

Handläggare
Birgitta Eskils Pettersson
Telefon: 08-508 20 506**Till**
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

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

Förvaltningens förslag till beslut

1. Rapporten godkännes.
2. Verksamheten övergår i egen regi from 2016-02-01.
3. Omedelbar justering.

Lena Lundström Stoltz
StadsdelsdirektörKristina Goldring
Avdelningschef beställare

Sammanfattning

Uppföljning av avtal och anbud för Olivias grupp- och servicebostäder genomfördes under september-oktober 2015. Verksamheten drivs på entreprenad av Olivia Omsorg AB sedan 2011- 01-31 till och med 2016-01-31 då avtalet löper ut. 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 2013-2015. Förvaltningen bedömer att Olivia Omsorg AB bedriver en bra verksamhet inom Sofielund/ Sköntorp /Årstas gruppboendestäder samt Enskededalens servicebostäder, inom området funktionsnedsättning, men inte helt i enlighet med gällande avtal och anbud. Verksamheten har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete med relevanta rutiner och processer. Bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende erforderligt stöd och personalen bedöms möta ställda krav avseende utbildning och erfarenhet. Medarbetarna har kontinuerligt utbildats under avtalstiden för att arbeta med insatser utifrån olika metoder för språk och kommunikation såsom TBA (Tillämpad beteendeanalys) och teckenkommunikationsmetoden AKK (Alternativ och Kompletterande Kommunikation). Dessutom har all personal erhållit kontinuerlig handledning av beteendeanalytiker.

Verksamheten har även utvecklat stödperson-skapet under avtalstiden.

De avvikelser som framkommit har till största delen handlat om dokumentationen och då främst inom Sköntorps gruppbostad och Enskededalens servicebostäder samt hanteringen av matdistributionen inom Enskededalens servicebostäder.

Utföraren har uppmanats att åtgärda avvikelserna snarast.

Åtgärderna följs upp vid avstämningsmöte under januari 2016.

Stadsdelsnämnden har organiserat verksamhetsområdena äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri inom två avdelningar, en avdelning för egen regi och en beställar-avdelning. Avdelningen för egen regi ansvarar för sju gruppbostäder enligt LSS i stadsdelen och har lång erfarenhet inom detta anvarsområde.

När nuvarande avtalsperiod går ut 2016-01-31 föreslår förvaltningen att driften för verksamheten övergår till att bedrivas av staden i egen regi. Anledningen till att förvaltningen föreslår att driften ska övergå i egen regi är att det tidsmässigt inte finns möjlighet att genomföra en upphandling före den nuvarande avtalsperioden har löpt ut. Vilket innebär att verksamheten under en period måste övergå i egen regi. Stadsdelsnämnden bör även beakta att eventuell ytterligare övergång till annan utförare påverkar en skör målgrupp negativt då det skapar oro och otrygghet särskilt om övergång ska ske flera gånger inom en kort period. Även medarbetarna inom verksamheten påverkas av en sådan förändring. Det finns däremot inget hinder att stadsdelsnämnden i framtiden fattar beslut om att upphandling ska genomföras.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i Rådet för funktionshinderfrågor 2015-11-16.

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
- Granskning av dokument
- Granskning av dokumentation enligt SoL
- Dialog med biståndshandläggare
- Fortlöpande kontakt

Avtalsuppföljning genomfördes under september-oktober 2015 av biträdande avdelningschef, medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR), enhetschef och i samråd med medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS). Förvaltningen har följt upp verksamheten utifrån en särskilt framtagen uppföljningsmall utifrån anbud/avtal för service- och gruppbostäderna. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med en jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid uppföljningar som genomförts 2013-2015.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Olivia Omsorg AB bedriver en bra verksamhet inom Sofielund/ Sköntorp /Årstas gruppbostad samt Enskededalens servicebostäder, inom området funktionsnedsättning, men inte helt i enlighet med gällande avtal och anbud. Verksamheten har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete med relevanta rutiner och processer. Bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende erforderligt stöd och personalen bedöms möta ställda krav avseende utbildning och erfarenhet. Medarbetarna har kontinuerligt utbildats under avtalstiden för att arbeta med insatser utifrån olika metoder för språk och kommunikation såsom TBA (Tillämpad beteendeanalys) och teckenkommunikationsmetoden AKK (Alternativ och Kompletterande Kommunikation). Dessutom har all personal erhållit kontinuerlig handledning av beteendeanalytiker. Verksamheten har även utvecklat stödpersonskapet under avtalstiden.

De avvikelser som framkommit har till största delen handlat om dokumentationen och då främst inom Sköntorps gruppbostad och Enskededalens servicebostäder samt hanteringen av matdistributionen inom Enskededalens servicebostäder.

Utföraren har uppmanats att åtgärda avvikelserna snarast. Åtgärderna följs upp vid avstämningsmöte under januari 2016. Stadsdelsnämnden har organiserat verksamhetsområdena äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri inom två avdelningar, en avdelning för egen regi och en beställar-avdelning. Avdelningen för egen regi ansvarar för sju gruppbofasta enligt LSS i stadsdelen och har lång erfarenhet inom detta ansvarsområde. När nuvarande avtalsperiod går ut 2016-01-31 föreslår förvaltningen att driften för verksamheten övergår till att bedrivas av staden i egen regi.

Anledningen till att förvaltningen föreslår att driften ska övergå i egen regi är att det tidsmässigt inte finns möjlighet att genomföra en upphandling före den nuvarande avtalsperioden har löpt ut. Vilket innebär att verksamheten under en period måste övergå i egen regi. Stadsdelsnämnden bör även beakta att eventuell ytterligare övergång till annan utförare påverkar en skör målgrupp negativt då det skapar oro och otrygghet särskilt om övergång ska ske flera gånger inom en kort period. Även medarbetarna inom verksamheten påverkas av en sådan förändring.

Det finns däremot inget hinder att stadsdelsnämnden i framtiden fattar beslut om att upphandling ska genomföras.

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 2015-09-07 visar följande:

Enheterna uppmanas att vidta åtgärder för nedanstående avvikelser snarast. Åtgärderna kommer att följas upp vid avstämningsmöte under januari 2016.

6.2.7 Genomförandeplan

- Uppföljning av genomförandeplanen minst en gång per år saknas på Sköntorps gruppbofasta.
- Genomförandeplaner som delges biståndshandläggare inom 15 dagar på Enskededalens servicebofasta saknas utifrån den granskade dokumentationen.

6.2.9 Mat och måltider

- Inom Enskededalens serviceboende beställs varma matlådor till de boende som vill äta i sin egen lägenhet och som ej vill delta i matlagning. Hanteringen av dessa varma matlådor sker ej på tillfredställande sätt i dagsläget. Utföraren har uppmanats att omgående vidta åtgärder för att säkra en god förvaring och hantering av matlådorna.

6.2.17 Kultur – och fritidsaktiviteter

- Enligt ledningen erbjuder enheterna kultur och fritidsaktiviteter. Detta görs bl.a. genom att samtliga erbjuds egen tid varje vecka med sin stödperson. Egen tid kan innebära att de får sällskap av stödperson att åka ut och handla, gå på restaurang, besöka något idrottsevenemang etc. FUB- dansen på Fryshuset är en väldigt populär aktivitet i detta sammanhang. Detta framgår dock ej för samtliga i den dokumentation som granskats.
- Hälsa och friskvård genomförs ej dessa kultur- och fritidsaktiviteter för samtliga brukare inom alla enheter utifrån granskad dokumentation.

Övriga lokaler

- Utföraren ansvarar för städning av lokalerna men någon golvvård har ej genomförts. Golvvård kommer att genomföras innan avtalet avslutas.

Områden som har gett ett Mervärde i anbudet

6.2.4 Särskilt stöd, särskild service och omvårdnad

- Föreläsning kring värdegrunden och värdegrundsarbetet har ej skett för samtliga medarbetare. Endast cheferna har fått en föreläsning kring den nya värdegrunden.

Särskilda åtaganden utifrån lämnat anbud

- Faddrar utses inte till nyanställda på grund av att enheterna är så små och därför kan alla medarbetare vara ett stöd för den nyanställda efter introduktionen. Alla nyanställda får en handledare utsedd för introduktionen.
- Fritidsintressen och önskemål om aktiviteter dokumenteras endast delvis inom Enskededalens servicebostäder och ej för samtliga inom Sköntorps gruppbostad.
- Ledningen uppger att samtliga erbjuds egen tid varje vecka med sin stödperson. Utifrån granskad dokumentation så sker det endast delvis inom Sköntorps gruppbostad.
- Av dokumentationen framgår en veckas semesterresa/år, för brukarna inom Sköntorps gruppbostad, endast delvis.

Brukarundersökning 2014:

Nedan redovisas resultatet för brukarundersökningen 2014 endast för Enskededalens servicebostäder. För gruppboendena Sofielund, Sköntorp och Årsta finns inget resultat att utläsa. För att svar ska redovisas krävs minst tre svarande. Resultatet har förbättrats för flera områden sedan 2013 års brukar-undersökning 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.

Enskededalens servicebostäder

Svarsfrekvens för Enskededalens servicebostäder är 43 % varav två män och fyra kvinnor har svarat. 50 % har själva svarat på enkäten och 50 % har fått hjälp att svara på frågorna.

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:

80 % år 2012

83 % år 2013

84 % år 2014

Synpunkter och klagomål 12 månader tillbaka:

Enskededalen har fått 20 klagomål/synpunkter vilka har handlat om bemötande, informationsbrister, omfattning och utförande av omvårdnad, omfattning och utförande av stöd och serviceinsatser samt medicinska insatser.

Åtgärd: Verksamhetschef har upprättat och återkopplat samtliga inkomna synpunkter/klagomål. Rutiner har reviderats. Pågående diskussion i arbetsgrupp om bemötande och professionellt förhållningssätt. Översyn av dokumentationsrutinerna gällande synpunkter/klagomål.

Sköntorp har fått 16 klagomål/synpunkter. Dessa har handlat om bemötande, samarbete och information, omfattning och utförande av stöd och serviceinsatser, personalkontinuitet och tider samt 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. Synpunkterna/klagomål uppe till diskussion på arbetsplatsträff. Översyn av dokumentations-rutinerna gällande synpunkter/klagomål.

Enheten har också fått mycket beröm från de boende. Dessa har handlat om att personalen upplevs flexibel och lyhörd.

Sofielund har fått sex synpunkter/klagomål vilka handlat om insatsernas utförande och klagomål från grannar om störande ljud från boende i gruppboenden.

Åtgärd: Synpunkter/klagomål har diskuterats på arbetsplatsträff. Verksamhetschef och personal har samtalat med berörd boende om klagomålen. Återkoppling har skett till närstående.

Årsta har fått 17 klagomål/synpunkter. Dessa har handlat om klagomål från granne, utebliven/försenad transport samt klagomål på den fysiska miljön och aktiviteterna.

Åtgärd: Synpunkter/klagomål har diskuterats på arbetsplatsträff, kontakt med Samtrans, reflektion med personalgruppen, anpassa och förändra i den fysiska miljön och i aktiviteterna utifrån den boendes önskemål och behov, samtal med boende och uppdaterade/reviderade rutiner och insatsbeskrivningar.

Individuppföljning

Stadens 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 2013 - 2015.
2. Avtalsuppföljning