

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 Skogsglántans demensgruppboende

Förvaltningens förslag till beslut

Rapporten godkännes.

Gunilla Ekstrand
Tf StadsdelsdirektörBirgitta Eskils Pettersson
Tf Avdelningschef

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av avtal och anbud för Enskededalens servicehus inklusive Skogsglántans demensgruppboende och Knuten (öppen mötesplats) genomfördes under november- december 2015. Verksamheten drivs på entreprenad av Äldreliv i Stockholm AB sedan 2009-10-01 tom 2016-09-30 då avtalet löper ut utan föregående uppsägning.

Förvaltningen bedömer att Äldreliv bedriver en bra verksamhet inom Enskededalens servicehus inklusive Knuten och Skogsglántans demensgruppboende, inom området äldreomsorg, men inte helt i enlighet med gällande avtal och anbud.

Avvikelseerna handlar till viss del om hälsosjukvårdsdokumentation och då främst när det gäller registrering i Senior Alert. Ett fåtal avvikelser påträffades också när det gäller dokumentationen utifrån socialtjänstlagen.

Verksamheten har ett ledningssystem med relevanta processer och rutiner och bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende en säker och trygg omvårdnad både inom servicehuset och gruppboendena. Skogsglántans enheter bedöms erbjuda en harmonisk och

hemlik miljö. Äldreliv erbjuder dessutom ett rikt utbud av sociala aktiviteter genom ”Knuten”, en social mötesplats för äldre, en verksamhet som de äldre lovordar.

Förvaltningen har uppmanat Äldreliv att vidta åtgärder när det gäller registrering i Senior Alert. Dessa ska vara vidtagna senast till 2016-03-31. Övriga avvikelser följs upp vid avstämningsmöte under maj 2016.

När nuvarande avtalsperiod går ut 2016-09-30 övergår verksamheten i egen regi från och med 2016-10-01 i enlighet med konstaterande i stadsdelsnämndens beslut om verksamhetsplan för 2016.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2016-03-11.

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 och har förlängts med två år from 2014-10-01 tom 2016-09-30. Därefter löper avtalet ut utan föregående uppsägning.
Inriktning	Servicehusboende för personer över 65 år, demensgruppboende för personer med demenssjukdom och öppen mötesplats för äldre.
Antal platser	Servicehuset 193 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 nattetid
- Dialog med medarbetare och boende
- Fortlöpande kontakt

Verksamhets och avtalsuppföljning genomfördes 2015-11-11 av avdelningens verksamhetsuppföljare, biträdande avdelningschef, biståndshandläggare, 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 ramavtals-uppföljning. Avtalsuppföljningen har skett med en särskilt framtagen uppföljningsmall utifrån förfrågningsunderlag-/anbud/avtal. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de verksamhets- och avtalsuppföljningar som genomförts 2013-2015.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Äldreliv bedriver en bra verksamhet inom Enskededalens servicehus inklusive Knuten och Skogsgläntans demensgruppboende, inom området äldreomsorg, men inte helt i enlighet med gällande avtal och anbud. Avvikelserna handlar till viss del om hälsosjukvårdsdokumentation och då främst när det gäller registrering i Senior Alert. Ett fåtal avvikelser påträffades också när det gäller dokumentationen utifrån socialtjänstlagen.

Verksamheten har ett ledningssystem med relevanta processer och rutiner och bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende en säker och trygg omvårdnad både inom servicehuset och gruppboendena. Skogsgläntans enheter bedöms erbjuda en harmonisk och hemlik miljö. Äldreliv erbjuder dessutom ett rikt utbud av sociala aktiviteter genom ”Knuten”, en social mötesplats för äldre, en verksamhet som de äldre lovordar.

Förvaltningen har uppmanat Äldreliv att vidta åtgärder när det gäller registrering i Senior Alert. Dessa ska vara vidtagna senast till 2016-03-31. Övriga avvikelser följs upp vid avstämningsmöte under maj 2016.

Avtalet med Äldreliv går inte att förlänga ytterligare. När nuvarande avtalsperiod går ut 2016-09-30 övergår verksamheten därför i egen regi från och med 2016-10-01. Av stadsdelsnämndens beslut om verksamhetsplan för 2016 framgår att förvaltningen anser att de klarlägganden som väntas framkomma av stadens äldreboendeutredning bör inväntas innan ny upphandling av servicehus sker.

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

Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes 2015-11-11 visar följande avvikelser:**Servicehuset:**

- Enheten registrerar endast delvis i Senior alert.

Skogsgläntan:

- Enheten registrerar endast delvis i Senior alert.

Åtgärder för ovanstående avvikelser ska vara vidtagna senast till 2016-03-31.

Resultatet från avtalsuppföljningen som genomfördes 2015-11-11 visar följande:**4.5.6 Planering av vård, omsorg och service**

- Enskededalens servicehus har ej upprättat genomförandeplaner för samtliga boende.
- Sociala aktiviteter framgår ej för samtliga i de boendes genomförandeplaner inom servicehuset och på Skogsgläntan.
- Genomförandeplanen är ej undertecknad för samtliga inom Enskededalens servicehus.

4.7 Hälso- och sjukvård och rehabilitering

- Sjuksköterska med forskrivningsrätt finns inom båda verksamheterna. Enskededalens servicehus påvisar inga brister när det gäller forskrivning och dokumentation vad gäller inkontinenshjälpmedel. Inom Skogsgläntan gruppboende går det att endast delvis utläsa att forskrivning av inkontinenshjälpmedel har skett.
- Utbildning i ergonomi och förflyttningsteknik för personal sker endast för nyanställda.

Åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud

- Kontinuerlig reflektion genomförs endast delvis.

Åtgärder för ovanstående avvikelser ska vidtas omgående och följs upp vid avstämning i maj 2016.

Nedanstående aktiviteter på Knuten är en utveckling utifrån anbud och avtal vilket förvaltningen ser mycket positivt på.

- Information om aktiviteter på Knuten delas även ut i boendes lägenheter.
- Soppkväll anordnas två gånger/vecka. Boende i närområdet deltar.
- PUB-kväll anordnas en gång/månad. Boende i närområdet deltar även här.
- Verksamheten har startat även en bakgrupp.

Synpunkter, klagomål samt beröm:**Enskededalens servicehus inkl. Skogsglantan**

Enheten har fått 66 klagomål/synpunkter under 2015 som berör verksamheten.

Klagomålen/synpunkterna har främst handlat om:

Bemötande, uteblivna insatser, utförandet av insatser, kompetensbrister och brister i information.

Vidtagna åtgärder:

Alla klagomål har behandlats på arbetsplatsträffar och är återkopplade till brukaren eller deras företrädare. Uteblivna insatser har utförts så fort som möjligt, enskilda samtal har genomförts med berörd personal, genomgång av synpunkter och klagomål på enhetsmöten samt revidering av arbetskort och rutiner har skett.

Enheten har också fått motta beröm såsom:

Anhöriga som tycker att personalen är kompetenta samt har ett bra bemötande. Kontaktpersonerna anses vara duktiga, snälla och hjälpsamma. Flera boende tycker att det är mycket bra på enheten och uppger att de trivs på servicehuset. De är dessutom mycket nöjda med att soppkvällarna har utökats till två samt att det är så bra och trevlig gemenskap med småprat och annat på Knuten.

Brukarundersökning:**Skogsgläntans gruppboende:**

Inga resultat kan visas på grund av att svarsfrekvensen var mindre än sju svarande i 2015 års brukarundersökning.

Enskededalens servicehus:

Svarsfrekvensen var mellan 40 % - 60 % för år 2015. Av de som svarat på enkäten så representerar kvinnorna 66 % och männen 34 %. 38 % har besvarat enkäten själv eller tillsammans med någon annan. I 62 % fall är enkäten besvarad enbart av någon annan. Männen är mer nöjda än kvinnorna inom de flesta områden. Ett område där det skiljer sig mer än andra är om man besväras av ensamhet, där 16 % av männen och 39 % av kvinnorna ofta besväras av ensamhet. 53 % av männen och 25 % kvinnorna svarar att de inte besväras alls av ensamhet.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt.
Jag känner mig trygg med min hemtjänst.
Känner förtroende för personalen som kommer hem till dig.
Brukar personalen komma på avtalad tid.

Följande områden har dock fått ett mindre bra resultat

Brukar du kunna påverka vilka tider personalen kommer.
Personalen meddelar i förväg om tillfälliga förändringar.
Händer det att du besväras av ensamhet.
Har du lätt att få träffa läkare vid behov.
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter och klagomål på hemtjänsten.

Bedömning av nöjdheten inom Enskededalens servicehus:

82 % år 2013,
79 % år 2014
84 % år 2015
84 % totalt i staden år 2015.

Individuppföljningar på Skogsgläntan:

Inom Skogsgläntans gruppboende bor 22 personer fördelat på tre enheter. Individuppföljningar har genomförts genom intervju med fem boende, från vår stadsdel, som bott på enheten cirka ett år och/eller med deras närstående-/företrädare. Här redovisas resultatet för de svarande varav alla är kvinnor. Av dessa har ingen boende svarat själv, fyra boende har företräts av närstående/företrädare och

i ett fall har intervjun genomförts gemensamt med boende och närstående/ företrädare.

Följande områden har fått ett bra resultat:

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

Blir du vänligt bemött av personalen?

Respekterar personalen hur du vill ha det?

Får du det stöd av personalen som du behöver?

Vet du vem som är din kontaktman?

Följande områden har fått ett mindre bra resultat:

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

Får du komma ut på promenad när du vill det?

Erbjuds du att delta i någon aktivitet?

Har du varit med och planerat hur du vill ha din omvårdnad? (Deltagit i upprättandet av genomförandeplanen)

Särskilda kommentarer vid individuppföljningen

Några närstående uppger att flera av de boende har ett stort behov av vård och omsorg. Därför tackar man nej till aktiviteter och utevistelse för att man inte orkar.

Individuppföljningar på Enskededalens servicehus:

Individuppföljningar har genomförts genom intervju med brukare och/eller deras närstående/företrädare vid nyprövningar av beslut. Här redovisas resultatet för 33 boende varav 23 kvinnor och 10 män. Av dessa har fem brukare valt att inte svara alls, tio brukare har svarat själva, 18 brukare har svarat gemensamt med närstående/företrädare, ingen brukare har företrätts av närstående/företrädare.

Följande områden har fått ett mycket bra resultat:

Bidrar hemtjänsten till att din vardag fungerar?

Är du nöjd med den hjälp du får?

Får du hjälp ungefär vid de tider du önskat?

Upplever du att du har de sociala kontakter du behöver?

Har du de hjälpmedel du behöver?

Tycker du att hemtjänsten möjliggör att du kan bo kvar hemma?

Vet du i förväg vilken tid du ska få hjälp?

Följande områden har kan utvecklas

Får du delta i de vardagssysslor som ska göras tillsammans med personalen?

Vet du vem som är din kontaktman?

Bilagor

1. Aktuella utvecklingsområden för Enskededalens servicehus och Skogsglätans gruppboende, jämförelse mellan åren 2013- 2015
2. Verksamhetsuppföljning av Enskededalens servicehus
3. Verksamhetsuppföljning av Skogsglätan
4. Avtalsuppföljning