligt ledningen. Till det kommer att områdeschefen även fungerar som verksamhetschef. Han är i verksamheten cirka 1-2 dagar i veckan, enligt A&O ska det motsvara cirka 25 procent. Enligt ledningen köps en sjuksköterska från ASIH, motsvarande 25 procent dagtid. Det saknas således cirka 50 procent av en chefsbefattning.

Enligt avtalet ska 0,25 arbetsterapeut/sjukgymnast finnas på Ängsgården. Arbetsterapeut köps för närvarande vid behov på timmar från Handen Geriatriken. Ingen sjukgymnast har anlitats sedan Ansvar och Omsorg tog över verksamheten. Personalen har under perioden upplevt behov av att få ordination och vägledning av dessa personalkategorier, till exempel när en boende hade en höftfraktur.

Enligt den dokumentation förvaltningen fått från A&O när det gäller bemanning så uppfyller verksamheten avtalets krav på omfattning av omsorgspersonal vad gäller antalet årsarbetare, men inte vad gäller utbildningsnivå. Under perioden januari-mars 2014 fanns sammanlagt 17,5 årsarbetare omsorgspersonal, dvs. något fler än de 16,0 som krävs enligt avtalet. En sammanställning av personalen under mars månad visar att drygt en femtedel av omsorgspersonalen var vårdbiträden, övriga var undersköterskor. Förvaltningen påpekar att samtliga enligt avtalet ska vara minst undersköterska eller motsvarande, samt att det finns möjligheter att validera de kunskaper

personalen skaffat sig i arbetet och att komplettera dessa så att de kan få undersköterskekompetens.

Enligt avtalet ska det finnas 1,0 årsarbetare kökspersonal. När avtalet skrevs skulle maten vara platslagad. Sedan den 12 mars, efter att ett avtalstillägg skrivits, köps de två huvudmålen i stället från Stora Sköndals kök. Kocken har slutat sin anställning och ingen extra kökspersonal är anställd. A&O anser att det inte behövs någon speciell personal för att utföra de köksuppgifter som återstår.

Vid förvaltningens besök framkommer att gällande hygienregler inte alltid följs i samband med hanteringen av mat och måltider. Fungerande rutiner måste tas fram och följas. Enligt ledningen har kostombuden fått en utbildning i kosthygien i december 2013.

Mat och måltider

Det har varit problem med maten och måltidssituationen på Ängsgården redan innan A&O tog över verksamheten. Sedan avtalet ändrades, för att ge de boende en jämnare kvalitet och större variation på serverade måltider, levereras lunchen varm och kvällsmaten kall. Personalen värmer kvällsmaten och kokar ris eller potatis till, dukar och dukar av, serverar mellanmål och diskar.

Flera klagomål på maten och måltidssituationen har inkommit till förvaltningen efter Ansvar och Omsorgs övertagande, både innan och efter det att maten började köpas externt. Ett oanmält besök gjordes därför vid lunchtid. Vid besöket framkom allvarliga brister i kvalitet, variation och mängd när det gäller den mat som levereras från ISS Stora Sköndal. Dessa brister bekräftas av personal. Enligt ledningen för A&O uppfyller inte den levererade maten villkoren i deras avtal med ISS Stora Sköndal. De har den 13 maj haft ett möte med restaurangchefen för ISS Stora Sköndal för en uppföljning av detta avtal. Denne har uppgett att han ska utse en särskild person att ansvara för kontroll av den mat som levereras till Ängsgården. ISS ska närvara på en anhörigträff den första veckan i juni.

Det har även inkommit uppgifter till förvaltningen som visar att tillräcklig hänsyn inte tagits till högtider när det gäller maten som serverats på Ängsgården.

Vid förvaltningens besök framkom även att det på Ängsgården inte finns någon reservmat att erbjuda om någon/flera boende inte vill äta den mat som serveras. Vid besök den 13 maj sade samordnaren att hon beställt reservmat som skulle levereras till Ängsgården följande dag.

Kvalitetsarbetet

Förvaltningens bedömning är att det saknas en fungerande arbetsledning på Ängsgården. Arbetsledning och styrning måste förtydligas och stärkas så att det skapas strukturer och rutiner som är kända och följs. Vid kontakt med både anhöriga och personal har det framkommit att de upplever bristande information. Det är otydligt vem som leder verksamheten och vart man ska vända sig.

Förvaltningens bedömning är att kvalitetsarbetet på Ängsgården måste förbättras. Det saknas fungerande rutiner för klagomålshantering och synpunkter för hantering av fel och brister, samt för Lex Sarah-utredningar. Inga avvikelserapporter eller Lex Sarah-utredningar har inkommit till socialförvaltningen sedan verksamheten övertogs av A&O. Vid besök som boendeplaneraren och den medicinskt ansvariga sjuksköterskan gjort på Ängsgården har det kommit till socialförvaltningens kännedom att minst en avvikelse inträffat som borde ha utretts enligt Lex Sarah.

Åtgärder

Ansvar och Omsorg har lämnat in en åtgärdsplan avseende verksamheten (bilaga 1).

Alla boende ska ha en aktuell genomförandeplan. Denna ska vara tillgänglig för och användas av personalen.

Matens kvalitet måste förbättras. Maten ska vara näringsrik och välkomponerad och finnas i tillräcklig mängd så att de boende får äta sig mätta. Det måste finnas reservmat på Ängsgården att servera om boende av någon anledning inte

kan eller vill äta den mat som levereras från ISS Stora Sköndal. Hänsyn ska tas till högtider när det gäller den mat som serveras.

En genomgång av hanteringen av mat och köksarbetsuppgifter måste göras, så att gällande hygienregler följs.

Regelverket kring Lex Sarah måste följas. Fungerande rutiner ska finnas och vara kända i personalgruppen.

Förvaltningen kommer under september månad följa upp att ovanstående åtgärder vidtagits.

Ledarskap och ansvar måste förtydligas, vad gäller verksamhetschef och enhetschef/sjuksköterska. Det saknas 50 % av en chefsbefattning, dock har en samordnare anställts för att sköta chefsadministrationen. Vad gäller verksamhetschefens tjänstgöring behöver dialogen med Ansvar och Omsorg fortsätta och frågan utredas vidare av förvaltningen för att se vilka åtgärder som behöver vidtas.

Förvaltningen kommer att besöka Ängsgården en gång per månad tills förvaltningen anser att verksamheten fungerar på ett tillfredsställande sätt. Vid dessa föranmällda besök kommer förvaltningen att träffa ledningen för att följa upp att arbetet med åtgärdsplanen går framåt.