



## Bilaga 1

# Uppföljning av avtal och anbud Enskede Nya servicehus

**Metod:** Intervjuer och diskussioner vid verksamhetsbesök samt i samband med kompletterande kontakter.

### Närvarande

**SDF EÅV:** Leif Kananen (biträdande avdelningschef), Pia Bergsten (MAS) och Ann-Sophie Rüder (verksamhetsuppföljare).

**Carema:** Ann-Sophie Rudolph (verksamhetschef).

### Avtalsperiod

Avtalet gäller från och med 2008-10-01 till och med 2011-09-30, med möjlighet för EÅV SDN att begära förlängning med ytterligare två (2) år till och med 2013-09-30.

### Sammanfattande bedömning av uppföljning den 20 april 2011

Följande brister ska åtgärdas för att avtal ska uppfyllas helt

- journaler för boende inskrivna i hemsjukvården ska finnas som innehåller den lagstadgade journalföringen, finns idag delvis
- entreprenören ska använda dokumentationssystemet ParaSoL, används idag delvis
- entreprenören ska använda dokumentationssystemet VODOK, används idag delvis

Ovanstående avvikelser ska vara åtgärdade senast 2011-09-30.

## Avtal



### Överlåtelse av avtal

Entreprenaden får ej varken helt eller delvis utan SDF EÅV's skriftliga medgivande överlåtas på eller uppdras åt annan

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

Kommentar:

### Krav på entreprenören

#### Skatter mm

Entreprenören förbinder sig att fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter

Entreprenören garanterar att dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav

Kontroller av ovanstående genomförd

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

Underleverantörer:

- Carema, matleverantör till och med 110930. Val av ny matleverantör pågår
- Samhall, mat transporter till och med 110930

#### Kompetens, erfarenhet och referensuppdrag

Verksamhetschef för hälso- och sjukvårdsverksamheten

Kvalitetsansvarig

Övrig personal

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

Kommentar:

- verksamhetschef: Ann-Sophie Rudolph
- verksamhetschef HSL: Helen Berggren Härkönen
- kvalitetsansvarig: MAS Lena Ritzen Jonsson
- övrig personal: vid anställning av tillsvidare anställd personal anställs endast utbildad personal, undersköterskor. Vid anställning av timanställd personal krävs undersköterskeutbildning eller vårdbiträdesutbildning och arbetslivserfarenhet.

#### Kvalitetssystem

Kvalitetssystem för SoL och HSL finns

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

### Krav på tjänsten



### Allmänt

- Insatser ifråga om vård, omsorg och service ska ges i överensstämmelse med vad som anges i avtalet och i enlighet med gällande biståndsbeslut. Utifrån beslutet ska entreprenören, i samråd med brukaren, upprätta en plan för hur insatserna ska utföras.
- Entreprenörens åtagande i fråga om omsorg, vård och service för brukaren är att uppnå de mål och tillgodose de behov som anges för de insatser som ska utföras.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

### Verksamhetsidé med meningsfullt innehåll i verksamhet, omsorg och vård

- Klar och tydlig verksamhetsidé för Enskede Nya servicehus, hälso- och sjukvård, dagverksamhet samt rehabilitering och öppen dagverksamhet.
- Utgångspunkten för insatserna ska alltid vara den boende, brukaren i centrum.
- Entreprenören ska i förekommande fall utifrån av landstinget påbörjad rehabilitering, göra fortlöpande rehabiliteringsbedömningar av de boende och planera, tillhandahålla och följa upp rehabiliteringsinsatser.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

### Dagverksamhet, Rosen

- Dagverksamheten ska ha 13 heldagsplatser/dag. Med 13 heldagsplatser avses att flera personer kan vara inskrivna på dessa platser under veckan.
- Verksamheten ska bedrivas samtliga vardagar mellan kl.08.30 – kl. 15.00.
- Entreprenören ska tillhandahålla lunch, för- och eftermiddagskaffe och svara för kostnaderna för detta.
- Den biståndsbedömda dagverksamheten ska vara individuellt anpassad efter brukarens psykiska, fysiska och sociala behov.
- Individuell genomförandeplan ska upprättas inom 15 vardagar, från beställningsdagen, och skickas till aktuell biståndshandläggare.
- Entreprenören ska tillhandahålla arbetsterapeut som svara för ADL-träning. Det ska även finnas tillgång till sjukgymnast som ska ge behandling individuellt eller i grupp. Arbetsterapeut ska dessutom utföra bedömning och träning av den fysiska, psykiska och sociala förmågan hos brukaren.
- Vid behov ska det finnas tillgång till sjuksköterska.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

Kommentar:

- antalet inskrivna gäster för närvarande: 22
- antal årsanställda undersköterskor/vårdbiträden: 4 heltider (100%)

### Öppna dagverksamhet, Träffen

- Entreprenören ska driva denna verksamhet även för boende i närområdet.



- Verksamheten ska hållas öppen alla veckans dagar. Vardagar mellan 08.00 och 16.00 samt helger mellan 10.00 och 15.00.
- Entreprenören ska erbjuda aktiviteter utifrån brukarens behov.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

Kommentar:

- Ungomsorg är på plats under lördagar som ett extra stöd i aktivitetskonceptet.
- Under helger har öppettiden på Träffen utökats till kl 08.00-15.00.

### Lägenheter för korttidsboende

Två av lägenheterna hyrs av stadsdelsförvaltningen och användas som så kallade "sviktlägenheter", vilket innebär lägenheter för korttidsboende

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

### Lokaler och inventarier

Om någon brukare har behov av höj- och sänkbar säng så ordinerar detta av arbetsterapeuten vid servicehuset på bekostnad av entreprenören.

Entreprenören ansvarar för reparations- och underhållskostnader av befintliga lösa och fasta inventarier, enligt inventarieförteckning.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

### Larm m. m.

Camillo trygghetslarm. Entreprenören ska svara på larmanrop dygnet runt och även svara för att de åtgärder som krävs vidtas. Larmet ska besvaras omgående och åtgärdas inom 30 minuter.

Entreprenören ska planera, genomföra och bekosta systematiskt brandskydd och brandövningar, inklusive utbildning, i den utsträckning som fordras för den verksamhet som bedrivs.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

Kommentar:

- brandutbildning genomförs under maj 2011.

### Medicinteknisk utrustning

Service av medicinteknisk utrustning: träningsredskap, hygieniska hjälpmedel, sängar, gånghjälpmedel/rullstolar samt avancerad medicinteknisk utrustning.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet



### Basservice

- Receptionen ska vara bemannad vardagar, övriga tider ska personal kunna tillkallas genom ringanordning i receptionen.
- Rehabiliteringsinsatser ska ges med syfte att de boende ska kunna leva ett så normalt liv som möjligt med hänsyn till vars och ens förmåga.
- Funktionsbevarande och aktiverande insatser ska bedrivas i form av meningsfull verksamhet för de brukare av vårdpersonal under handledning av sjukgymnast och arbetsterapeut. Allt efter den brukarens förmåga och önskemål ska det kunna erbjudas vardagsnära aktiviteter och stimulans.
- Arbetsterapeut och sjukgymnast ska ge den övriga personalen stöd inom ramen för sin kompetens och vid behov vara delaktiga i upprättandet av den individuella rehabiliteringsplanen.
- Entreprenören ska tillhandahålla och bekosta tekniska hjälpmedel och all den utrustning som erfordras för ADL-träning och sjukgymnastik.
- Entreprenören ska ansvara också för utskrivning, utprovning och träning med tekniska hjälpmedel.
- Samarbete med frivilligorganisationer ska eftersträvas som ett komplement till entreprenörens egen verksamhet.
- Entreprenören ska inom ramen för basservice fylla en social funktion i servicehuset.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

Kommentar:

- Öppet tiden för receptionen har utökats till kl 08.00-16.30.

### Samverkan

Entreprenören ska samverka med stadsdelsnämnden/stadsdelsförvaltningen, Vårdcentral/husläkare, närstående och för de boende andra viktiga personer och organisationer.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

### Brukarinflytande

Entreprenören ska regelbundet anordna anhörigträffar och möten med förtroenderåd.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

Kommentar:

- kund och anhörigträffar anordnas 2 ggr/år
- förtroenderåd saknas pga ointresse

### Kvarboende, vård i livets slut skede och utskrivningsklar

- De boende vid Enskede Nya servicehus ska kunna bo kvar i sin lägenhet till livets slut.
- Personer som befinner sig i livets slutskede ska få en kvalificerad vård och ett mänskligt och värdigt omhändertagande. Den boende ska ha tillgång till hjälp för både fysisk och psykisk smärta.



Insatser som ökar den boendes trygghet och ro skall prioriteras. Döende personer ska inte lämnas ensamma.

- Personalen ska bidra till att skapa trygghet genom att informera, vägleda och stödja de närstående/god man.
- Vid dödsfall ska Leverantören upprätthålla rutiner så att stor respekt visas såväl den avlidne som närstående/god man
- Vid transport av avlidna ansvarar entreprenören för transport samt kostnaden för detta.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

Kommentar:

- extra vak sätts in när personer är döende

### Dokumentation

- Entreprenören ska föra journaler och dokumentation i enlighet med de krav som ställs i lagar, föreskrifter etc.
- Den medicinska journalföringen ska vara åtskild från den sociala omvårdnadsdokumentationen.
- För varje brukare ska entreprenören utse en kontaktperson inom 5 dygn från inflyttningsdagen som också ska stå för dokumentation enligt SoL-insatser.
- Entreprenören ska använda Stockholm stads dokumentationssystem ParaSoL.
- Omvårdnadsjournalen ska följa omvårdnadsprocessen.
- Om den boende inte är nöjd med sin kontaktperson har den boende rätt att byta.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

Kommentar:

- entreprenören har börjat använda dokumentationssystemet ParaSoL delvis

### Planering av vård, omsorg och service

- Entreprenören ska svara för att det för samtliga personer som har behov av vård, omsorg, dagverksamhetsplats eller service finns en aktuell genomförandeplan.
- Genomförandeplanen ska senast 15 vardagar efter inflyttningen skickas till berörd biståndshandläggare.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

Kommentar:

- vad ledningen uppger finns genomförandeplaner i pappersform samt delvis i ParaSoL

### Utrustning, förbrukningsartiklar, städning m.m.

- Entreprenören ska tillhandahålla och bekosta medicinsk utrustning, övrig utrustning samt de arbetsredskap, hjälpmedel och förbrukningsartiklar som åtgår för att fullgöra åtagandet, bland annat inkontinenshjälpmedel och städutrustning.



- På Enskede Nya servicehus ska all utrustning som erfordras för ADL-träning och sjukgymnastik finnas tillgänglig.
- Entreprenören ska bekosta näringspreparat och sondnäring.
- Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

### Introduktion

- Innan en person påbörjar arbete ska entreprenören genomföra en introduktion.
- Entreprenören ska omfatta genomgång av samtliga rutiner och regler som anknyter till arbetets fullgörande.
- Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

### Fortbildning

- Kompetensutvecklingen ska vara knuten till verksamhetens mål och utifrån medarbetarsamtal till varje anställds behov av kompetensutveckling.
- Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

### Bemanning

Följande uppgifter ska redovisas:

- bemanning och sysselsättningsgrad för vårdpersonal (sjuksköterskor, vårdbiträden, undersköterskor och paramedicinsk personal) vid servicehuset.
- bemanning och sysselsättningsgrad på dagverksamheten vid en beräknad besöksfrekvens på 12-13 besökare per dag.

- Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

Kommentar:

- 4.00 årsanställda undersköterskor/vårdbiträden på dagverksamheten Rosen
- 3.10 årsanställda sjuksköterskor
- 1.75 årsanställda rehabiliteringspersonal (sjukgymnast/arbetsterapeut)
- 1.00 årsanställd verksamhetschef
- 2.50 årsanställda vaktmästare/städare
- 3.35 årsanställda undersköterskor/vårdbiträden på Träffen
- 31,85 årsanställda undersköterskor/vårdbiträden på servicehuset

### Hälsa- och sjukvård och rehabilitering

- Medicinskt Ansvarig Sjuksköterska (MAS) finns.
- I enlighet med hälso- och sjukvårdslagen ska för all hälso- och sjukvård finnas en ansvarig verksamhetschef.
- Vid boendet ska det finnas sjuksköterskekompetens tillgänglig dygnet runt.



- Hälsa- och sjukvårdspersonal ska bedriva kvalitetssäkringsarbete och entreprenören ansvarar för att avvikelser rapporteras till stadsdelens nämnd 2 gånger per år.
- Entreprenören ska omgående tillse att placerande nämnd får kännedom om avvikelser som anmäls enligt Lex Maria och Lex Sarah.
- Entreprenören ska se till att de boende har tillgång till läkare.
- Hygienrutiner för kommunal hälso- och sjukvård ska tillämpas och riktlinjer från smittskyddsenheten i Stockholms län ska följas.
- Entreprenören ska tillhandahålla och bekosta förbrukningsartiklar, aggregat för sondnäring samt inkontinenshjälpmedel.
- Sjuksköterska med förskrivningsrätt för inkontinensvård som ansvarar för att förskriva, utreda, behandla, individuellt utprova och dokumentera ska finnas i verksamheten.
- Entreprenören ska bekosta de läkemedel som förbrukas och som räknas till kategorin handelsvaror.
- När boende har behov av hälso- och sjukvårdsinsatser ska en omvårdnadsansvarig sjuksköterska utses och en omvårdnadsjournal upprättas.
- Sjuksköterskan ska handleda, utbilda och instruera personalen i frågor som rör hälso- och sjukvårdsuppgifter.
- Entreprenören ska svara för en god vård i livets slut och i förekommande fall samverka med landstinget. En individuell omvårdnadsplan ska upprättas och vårdtagaren ska få en individuellt anpassad hälso- och sjukvård, aktiv smärtlindring och en god omsorg till livets slut.
- Arbetsterapeut och sjukgymnast ska förskriva och prova ut tekniska hjälpmedel samt följa upp sina ordinationer.
- Entreprenören ska även ansvara för personalutbildning i förflyttningsteknik, arbetsställningar samt ge personal instruktion, stöd och handledning rörande rehabiliteringsfrågor.
- Hantering och användning av medicintekniska produkter samt uppföljning och kontroll av dess skall ske enligt gällande föreskrifter.
- All personal ska ha utbildning i medicinteknisk säkerhet. Instruktion för användande samt nödvändiga tekniska data ska finnas tillgängliga.
- Entreprenören ska använda Stockholm stads dokumentationssystem Procapita HSL-VODOK
- Entreprenören ska teckna avtal om uppsökande tandvård med tandläkare och tandhygienist samt utbilda personalen om tand- och munhygien, enligt gällande riktlinjer.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

Kommentar:

- entreprenören har börjat använda Stockholm stads dokumentationssystem Procapita HSL-VODOK delvis
- journaler för boende inskrivna i hemsjukvården ska finnas som innehåller den lagstadgade journalföringen, finns delvis

### Kostförsörjning

Entreprenören ska erbjuda dem som så önskar serverade måltider i lokal inom servicehuset samt i övrigt kunna leverera matlådor mot beställning.





- Entreprenören ska årets alla dagar servera varm mat anpassad till äldres behov till boende i servicehuset och kringboende pensionärer.
- Minst 2 lunch alternativ per dag ska erbjudas.
- Högtidsdagar såsom till exempel Jul, Midsommar och Påsk ska särskilt uppmärksammas och återspeglas i menyerna.
- Härutöver ska entreprenören kunna leverera matlådor för boende i servicehuset som så önskar.
- Matsedlarna ska vara varierade. Anbudet ska innehålla exempel på en 5-veckors matsedel.
- Matsedlarna ska vara beräknade så att kosten innehåller nationellt rekommenderat energi- och näringsintag för äldre.
- Entreprenören ska ha en metod för kvalitetsuppföljning anpassad till kost för äldre.
- Entreprenören ska följa hälsoskyddslagen, arbetsmiljölagen, livsmedelslagen, livsmedelsförordningen samt i övrigt för verksamheten gällande bestämmelser.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

### Vårdbehov

- Entreprenören ska omgående kontakta biståndshandläggaren om brukares vård- eller omsorgsbehov förändras i sådan grad, att biståndsbeslut behöver omprövas.
- Det åligger också entreprenören att omgående meddela biståndshandläggare om en brukare avlidit, eller tagits in på sjukhus.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

### Ledsagning

- Entreprenören svarar för att boende vid behov får ledsagning till läkare, tandläkare, frisör etc.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

### Frivilliga organisationer

- Entreprenören ska samverka med olika frivilligorganisationer det är ett viktigt komplement till de av stadsdelsnämnden finansierade verksamheterna.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

Kommentar:

- Samverkan sker idag med SPF och Enskedeförsamling

### Personlig utrustning

- Entreprenören ska förse samtlig personal med godkända identitetskort.
- Identitetskortet ska vara försett med entreprenörens logotype eller namn, den anställdes fotografi och anställningsnummer.
- Vid vistelse i Beställarens lokaler ska identitetskortet bäras synligt.



Personal ska vara klädd i för uppgiften lämplig skyddsklädsel och annan personlig utrustning som krävs för arbetet.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

### **Egna medel, nycklar**

Entreprenören ska ha skriftliga rutiner för hantering av de boendes nycklar, skriftliga rutiner för hantering av de boendes nycklar för de situationer den boende inte själv kan öppna för personalen samt skriftliga rutiner för hantering av boendes privata medel i den mån sådan hantering förekommer.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

Kommentar: Kontroll av egna medel på 5 brukare utan anmärkning.

### **Kvalitetsarbete**

Kommunfullmäktige har beslutat om ”Strategi för kvalitetsutveckling för Stockholm stad”. Stadens strategi för kvalitetsuppföljning syftar till att höja kvaliteten i verksamheterna och att förtydliga för medborgare respektive brukare/kunder vad de kan förvänta sig av de verksamheter som staden finansierar. Entreprenören åtar sig att arbeta utifrån denna strategi.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

### **Kommunfullmäktiges mål för äldreomsorgsverksamhet**

Entreprenören ska utföra de avtalade tjänsterna i enlighet med kommunfullmäktiges fastställda mål, såsom de lyder vid varje enskilt tillfälle.

Entreprenören ska tillämpa uppföljningsmetoder för att säkra att kvalitetssystemet fungerar, att innehållet i verksamheten följs upp och att påvisade svagheter i systemet hanteras.

Entreprenören ska tillämpa uppföljningsmetoder för att mäta de boende/deras närståendes nöjdhetsgrad av verksamheten samt rutiner för att hantera påvisade brister.

Entreprenören ska tillämpa rutiner för klagomålshantering inklusive hur återkoppling till klagande går till och hur vidtagna åtgärder följs upp.

En särskild sammanställning av klagomål och vidtagna åtgärder under det gångna året ska lämnas till EÅV Sdf senast den 31 januari.

Uppfyller avtalet helt  Uppfyller avtalet delvis  Uppfyller ej avtalet

### **Beställarens miljökrav**

De produkter som tillhandahålls av Leverantören i detta uppdrag får inte innehålla sådana ämnen som tas upp i begränsningslistan i Kemikalieinspektionens föreskrifter om kemiska produkter och biotekniska organismer (KIFS 1998:8 senast ändrad genom 2004:4).

Städ- och hygienprodukter ska när så är möjligt inte innehålla doftämnen.



- Samtliga städ- och hygienprodukter ska vara försedda med produktfakta och användaranvisning på svenska vilka ska bifogas varje enskild förpackning.
- Entreprenören ska presentera en miljöplan för uppdraget som säkerställer att Beställarens miljökrav uppfylls.
- Uppfyller avtalet helt    Uppfyller avtalet delvis    Uppfyller ej avtalet

### Mätning av måluppfyllelse

- Entreprenören ska kontinuerligt och på begäran till Beställarens kontaktpersoner redovisa en nulägesanalys av uppdragsgenomförandet som klarlägger i vilken omfattning det uppställda målet är uppnått.
- Uppfyller avtalet helt    Uppfyller avtalet delvis    Uppfyller ej avtalet

### Åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud

- ett SPA rum kommer att inredas: *klart*
- tillgång till Internet café för kunder och närstående: *klart*
- ett anhörigrum kommer att iordningställas: *klart*
- rökfritt boende from 080201: *klart*
- informationspärm i receptionen: *klart*
- Erbjudna anställda friskvårdsbidrag, sluta-röka-stöd, skobidrag och färsk frukt: *klart*
- Tilläggstjänster erbjuds om brukaren önskar utöver biståndsbedömt behov tex. Fönsterputs, hundpromenader, extra ledsagning och storstädning: *erbjuds. Finns ingen efterfrågan.*
- Informationsbrev skickas till brukare och närstående 2 ggr/år: *klart*