

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

Uppföljning inom äldreomsorgen - Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende inklusive Solgårdens dagverksamhet (Intraprenad)

Förvaltningens förslag till beslut

1. Rapporten godkännes.
2. Förlängning av överenskommelsen rekommenderas.

Lena Lundström Stoltz
StadsdelsdirektörKristina Goldring
Avdelningschef

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av överenskommelse och anbud för Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende inklusive Solgården dagverksamhet genomfördes under september 2016. Verksamheten drivs på intraprenad av Egen regi sedan 2010-06-14. Verksamheten har kollektivavtal.

Verksamhetsuppföljningen har skett utifrån stadens utarbetade mall för ramavtalsuppföljning. Uppföljningen av överenskommelse har skett med en särskilt framtagen uppföljningsmall utifrån förfrågningsunderlag/-anbud/överenskommelse. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de uppföljningar som genomförts 2014-2016. Förvaltningen bedömer att Egen regi bedriver en bra verksamhet vid Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende och Solgårdens dagverksamhet, inom området äldreomsorg, men inte helt i enlighet med gällande avtal och anbud.

Många av avvikelserna från 2015 års uppföljning har åtgärdats. Avvikelseerna utifrån uppföljningen 2016 handlar främst om ett fåtal brister i SoL- och hälso- och sjukvårdsdokumentationen samt mat- och måltider inom avdelningarna på Mårtengården. Ledningssystem finns med relevanta processer och rutiner dock behöver egenkontrollen av verksamheten utvecklas. Bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende en säker och trygg omvårdnad. Enheten bedöms arbeta aktivt för att ge de boende en harmonisk och hemlik miljö. Solgårdens dagverksamhet bedöms vara en verksamhet som ger de äldre en trygg vistelse med olika former av aktiviteter. Båda enheterna har tillgång till en fantastisk hälsoträdgård där växtsammansättningen förtydligar årstidsväxlingarna särskilt för personer med kognitiva nedsättningar. Förvaltningen kan konstatera att 2016 års brukarundersökning visar på ett mycket bra resultat där boende/gäster/närstående bland annat upplever ett respektfullt och gott bemötande. Den totala nöjdheten med boendet och dagverksamheten har ökat och resultatet är bättre än för Stockholms stad i stort. Avvikelseerna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte under mars 2017.

Förvaltningen föreslår att överenskommelsen förlängs med ytterligare två år fr o m 2017-11-01 t o m 2019-10 -31. Därefter löper överenskommelsen ut.

Förvaltningen bedömer att de påvisade avvikelserna inte är av den digniteten att något hinder för en förlängning av avtalet föreligger. Denna bedömning grundar sig på att många tidigare avvikelser nu är åtgärdade, ett lokalt anpassat ledningssystem nu finns även om egen kontrollen behöver utvecklas, miljön inom enheten är harmonisk och hemlik och då den totala nöjdheten har ökat och är bättre än för Stockholms stad i stort.

Ärendets beredning

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

Fakta om enheten

Verksamhet	Mårtensgården inklusive Solgårdens dagverksamhet.
Driftsform	Intraprenad, avtalstid fr o m 2010-06-14 t o m 2013-10-30 . Avtalet har förlängts fr o m 2013-10-31 t o m 2015-10 -31 samt ytterligare

	en gång fr o m 2015-11 -01 t o m 2017-10-31. Om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor ytterligare två år. Överenskommelse om förlängning skall vara skriftlig och träffas senast nio månader före utgången av avtalets varaktighet.
Inriktning	Äldre med demenssjukdom, dagverksamhet för personer med demenssjukdom.
Antal platser	Mårtensgården har 45 boende, Solgården har 25 platser och totalt 23 gäster vid uppföljningstillfället.

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, boende och gäster på dagverksamheten
- Fortlöpande kontakt

Verksamhets- och avtalsuppföljning genomfördes 2016-09-13 av medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR), biträdande avdelningschef samt biståndshandläggare vid äldreomsorgens beställarenhet. Resultatet från avtals- och verksamhetsuppföljningen 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 en jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de verksamhets- och avtalsuppföljningar som genomförts 2014-2016.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Egen regi bedriver en bra verksamhet vid Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende och Solgårdens dagverksamhet, inom området äldreomsorg, men inte helt i enlighet med gällande avtal och anbud. Många av avvikelserna från 2015 års uppföljning har åtgärdats. Avvikelseerna utifrån uppföljningen 2016 handlar främst om ett fåtal brister i SoL- och hälso- och sjukvårdsdokumentationen

samt mat- och måltider inom avdelningarna på Mårtengården. Ledningssystem finns med relevanta processer och rutiner dock behöver egenkontrollen av verksamheten utvecklas. Bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende en säker och trygg omvårdnad. Enheten bedöms arbeta aktivt för att ge de boende en harmonisk och hemlik miljö. Solgårdens dagverksamhet bedöms vara en verksamhet som ger de äldre en trygg vistelse med olika former av aktiviteter. Båda enheterna har tillgång till en fantastisk hälsoträdgård där växtsammansättningen förtydligar årstidsväxlingarna särskilt för personer med kognitiva nedsättningar. Förvaltningen kan konstatera att 2016 års brukarundersökning visar på ett mycket bra resultat där boende/gäster/närstående bland annat upplever ett respektfullt och gott bemötande. Den totala nöjdheten med boendet och dagverksamheten har ökat och resultatet är bättre än för Stockholms stad i stort. Avvikelserna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte under april 2017.

Förvaltningen föreslår att överenskommelsen förlängs med ytterligare två år fr o m 2017-11-01 t o m 2019-10 -31. Därefter löper överenskommelsen ut.

Förvaltningen bedömer att de påvisade avvikelserna inte är av den digniteten att något hinder för en förlängning av avtalet föreligger. Denna bedömning grundar sig på att många tidigare avvikelser nu är åtgärdade, ett lokalt anpassat ledningssystem nu finns även om egen kontrollen behöver utvecklas, miljön inom enheten är harmonisk och hemlik och då den totala nöjdheten har ökat och är bättre än för Stockholms stad i stort.

Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes 2016-09-13 visar följande avvikelser:

Mårtensgården

- En samlad bedömning av respektive egenkontroll saknas samt hur enheten arbetat/arbetar med de förbättringsområden som framkommit.

Åtgärder för ovanstående avvikelser ska vara vidtagna vid 2017 års verksamhetsuppföljning

Solgården

- En samlad bedömning av respektive egenkontroll saknas samt hur enheten arbetat/arbetar med de förbättringsområden som framkommit.

Åtgärder för ovanstående avvikelser ska vara vidtagna vid 2017 års verksamhetsuppföljning

Resultat från uppföljningen av överenskommelsen som genomfördes 2016-09-13 visar följande:**1.10 Dokumentation enligt SoL**

- Genomförandeplan upprättas delvis inom 15 dagar på Solgården och upprättas ej för samtliga inom 15 dagar på Mårtensgården.
- De boendes/brukares önskemål och intressen framgår i genomförandeplanen inom Mårtensgården men ej för samtliga brukare inom Solgården.

Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud

- Upprättade genomförandeplaner inom sju dagar efter inflyttning upprättas ej för samtliga inom Mårtensgården och saknas inom Solgården.
- Uppföljning av genomförandeplanen sker ej för samtliga inom Mårtensgården var tredje månad tillsammans med brukaren och dess närstående. Inom Solgården saknas uppföljning var tredje månad.

2.7 Aktiv och meningsfylld tillvaro**Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud**

- Verksamheten har erbjudit och genomfört utflykter 1 gång/mån året om inom Mårtensgården. Inom Solgården saknas utflykter.

2.8 Kontaktmannaskap

Mervärden enligt bedömning utifrån lämnat anbud

- Kontaktmannautbildning i tre steg genomförs ej längre utan vid nyanställningar går ledningen igenom vad det innebär att vara kontaktman utifrån upprättad rutin och sedan får de nyanställda skriva under ett kontaktmannakontrakt. Ledningen kommer att se över detta.

3.1 Måltiden

Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud

- Blommor och ljus dekoreras inte med på matbordet. När man har en demenssjukdom kan man lida av både synagnosi (förlusten av förmågan att känna igen föremål), och apraxi (att inte längre komma ihåg hur man gör), samt koncentrationssvårigheter. Då måste personal stödja och hjälpa dessa personer och stärka deras självkänsla att fortfarande klara av att äta själv. Detta kan göras genom att minska deras valmöjligheter och duka med det som ska användas vid måltiden och inget annat. Om personen får för många valmöjligheter och blir osäker på vad som ska göras kan det bli så att personen helt enkelt tackar nej till mat.

Förvaltningen godkänner förändringen och bedömer den som likvärdig med det som angavs i anbudet.

- Maten serveras ej ur karotter för samtliga boende. Det har dock skett en utveckling sedan föregående år.
- Enheten tillämpar ej pedagogiska måltider inom samtliga avdelningar. Det har dock skett en utveckling sedan föregående år.

3.2 Kostansvarig

- Kostens kvalitet och boendes nöjdhet följs ej upp två ggr/år utan endast upp en gång per år.

4.3 Personal, omfattning, utbildning mm

Mervärden enligt bedömning utifrån lämnat anbud

- Intraprenören använder sig inte av kvalitetsutvecklingsmetoden LEAN.
- I samverkan med Kommunal har projektet ”Mönsterarbetsplats” för ökat inflytande, engagemang och lärande ej påbörjats. Medarbetare har utbildats för uppdraget och övriga medarbetare på Mårtensgården har fått information om ”Mönsterarbetsplats” på en arbetsplatsträff tidigare. Mönsterarbetsplats lades ned av Kommunal efter tag. Projektet gick ut på att för att få betraktas som en mönsterarbetsplats så skulle nedanstående steg i arbetsmiljön finnas. Nio av nedanstående punkter gör verksamheten. Den sista punkten går inte att genomföra då den handlar om arbetstidsmod eller.
 1. Gemensam värdegrund- nationella värdegrunden
 2. Samverkan- LSG
 3. Trygga anställningsvillkor – lagstadgade anställningar
 4. Rätt till heltid – genomfört 2015
 5. Ansvar – medarbetare har ansvarsområden
 6. Friska arbetsplatser – Personalpolicy, tydligt ledarskap
 7. Tydlig personal politik – arbetsinsatser ses som tydlig resurs
 8. Kompetensutveckling – 3000 timmar
 9. Möjlighet till påverkan – APT, LSG, för att tillvarata idéer

Förvaltningen godkänner förändringen och bedömer den som likvärdig med det som angavs i anbudet.

Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud

- Året medarbetare utses ej. Istället utses årets våningsplan. **Förvaltningen godkänner förändringen och bedömer den som likvärdig med det som angavs i anbudet och ser detta som en positiv utveckling av åtagandet.**

Uppföljning och utvärdering av nattinsatserna 2 ggr/år med natt- dagmedarbetarna(kontaktpersoner) genomförs ej.

5.3 Allmänna hälso- och sjukvårdskrav

- Utifrån den granskade dokumentationen går det ej att utläsa att sjuksköterskan arbetar utifrån ett salutogent synsätt för samtliga boende.
- Utifrån den granskade dokumentationen framgår ej att sjuksköterskan kvalitetssäkrar utprovning av inkontinenshjälpmedel för samtliga boende.

5.4 Rehabilitering

Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud

- Arbetsterapeuten/sjukgymnasten träffar ej nattpersonalen 3 ggr/vecka utan två ggr/ vecka. Verksamheten har planer på att förändra/utveckla stödet till nattpersonalen på annat sätt och återkommer till beställaren för godkännande av nytt arbetssätt.

9.2 Utbildning

I och med att all omvårdnadspersonal har genomfört grundutbildning övergår åtagandet till att avse vidare/fortbildning i samma omfattning, det vill säga fyra procent av totala antalet arbetstimmar avseende omvårdnadspersonal. Vidareutbildning har ej genomförts under 2016 i den omfattning som anges i avtalet. Fyra procents utbildning av totala antalet arbetstimmar innebär en omfattande insats, tiden ska täckas av vikarier och försvårar medarbetarkontinuiteten som är ett annat åtagande i avtalet. **Förvaltningen bedömer att utbildnings- och vidare/fortbildningsplanen för 2016 väl tillgodoser enhetens behov av fortbildning och uppgår till totalt 2,5 procent för år 2016. Förvaltningen bedömer avvikelserna som godtagbara med hänsyn till förklaringen för innevarande år men avser fortsatt följa upp hur utbildningskravet efterlevs. Förvaltningen tycker dock att det är positivt att så många medarbetare har adekvat grundutbildning.**

**Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat
anbud för Solgårdens demensdagvård:**

- Solgårdens gäster vistas mellan 08.30-14.30 ej mellan 08.30-15.00.
- Gästerna kan ej få taktil stimulering vid oro.

Åtgärder gällande ovanstående avvikelser ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställs i den handlingsplan som enheten upprättar och förvaltningen godkänner. Handlingsplanen skall vara beställare tillhanda senast 2017-01-31. Åtgärderna kommer att följas upp vid avstämningsmöte mars 2017.

**Nedanstående åtaganden är en utveckling utifrån
anbud och avtal vilket förvaltningen ser mycket
positivt på.**

- Verksamheten har utvecklat en särskild metod för egenkontroll av förhållningssätt, värdegrundsarbetet, personlig omvårdnad, rutiner, måltidssituationer, aktiviteter genom enhetens utbildade Silviasyster. Enhetens Silviasyster har också en pedagogisk roll gentemot enhetens medarbetare i omvårdnadsarbete och förhållningssätt genom att hon deltar i omvårdnadsarbetet.

Synpunkter och klagomål:

Enheten har fått totalt fyra klagomål under senaste året . Klagomålen/synpunkterna har handlat om brister i bemötande. Klagomål och synpunkter kommer ifrån samma närstående, gällande medicinering, kost och måltids situation och rehabilitering.

Åtgärder som vidtagits:

Närstående erbjuds möte med enhetschef, patientansvarig sjuksköterska och rehabpersonal var 14:e dag för att ta del av synpunkter och återkoppla hur verksamheten arbetar med dessa och även för att ge information kring riktlinjer och lagar verksamheten har att följa.
Samtal med Team äldre doktor.

Beröm:

Enheten har också fått beröm vid två tillfällen från anhöriga som är väldigt nöjda med medarbetarnas empati och goda omvårdnad. Vård i livets slut har anhöriga också berömt.

Brukarundersökning 2016:

Brukarundersökningen för vård- och omsorgsboende är en nationell undersökning av Socialstyrelsen. Staden har genomfört en brukarundersökning för dagverksamhet.

Mårtensgården

Antal svarande på enkäten var mellan 20 % - 40 %. Något lägre antal svarande 2016 än 2015. Totalt sett i riket svarade 55,5 %. Resultatet inom de flesta områden är bättre än både rikets och stadens resultat förutom när det gäller om det är trivsamt utomhus runt boendet som har fått ett mindre bra resultat. Någon jämförelse utifrån kön går ej att få fram för Mårtensgården på grund av något av könen har för få svarande, under sju personer.

Följande områden har fått bra resultat

Bemöter personalen dig på ett bra sätt

Känner förtroende för personalen.

Känner sig trygg på sitt äldreboende.

Personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål

Tycker att maten smakar bra.

Trivs med ditt rum eller lägenhet

Personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat

Händer det att du besväras av ensamhet

Tycker det är trivsamt utomhus runt boendet.

Brukar du kunna påverka vilka tider du får hjälp.

Möjligheterna att komma utomhus är bra.

Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar.

Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Lätt att få träffa läkare vid behov

Sammantaget nöjda med boendet:

	År 2014	År 2015	År 2016
Mårtensgården	81 %	71 %	93 %
Stockholms stad	82 %	80 %	81 %
Riket	83 %	82 %	83 %

Solgårdens dagverksamhet

Antal svarande på Solgården var 63 % = 15 brukare varav sju var män och 8 var kvinnor. En brukare har besvarat enkäten själv, 12 har besvarat enkäten tillsammans med anhörig, vän eller annan person och i två fall har annan person svarat.

Följande områden har fått bra resultat

Personalen bemöter mig på ett bra sätt
Personalen lyssnar på mina önskemål
Jag har möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten
Jag är nöjd med aktiviteterna på min dagverksamhet
Jag har förtroende för personalen
Maten smakar bra
Måltiderna är en trevlig stund på dagen
Jag känner mig trygg i min dagverksamhet.
Jag känner mig nöjd med min dagverksamhet.
Dagverksamheten är som jag önskar att den ska vara.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat

Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas på min dagliga verksamhet.

Resultatet av 2016 års brukarenkät är lika bra och för flera påståenden bättre än 2015 års brukarundersökning
Sammantaget så är män och kvinnor lika nöjda inom de flesta områden. För möjligheten att påverka vilka aktiviteter som ska finnas på dagverksamheten är kvinnorna mindre nöjda än männen.

Helhetsomdöme Index (HI) baserat på tre frågor: nöjdhet, trygghet och dagverksamheten är som jag önskar att den ska vara:

	År 2014	År 2015	År 2016
Solgården	HI 84%	HI 82 %	HI 98 %
Staden			HI 95 %

Individuppföljningar på Mårtensgården 2016:

Individuppföljningar har genomförts genom intervju med brukare som bott på enheten cirka ett år och/eller med deras närstående/företrädare. Här redovisas resultatet för 21 boende varav 18 kvinnor och tre män. Av dessa har ingen boende svarat själva, 11 brukare har företrätts av närstående/företrädare och i 10 fall har intervjun genomförts gemensamt med brukare och närstående/företrädare.

Resultatmässigt så skiljer det sig inte så mycket över könen förutom inom följande områden:

- Kvinnorna har en något bättre kännedom om vem som är kontaktman.

- Alla män uppger att de deltagit i upprättandet av genomförandeplanen vilket inte är resultatet hos kvinnorna.
- Ingen av männen uppger att de inte blivit erbjudna att delta i aktiviteter varje dag. Däremot anser fem av kvinnorna att de inte erbjuds att delta i aktiviteter varje dag.

Följande områden har fått bra resultat

- Blir du vänligt bemött av personalen.
- Får du det stöd av personalen som du behöver.
- Respekterar personalen hur du vill ha det.
- Om du vill påtala ett problem som ej blivit löst, vet du vart du ska vända dig.
- Om du har påtalat ett problem, har det åtgärdats

Följande områden har fått ett mindre bra resultat

- Har du varit med och planerat hur du vill ha din omvårdnad (deltagit i upprättandet av genomförandeplanen).
- Kan du påverka hur stödet genomförs
- Erbjuds du att komma ut på promenad varje dag.
- Kan du själv välja vilken tid du vill gå upp/lägga dig
- Har personalen tid att sitta ner och prata lite med dig?

Särskilda kommentarer från intervjun:

Flera uppger att de är nöjda med boendet och att det är bra personal. Flera säger att de inte orkar delta på aktiviteterna längre. Många närstående har inte deltagit vid och ej sett någon genomförandplan på länge. Flera önskar vara mer delaktiga i detta.

Bilagor

1. Aktuella utvecklingsområden, jämförelse mellan åren 2014-2016
2. Verksamhetsuppföljning (Mårtensgården)
3. Verksamhetsuppföljning (Solgården)
4. Avtalsuppföljning