

Handläggare
Ann-Sophie Rüder
Telefon: 08-50814090**Till**
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Uppföljning av – Högdalens vård- och omsorgsboende, Rågsveds servicehus, Enskede Nya servicehus och Rosens dagverksamhet

Förvaltningens förslag till beslut

Rapporten godkännes.

Lena Lundström Stoltz
StadsdelsdirektörKristina Goldring
Avdelningschef beställare

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljningar genomfördes av Högdalens vård- och omsorgsboende 2016-06-02, av Rågsveds servicehus 2016-04-12, av Enskede Nya servicehus och Rosens dagverksamhet 2016-05-09.

Verksamheterna har följts upp under ett antal år och tidigare år har resultat av verksamhetsuppföljningarnas avvikelser/brister för de tre senaste åren redovisats i en bilaga. Äldreförvaltningens uppföljningsmallar har ändrats från och med år 2015 vilket innebär att avvikelser/brister enbart kommer att kunna jämföras med förra årets resultat. En del av verksamheterna har sedan verksamhetsuppföljningstillfället redan åtgärdat avvikelser/brister och en del ska ha åtgärdat avvikelser/brister till senare datum under år 2016 eller till verksamhetsuppföljningen år 2017.

**Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsförvaltning**
Beställaravdelningen för äldre,
funktionsnedsatta och socialpsykiatriSlakthusplan 4
Box 81
121 22 Johanneshov
Telefon 08-50814090
Växel 08-50814000
Fax 08-50814444
ann-sophie.ruder@stockholm.se
stockholm.se

Högdalens vård- och omsorgsboende bedöms utifrån genomförd verksamhetsuppföljning ge de boende en god vård och omsorg. Enheten drevs tidigare på entreprenad av Vardaga AB, men övergick till att drivas i egen regi av staden 2015-10-01. Under de

åtta månader som gått fram till uppföljningstillfället har enhetschefen slutat och vid uppföljningen var tjänsten vakant. Enheten har inte hunnit utveckla samtliga nya rutiner, men använder sig av de rutiner de tidigare arbetat efter (Vardagas). Den sociala dokumentationen bedöms delvis behöva utvecklas. Ett oanmält besök dagtid och ett nattetid har genomförts i samband med verksamhetsuppföljningen. Högdalens vård- och omsorgsboendes avvikelser/brister redovisas ej i någon bilaga då det ej går att jämföra årets avvikelser/brister med förra årets. Detta på grund av att enheten fram till 2015-09-30 drevs på entreprenad.

Rågsveds servicehus bedöms erbjuda sina boende ett utbud av aktiviteter genom en anställd aktivitetsansvarig, samt tillgång till "Salongerna" (öppen dagverksamhet). De boende bedöms ha god möjlighet till utevistelse genom enhetens två hälsoträdgårdar. När det gäller både måltidssituationen och måltidsmiljö bedöms enheten behöva utföra ett förbättringsarbete för att få det att fungera på ett bättre sätt. Enheten har avvikelser som behöver åtgärdas kopplat till ledningssystemet och till dokumentation enligt socialtjänstlagen (SOL) samt hälso- och sjukvårdvårdslagen (HSL). Enhetschefen arbetar 75 % på enheten och på 25 % Rågsveds hemtjänst. Två oanmällda besök dagtid och ett nattetid har genomförts i samband med verksamhetsuppföljningen.

Enskede Nya servicehus bedöms utifrån verksamhetsuppföljningen vara en väl fungerande verksamhet. De boende som intervjuades vid oanmält besök var mycket nöjda med sitt boende och trivdes mycket bra på "Träffen" (öppen dagverksamhet). Enheten har avvikelser som behöver åtgärdas kopplat till ledningssystemet och till dokumentation enligt socialtjänstlagen (SOL) samt hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Enhetschefen har under perioden 2015-12-01 – 2016-06-15 arbetat på 40 % som enhetschef på enheten. De resterande 60 % av enhetschefens tjänst har genomförts som bitr. enhetschef på Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende. Ett oanmält besök dagtid har även genomförts i samband med verksamhetsuppföljningen.

Rosen är en dagverksamhet för personer med demenssjukdom som är organiserad under Enskede Nya servicehus. Verksamheten bedöms utifrån verksamhetsuppföljningen vara en välorganiserad verksamhet som erbjuder sina "gäster" både inne och ute aktiviteter samt en hemtrevlig miljö att vistas i. Enheten har avvikelser som behöver åtgärdas kopplat till ledningssystemet och till dokumentation enligt socialtjänstlagen (SOL) samt hälso- och sjukvårdslagen (HSL).

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens pensionärsråd 2016-09-16.

Fakta om enheterna

Verksamhet	Högdalens vård- och omsorgsboende
Driftsform	Egen regi/kommunalt
Inriktning	Vård- och omsorgsboende
Antal brukare	146 (vid uppföljningstillfället)

Verksamhet	Rågsveds servicehus
Driftsform	Egen regi/kommunalt
Inriktning	Servicehus
Antal brukare	74 (vid uppföljningstillfället)

Verksamhet	Enskede Nya servicehus
Driftsform	Egen regi/kommunalt
Inriktning	Servicehus
Antal brukare	61 (vid uppföljningstillfället)

Verksamhet	Rosens dagverksamhet
Driftsform	Egen regi/kommunalt
Inriktning	Dagverksamhet för demenssjuka med biståndsbeslut
Antal brukare	24 (vid uppföljningstillfället)

Metod för uppföljningen

- Intervju med ledning och andra yrkeskategorier.
- Granskning av dokument och övrig dokumentation
- Granskning av 10 % av SoL-dokumentation vid vardera enhet (dock minst 10 brukares dokumentation)
- Granskning av 10 % av HSL-dokumentation på vardera enhet (dock minst 10 brukares dokumentation)
- Två oanmälda besök, ett dagtid och ett nattetid (gäller ej dagverksamheten), samt vid denna uppföljning ej nattetid för Enskede Nya servicehus.

Verksamhetsuppföljningarna har genomförts under våren 2016.

Verksamhetsuppföljare, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) har genomfört samtliga fyra verksamhetsuppföljningar.

Resultatet från verksamhetsuppföljningarna redovisas i detta tjänsteutlåtande. Verksamhetsuppföljningarna har skett utifrån stadens utarbetade mallar för ramavtalsuppföljning.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Högdalens vård- och omsorgsboende utifrån genomförd verksamhetsuppföljning ger de boende en god vård och omsorg. Enheten drevs tidigare på entreprenad av Vardaga AB, men övergick till att drivas i egen regi av staden 2015-10-01. Under de åtta månader som gått fram till uppföljningstillfället har enhetschefen slutat och vid uppföljningen var tjänsten vakant. Enheten har inte hunnit utveckla samtliga nya rutiner, men använder sig av de rutiner de tidigare arbetat efter (Vardagas). Den sociala dokumentationen bedöms delvis behöva utvecklas. Ett oanmält besök dagtid och ett natttid har genomförts i samband med verksamhetsuppföljningen.

Förvaltningen bedömer att Rågsveds servicehus erbjuder sina boende ett utbud av aktiviteter genom en anställd aktivitetsansvarig, samt tillgång till ”Salongerna” (öppen dagverksamhet). De boende bedöms ha god möjlighet till utevistelse genom enhetens två hälsoträdgårdar. När det gäller både måltidssituationen och måltidsmiljö bedöms enheten behöva utföra ett förbättringsarbete för att få det att fungera på ett bättre sätt. Enheten har avvikelser som behöver åtgärdas kopplat till ledningssystemet och till dokumentation enligt socialtjänstlagen (SOL) samt hälso- och sjukvårdvårdslagen (HSL). Enhetschefen arbetar 75 % på enheten och 25 % på Rågsveds hemtjänst. Två oanmällda besök dagtid och ett natttid har genomförts i samband med verksamhetsuppföljningen.

Förvaltningen bedömer att Enskede Nya servicehus utifrån verksamhetsuppföljningen är en väl fungerande verksamhet. De boende som intervjuades vid oanmält besök var mycket nöjda med sitt boende och trivdes mycket bra på ”Träffen” (öppen dagverksamhet). Enheten har avvikelser som behöver åtgärdas kopplat till ledningssystemet och till dokumentation enligt socialtjänstlagen (SOL) samt hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Enhetschefen har under perioden 2015-12-01 – 2016-06-15 arbetat

40 % som enhetschef på enheten. De resterande 60 % av enhetschefens tjänst har genomförts som bitr. enhetschef på Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende. Ett oanmält besök dagtid har även genomförts i samband med verksamhetsuppföljningen.

Förvaltningen bedömer att Rosen (dagverksamhet för personer med demenssjukdom) utifrån verksamhetsuppföljningen är en välorganiserad verksamhet som erbjuder sina ”gäster” både inne och ute aktiviteter samt en hemtrevlig miljö att vistas i. Enheten har avvikelser som behöver åtgärdas kopplat till ledningssystemet och till dokumentation enligt socialtjänstlagen (SOL) samt hälso- och sjukvårdslagen (HSL).

Resultat från verksamhetsuppföljningen av Högdalens vård- och omsorgsboende som genomfördes 2016-06-02 visar på följande avvikelser:

- Dörrarna till omvårdnadspersonalens dokumentationsrum står ibland helt öppna.

Åtgärd för ovanstående avvikelse/brist ska vara vidtagen senast 2016-06-30. Åtgärdat 2016-06-30.

- Rutin om erbjudande daglig utevistelse saknas.
- Rutin om aktiviteter saknas.
- Utevistelse erbjuds ej dagligen på samtliga boendeenheter/avdelningar.
- Gemensamma aktiviteter erbjuds ej dagligen på samtliga boendeenheter/avdelningar.
- Enheten registrerar ej i BPSD (Beteendemässiga och psykiska symtom vid demens).
- Hälso- och sjukvårdsdokumentationen bedöms finnas delvis.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast 2016-10-31.

- Rutin för riskanalys finns delvis.
- Riskanalys finns delvis genomförd.
- Rutin för avvikelshantering finns delvis.
- Egenkontroller finns delvis genomförda.
- Verksamhetens huvudprocesser är delvis identifierade.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast vid 2017 års verksamhetsuppföljning.

Resultat från verksamhetsuppföljningen av Rågsveds servicehus som genomfördes 2016-04-12 visar på följande avvikelser:

- Dokumentationsförvaringen är ej säkerställd.

Åtgärd för ovanstående avvikelse/brist ska vara vidtagen senast 2016-05-12. Åtgärdat 2016-05-12.

- Registrering saknas i Senior alert.
- Registrering saknas i Svenska palliativregistret.
- Rutin för medicintekniska produkter i enlighet med SOSFS 2008:1 finns delvis.
- Beskrivning av enhetens värdegrundsarbete finns, men värdegrundsarbetet är till största del vilande.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast 2016-10-31.

- Rutin för egenkontroll finns delvis.
- Egenkontroller finns delvis utförda
- Verksamhetens huvudprocesser är delvis identifierade.
- Genomförandeplaner finns ej för samtliga boende.
- Löpande dokumentation som ger en aktuell bild av den enskilde finns ej för samtliga boende.
- Rehabplaner saknas.
- Dokumentation gällande kartlagt hälsotillstånd finns delvis.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast vid 2017 års verksamhetsuppföljning.

Resultat från verksamhetsuppföljningen av Enskede Nya servicehus som genomfördes 2016-05-09 visar på följande avvikelser:

- Riskanalys är delvis genomförd.
- Rutin för egenkontroll finns delvis.
- Egenkontroller finns delvis utförda.
- Verksamhetens huvudprocesser är delvis identifierade.
- Aktuella genomförandeplaner finns ej för samtliga boende.
- Rehabplaner finns delvis.
- Åtgärder kopplade till hälsoplaner finns delvis.
- Dokumentation gällande kartlagt hälsotillstånd finns delvis.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast vid 2017 års verksamhetsuppföljning.

Resultat från verksamhetsuppföljningen av Rosens dagverksamhet som genomfördes 2016-05-09 visar på följande avvikelser:

- Aktuella genomförandeplaner finns endast delvis.
- Löpande dokumentation saknas.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast 2016-10-31.

- Riskanalys är delvis genomförd.
- Rutin för egenkontroll finns delvis
- Egenkontroller finns delvis utförda.
- Verksamhetens huvudprocesser är delvis identifierade.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast vid 2017 års verksamhetsuppföljning.

Socialstyrelsens brukarundersökning hösten 2015

Könsuppdelat resultat går ej att få fram för enheterna. Detta redovisas enbart på totalen för stadsdelen.

Resultatet för Högdalens vård- och omsorgsboende

Resultatet är ej relevant då Högdalens vård- och omsorgsboende vid tidpunkten för senaste brukarundersökningen var organiserad under Vardaga AB.

Resultatet för Rågsveds servicehus

Svarsprocenten på Rågsveds servicehus var mellan 20 – 40 %.

Följande fem frågor har fått högst andel positiva svar:

Får bra bemötande från personalen.

Känner förtroende för personalen.

Personalen utför sina arbetsuppgifter bra.

Känner sig trygg hemma med hemtjänst.

Är sammantaget nöjd med hemtjänsten.

Följande fem frågor har fått lägst andel positiva svar:

Har lätt att få träffa läkare vid behov.

Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar.

Besväras inte av ensamhet.

Kan påverka vid vilka tider man får hjälp.

Sammantaget nöjd med din hemtjänst:

Rågsveds servicehus	81 %
Stockholms stad	84 %
Stockholms län	86 %
Riket	89 %

Resultatet för Enskede Nya servicehus

Svarsprocenten på Enskede Nya servicehus var mellan 40 – 60 %.

Följande fem frågor har fått högst andel positiva svar:

Får bra bemötande från personalen.

Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål.

Känner förtroende för personalen.

Är sammantaget nöjd med hemtjänsten.

Personalen utför sina arbetsuppgifter bra.

Följande fem frågor har fått lägst andel positiva svar:

Har lätt att få träffa läkare vid behov.

Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar.

Besväras inte av ensamhet.

Kan påverka vid vilka tider man får hjälp.

Sammantaget nöjd med din hemtjänst:

Enskede Nya servicehus	87 %
Stockholms stad	84 %
Stockholms län	86 %
Riket	89 %

Stadens brukarundersökning 2016

Resultatet för Rosens dagverksamhet

Svarsprocent på enkäten var 52 %, varav 75 % svarande var kvinnor och 25 % var män. 20 % har svarat helt själv, 70 % har svarat tillsammans med anhörig/vän/annan person och för 10 % har annan person svarat.

Könsuppdelat resultat går ej att få fram för enheten. Detta beror på att för få män svarat på enkäten.

I enkäten ställs 12 frågor inom områdena personalens förhållningssätt, inflytande och delaktighet, aktiviteter och social

samvaro, matsituationen samt helhetsomdömen. Svaren bedöms som nöjdhet då de ligger inom spannet ”stämmer helt” och ”stämmer ganska bra”. Rosen dagverksamhet har 100 % nöjdhet på samtliga frågor.

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.
-

Rosens dagverksamhets nöjdhetsindex:

- | | | |
|-----------|-------|-------------|
| • År 2014 | 97 % | |
| • År 2015 | 97 % | Staden 94 % |
| • År 2016 | 100 % | Staden 95 % |

Individuppföljningar 2016

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

Inom dagverksamheter för brukare med demenssjukdom genomförs inga individuppföljningar. Dessa brukare har ofta även insatsen hemtjänst och följs upp inom det området genom individuppföljningar.

Högdalens vård- och omsorgsboende

44 boende har varit föremål för individuppföljningarna varav 26 kvinnor och 18 män. 17 kvinnor och åtta män är boende på avdelningar med inriktning somatisk sjukdom samt nio kvinnor och 10 män är boende på avdelningar med inriktning demenssjukdom. Av dessa har tre boende svarat själva, 26 boende har svarat tillsammans med närstående/företrädare och för 15 boende har närstående/företrädare svarat.

Resultat när det gäller könsuppdelning skiljer sig i cirka hälften av frågorna. I frågorna gällande aktivitet, daglig promenad, om personalen har tid att sitta ned och prata lite, tycker om maten och erbjuds annan varm mat om så önskas är kvinnorna mer nöjda. När det gäller frågan om de själva kan välja vilken tid de vill gå upp/lägga sig är männen mer nöjda.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Vet du vem som är din kontaktman?

Får du det stöd av personalen som du behöver?

Respekterar personalen hur du vill ha det?

Blir du vänligt bemött av personalen?

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

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

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

Erbjuds du varje dag att delta i någon aktivitet?

Erbjuds du dagligen att komma ut på promenad?

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

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

Rågsveds Servicehus

Endast fyra individuppföljningar har genomförts år 2016. Resultatet bedöms därför ej vara relevant för en bedömning av utföraren.

Enskede Nya Servicehus

Endast nio individuppföljningar har genomförts år 2016. Resultatet bedöms därför ej vara relevant för en bedömning av utföraren.

Anledningen till att så få individuppföljningar genomförts beror på hög arbetsbelastning inom beställarenheten.

Bilagor:

1. Verksamhetsuppföljning av Högdalens vård- och omsorgsboende
2. Verksamhetsuppföljning av Rågsveds servicehus
3. Verksamhetsuppföljning av Enskede Nya servicehus
4. Verksamhetsuppföljning av Rosens dagverksamhet
5. Utvecklingsområden 2015 och 2016 för Rågsveds servicehus
6. Utvecklingsområden 2015 och 2016 för Enskede Nya servicehus
7. Utvecklingsområden 2015 och 2016 för Rosens dagverksamhet