

Handläggare
Birgitta Eskils Pettersson
Telefon: 08-508 20 506
Ann-Sophie Rüder
Telefon: 08-508 14 090**Till**
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsförvaltning

Uppföljning inom äldreomsorgen – Årsta vård- och omsorgsboende inkl. Skedvikens gruppboende och Sländans dagverksamhet

Förvaltningens förslag till beslut

Rapporten godkännes.

Lena Lundström Stoltz
StadsdelsdirektörKristina Goldring
Avdelningschef

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av avtal och anbud för Årsta vård- och omsorgsboende inkl. Skedvikens gruppboende och Sländans dagverksamhet genomfördes under april- maj 2015.

Verksamheten övergick på entreprenad till Kropp och Själs Med Omtanke i Helsingborg AB (KOSMO) 2012-03-01. Verksamheten följs upp utifrån stadens verksamhetsuppföljningsmall och med en särskilt framtagen uppföljningsmall utifrån förfrågningsunderlag, anbud och avtal.

Förvaltningen bedömer att KOSMO inte till fullo bedriver driften av Årsta vård- och omsorgsboende, inom området äldreomsorg, i enlighet med gällande anbud och avtal.

Det som avviker handlar bland annat om brister i hälso- och sjukvårdsdokumentationen. Inom området mat och måltider behöver åtgärder vidtas och för aktiviteter finns behov av viss utveckling.

Förvaltningen kan dock konstatera att KOSMO har vidtagit åtgärder för flera av de avvikelser-/utvecklingsområden som framkom vid 2014 års avtals- och verksamhetsuppföljning.

Även synpunkter som inkommit anonymt till förvaltningen och vid ett antal nämndsammanträden har lyfts vid uppföljningstillfällena och förvaltningen bedömer att rimliga förklaringar lämnats av ledningen för KOSMO.

För övrigt har verksamheten ett utarbetat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete med relevanta rutiner och processer samt rutiner för uppföljning. Bemanningen bedöms rimlig i förhållande till antalet boende. Verksamheten har dessutom en sjuksköterskebemanning med tjänstgörande sjuksköterska hela dygnet vilket bedöms leda till en ökad trygghet för de boende. Förvaltningen uppmanar KOSMO att upprätta en handlings- och tidsplan för de avvikelser/brister som framkommit vid avtals- och verksamhetsuppföljningen. Planen skall godkännas av förvaltningen.

Åtgärderna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte under november 2015.

Den 4 februari 2015 blev KOSMO uppköpta av Norlandia Care och förvaltningen kontaktade SLK (stadsledningskontoret) angående detta. SLK meddelade förvaltningen att de inte ser att detta är något att anmärka på då det endast handlar om att aktier bytt händer och inte någon överlåtelse av förpliktelser eller avtal.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2015-06-05. De fackliga företrädarna har informerats om tidpunkten för avtalsuppföljningen.

Fakta om enheten

Verksamhet	Årsta vård- och omsorgsboende inkl. Skedvikens gruppboende och Sländans dagverksamhet som drivs av KOSMO.
Driftsform	Entreprenad, avtalstid from 2012-03-01 tom 2015-01-31. Ny förlängning har gjorts from 2015-02-01 tom 2017-01-31. Om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor ytterligare två (2) gånger två (2) år. Överenskommelse om förlängning ska vara skriftlig och träffas senast nio månader före

	avtalstidens utgång. Längsta möjliga avtalstid är åtta år och 11 månader.
Inriktning	Äldre med demenssjukdom samt äldre med somatiska sjukdomar/ fysisk funktionsnedsättning.
Antal platser	Årsta vård- och omsorgsboende har totalt 77 lägenheter bestående av 45 somatiska platser, 25 demens platser och sju korttids platser. Skedviken har åtta demens platser. Sländans dagverksamhet har 24 platser.

Metod för uppföljningen

- Intervju med enhetens ledning och medarbetare
- Granskning av dokument
- Granskning av dokumentation enligt SoL respektive HSL
- Oanmälda besök dagtid och en gång nattetid
- Dialog med medarbetare och boende
- Fortlöpande kontakt

Verksamhets- och avtalsuppföljning genomfördes 2015-04-23 av avdelningens verksamhetsuppföljare, biträdande avdelningschef samt tillträdande enhetschef för äldreomsorgens beställarenhet, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR). Resultatet från båda dessa uppföljningar 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 jämförelse för de avvikelser som påvisats vid de avtals- och verksamhetsuppföljningar som genomförts under 2013 - 2015.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att KOSMO inte till fullo bedriver driften av Årsta vård- och omsorgsboende, inom området äldreomsorg, i enlighet med gällande anbud och avtal.

Det som avviker handlar bland annat om brister i hälso- och sjukvårdsdokumentationen. Inom området mat och måltider behöver åtgärder vidtas och för aktiviteter finns behov av viss utveckling. Förvaltningen kan dock konstatera att KOSMO har vidtagit åtgärder för flera av de avvikelser-/utvecklingsområden som framkom vid 2014 års avtals- och verksamhetsuppföljning.

För övrigt har verksamheten ett utarbetat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete med relevanta rutiner och processer samt rutiner för uppföljning. Bemanningen bedöms rimlig i förhållande till antalet boende. Verksamheten har dessutom en sjuksköterskebemanning med tjänstgörande sjuksköterska hela dygnet vilket bedöms leda till en ökad trygghet för de boende. Förvaltningen uppmanar dock KOSMO att upprätta en handlings- och tidsplan för de avvikelser/brister som framkommit vid avtals- och verksamhetsuppföljningen. Planen skall godkännas av förvaltningen.

Åtgärderna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte under november 2015.

Den 4 februari 2015 blev KOSMO uppköpta av Norlandia Care och förvaltningen kontaktade SLK (stadsledningskontoret) angående detta. SLK meddelade förvaltningen att de inte ser att detta är något att anmärka på då det endast handlar om att aktier bytt händer och inte någon överlåtelse av förpliktelser eller avtal.

Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes 2015-04-23 visar följande avvikelser:

Årsta vård- och omsorgsboende (demens)

- Andel boende som godkänt sin genomförandeplan är mycket låg.
- De boende erbjuds ej möjlighet att välja mellan två varmrätter vid lunch och middag.

Åtgärder för ovanstående avvikelse/brist ska vara vidtagna senast 2015-09-30.

Årsta vård- och omsorgsboende (somatik)

- Andel boende som godkänt sin genomförandeplan är mycket låg.
- De boende erbjuds endast delvis möjlighet att välja mellan två varmrätter vid lunch och middag.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast 2015-09-30.

Skedvikens gruppboende

- Andel boende som godkänt sin genomförandeplan är mycket låg.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast 2015-09-30.

Sländans dagverksamhet

- Hälso- och sjukvårdsdokumentationen uppfyller ej ställda krav. (Journaler finns men innehåller ej den lagstadgade journalföringen.)

Åtgärder för ovanstående avvikelse/brist ska vara vidtagen senast 2015-09-30.

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 2015-04-23 visar följande:**1.10 Dokumentation enligt SoL**

- Genomförandeplaner finns men upprättas ej för samtliga inom 15 dagar inom samtliga enheter.

2.7 Aktiv och meningsfylld tillvaro**Åtaganden som gett mervärde**

- Det går ej att utläsa av dokumentationen att de boende erbjuds som minimum tre dagliga kultur- och friskvårdsaktiviteter. Detta framgår ej heller av enhetens anslag av aktiviteter.

2.8 Kontaktmannaskap**Ytterligare åtagande utifrån anbud:**

- Det skrivs ej in för samtliga i genomförandeplanen hur kontakten med anhörig/närstående ska ske (på avdelningen för somatiska sjukdomar/fysisk funktionsnedsättning).

3.1 Måltiden

- Rutin för egenkontroll finns men efterlevs ej för samtliga.
- Utbildning i kostfrågor fortlöpande för ledning och personal genomförs ej.

- Det finns endast delvis möjlighet att välja mellan minst två rätter från matsedel vid lunch och middag. På Skedvikens gruppboende erbjuds de boende en maträtt som lagas av personalen på enheten. Om den enskilde ej tål eller tycker om den maträtten erbjuds en annan maträtt.
- En trivsamt måltidsmiljö och måltidsupplevelse med socialt innehåll, anpassad utifrån brukaren och dess funktionsnedsättning erbjuds endast delvis.

Åtagande utifrån anbud:

- Frukostbuffé erbjuds ej för samtliga.
- Nybakat bröd serveras dagligen endast delvis.
- Enheten har karottsystem endast delvis.
- Bestämda platser vid bordet finns ej för samtliga boende.

4.3 Personal, omfattning, utbildning mm

Åtaganden som gett mervärde

- Vid intervju med personal inom verksamheten framkommer att det ej finns tillräckligt med tid för överrapportering mellan arbetspassen.
- Arbetsplatsbaserad undervisning i svenska genomförs ej.

5.2 Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

- Samverkan mellan entreprenörens MAS och den beställande nämndens MAS med bl.a. informationsutbyte, utredning och anmälan av Lex Maria behöver utvecklas.
- Informationen från entreprenörens MAS till förvaltande nämndens MAS om förändringar i organisationen, avvikelser, riskanalyser och efterfrågad statistik samt annan relevant information som berör hälso- och sjukvård är bristfällig.

Entreprenören har anställt en ny MAS f o m 2015-05-01.

5.3 Allmänna hälso- och sjukvårdskrav

- Det går ej att utläsa av dokumentationen att sjuksköterskan arbetar utifrån ett salutogent synsätt.
- Riskbedömningar genomförs ej för samtliga brukare gällande fall, nutrition och trycksår (gäller Skedviken).
- Dokumentation av analysen av riskbedömningarna för fall, nutrition och trycksår sker ej för samtliga på Skedviken.
- Aktiv och kvalitetssäkrad inkontinensvård samt individuell utprovning av inkontinenshjälpmedel sker ej för samtliga brukare inom Skedviken utifrån vad som framkommit vid granskning av dokumentationen.

5.7 Läkemedelshantering

- Årlig läkemedelsgenomgång sker ej för samtliga boende inom Skedviken utifrån vad som framkommit vid dokumentationsgranskningen.

5.11 Tandvård och munhygien

- Personal från boendet deltar ej för samtliga boende vid munhälsobedömningen.

5.14 Dokumentation enligt HSL

- Journaler finns men innehåller ej den lagstadgade journalföringen för samtliga på Sländan.

Åtgärder gällande ovanstående avvikelser ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställs i den handlingsplan som KOSMO upprättat och förvaltningen godkänt. Avstämningsmöte kommer att ske i november 2015.

Synpunkter och klagomål:

Enheten har fått 29 klagomål/synpunkter under år 2014. Klagomålen/synpunkterna har bland annat handlat om informations/kommunikationsbrister mellan personal och boende/närstående, brister i bemötande, missnöje med kontaktman, stöld, brister i omvårdnad samt lokalfrågor. Till beställaravdelningen har synpunkter/klagomål inkommit som varit anonyma.

Enheten har vidtagit följande åtgärder:

Samtal med berörd personal både enskilt och i grupp, samtal och återkoppling till boende/närstående, ekonomisk ersättning, byte av kontaktman, avsked av personal, skriftliga erinringar, genomgång av befintliga rutiner, uppföljning av enhetens värdegrund och kontaktmannaansvar, intern granskning, kontakt med läkarorganisationen samt felanmälan och avvikelser till fastighetsägaren (Micasa).

Beställaravdelningen har vidtagit följande åtgärder med anledning av dels de anonyma klagomål som inkommit och dels de klagomål som framförs till nämndens ledamöter:

Klagomålen har främst handlat om hur KOSMO hanterat personalfrågor. Vid uppföljningarna av avtal och verksamheten har även dessa synpunkterna/klagomålen lyfts. Någon närmare utredning har inte varit möjlig att genomföra då det dels handlat om anonyma klagomål och dels om frågor rörande arbetsgivarens ansvar. Förvaltningen bedömer att rimliga förklaringar lämnats av ledningen för KOSMO.

Socialstyrelsens brukarundersökning:**Resultat för Årsta vård- och omsorgsboende, inklusive Skedviken**

Svarsprocenten är 40 % -60 % varav 73 % var kvinnor och 27 % var män.

Kvinnorna är mer nöjda än männen inom de flesta områden. Ett område som skiljer sig är synen på inflytande och delaktighet där kvinnorna upplever att de har större påverkansmöjlighet än männen i att välja när de vill stiga upp/gå och lägga sig och att synpunkter och klagomål tas om hand på ett bättre sätt än männens. Kvinnorna upplever också att de kan påverka sin vardag mer än männen och att de får ett bättre stöd vid personlig omvårdnad. Kvinnorna tycker också att möblerna är ändamålsenliga och att de gemensamma utrymmena är rena och fräscha vilket inte männen upplever på samma sätt. Däremot tycker både kvinnorna och männen att de gemensamma lokalerna inte lockar till gemenskap.

Följande områden har fått bra resultat

Får bra bemötande från personalen.
Känner sig trygg på sitt äldreboende.
Känner förtroende för personalen.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat

Besväras inte av ensamhet.
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar.
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet.
Tycker det är trivsamt i de gemensamma lokalerna.
Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen.

Tidigare har ett nöjdhetsindex tagits fram och som var baserat på ett medelvärde utifrån följande frågor:

- Jag känner mig trygg i mitt boende.
- Jag är nöjd med mitt boende.
- Boendet uppfyller mina behov av stöd och omsorg.

Årsta vård- och omsorgsboendes nöjdhetsindex för:

- År 2012 91
- År 2013 80 År 2013 (staden) 86

För år 2014 besvaras endast frågan av den sammantagna nöjdheten som är:

- År 2014 79 %.

Stadens brukarundersökning:**Resultat för Sländans dagverksamhet.**

Svarsprocenten var 59 % varav 79 % var kvinnor och 21 % var män. 17 % har svarat helt själv, 72 % tillsammans med anhörig, vän eller annan person och i 11 % av fallen så har annan person svarat på enkäten.

Sländans dagverksamhet visar ett mycket bra enkätresultat och inom de flesta områdena så visar de på ett något bättre resultat än staden som helhet.

Följande områden har fått bra resultat

Personalen bemöter mig på ett bra sätt.

Personalen lyssnar på mina önskemål.

Jag har förtroende för personalen.

Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som skall finnas i min dagverksamhet.

Maten smakar bra.

Mina synpunkter och klagomål tas om hand.

Jag är nöjd med aktiviteterna.

Måltiderna är en trevlig stund på dagen.

Jag känner mig trygg i min dagverksamhet.

Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara.

Följande område har fått ett något lägre resultat men ej dåligt

Mina synpunkter och klagomål tas om hand.

Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag skall vara på dagverksamheten.

Ett nöjdhetsindex har tagits fram som är baserat på ett medelvärde utifrån följande frågor:

- Jag känner mig trygg i min dagverksamhet
- Jag är nöjd med min dagverksamhet
- Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara

Sländans dagverksamhets nöjdhetsindex för

- | | | |
|-----------|----|---------------------|
| • År 2012 | 89 | |
| • År 2013 | 86 | |
| • År 2014 | 98 | År 2014 (staden) 93 |

Individuppföljningar på Årsta vård- och omsorgsboende 2015

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

30 boende har varit föremål för individuppföljningen, 25 kvinnor och 5 män. 21 personer är boende inom somatisk avdelning och nio personer inom avdelningarna för demens. Av dessa har två boende svarat själva, 13 boende har företrätts av närstående/företrädare och i 15 fall har intervjun genomförts gemensamt med brukare och närstående/ företrädare.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Blir du vänligt bemött av personalen?

Vet du vem som är din kontaktman?

Om du vill påtala ett problem som ej blivit löst, vet du vart du ska vända dig?

Får du det stöd av personalen som du behöver?

Kan du välja vilken tid du vill gå upp/gå och lägga dig?

Får du komma ut på promenad när du vill det?

Erbjuds du varje dag att delta i någon aktivitet?

Respekterar personalen hur du vill ha det?

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

Får du välja vad du vill äta till lunch och middag?

Har personalen tid att sitta ner och prata lite med dig?

Har du varit med och planerat hur du vill ha din omvårdnad?

Särskilda kommentarer från intervjun:

Flera uppger att de är nöjda med boendet och att det är bra personal. Några uppger att det är för lite personal och att de inte erbjuds aktiviteter varje dag men många uppger också att de erbjuds aktiviteter men att de inte orkar delta. Olika meningar råder när det gäller om maten är god eller inte.

Bilagor

1. Verksamhetsuppföljning Årsta vård och omsorgsboende-
Enheten för somatiska sjukdomar/ fysik funktionsnedsättning)
2. Verksamhetsuppföljning Årsta vård och omsorgsboende
Demens
3. Verksamhetsuppföljning Skedvikens gruppboende
4. Verksamhetsuppföljning Sländans dagverksamhet
5. Avtalsuppföljning
6. Utvecklingsområden 2013-2015.