



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 - Enskede Nya servicehus inklusive Rosens dagverksamhet

Förvaltningens förslag till beslut

Rapporten godkännes.

Leif Sjöholm
Stadsdelsdirektör

Lena Holmdahl
Bitr stadsdelsdirektör/
ekonomichef

Kristina Goldring
Avdelningschef beställare

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av avtal och anbud för Enskede Nya servicehus inklusive Rosens dagverksamhet genomfördes i mars 2012. Verksamheten drivs på entreprenad av Carema Care AB. Det är första gången stadsdelsförvaltningen genomför denna typ av verksamhetsuppföljning av Rosens dagverksamhet. Däremot har avtalsuppföljningar genomförts tidigare. Förvaltningen bedömer att Enskede Nya servicehus erbjuder ett rikt utbud av sociala aktiviteter. Enhetens restaurang är välbesökt. Under det senaste året har enheten genomfört ett stort arbete med att åtgärda dokumentationen inom både SoL (socialtjänstlagen) och HSL (hälso- och sjukvårdslagen). Rosens dagverksamhet bedöms vara en verksamhet som ger de äldre en trygg vistelse med olika former av aktivering och utevistelse.



Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2012-06-08 och i beställaravdelningens samverkansgrupp 2012-05-29.

Fakta om enheten

Verksamhet	Enskede Nya servicehus, inklusive Rosens dagverksamhet som drivs av Carema Care AB.
Driftsform	Entreprenad, avtalstid from 2008-10-01 tom 2011-09-30 med en förlängning ytterligare på två (2) år tom 2013-09-30.
Inriktning	Servicehusboende för personer över 65 år, dagverksamhet för personer med demenssjukdom
Antal platser	Servicehuset 68 boende, dagverksamheten 13 platser och totalt 22 gäster

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 nattetid
- Dialog med medarbetare och boende
- Fortlöpande kontakt

Verksamhetsuppföljning genomfördes 2012-03-15 av avdelningens verksamhetsuppföljare, biträdande avdelningschef, MAS och MAR.

Avtalsuppföljning genomfördes 2012-03-29 av biträdande avdelningschef, utredare samt förvaltningens upphandlare. Resultatet från båda dessa uppföljningar redovisas gemensamt i detta tjänstutlåtande.

Verksamhetsuppföljningen har skett utifrån stadens utarbetade mall för ramavtalsuppföljning. 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 2010-2012.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Enskede Nya servicehus erbjuder ett rikt utbud av sociala aktiviteter. Enhetens restaurang är välbesökt. Under det senaste året har enheten genomfört ett stort arbete med att åtgärda dokumentationen inom både SoL (socialtjänstlagen) och HSL (hälso- och sjukvårdslagen). Rosens dagverksamhet bedöms vara en verksamhet som ger de äldre en trygg vistelse med olika former av aktivering och utevistelse.

Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes 2012-03-15 visar följande avvikelser:

Servicehuset:

- Arbete pågår med att ta fram ledningssystem i enlighet med SOSFS 2011:9.
- Egenkontrollprogram gällande kost finns men tillämpas ej fullt ut.
- Journaler finns men innehåller ej den lagstadgade journalföringen för samtliga boende.

Rosens dagverksamhet:

- Arbete pågår med att ta fram ledningssystem i enlighet med SOSFS 2011:9.
- Genomförandeplaner finns ej för samtliga gäster.
- Egenkontrollprogrammet gällande kost finns men följs ej fullt ut.
- Journaler som innehåller den lagstadgade journalföringen saknas.

Åtgärder för dessa ska vara vidtagna vid 2013 års verksamhetsuppföljning

Resultatet från avtalsuppföljningen som genomfördes 2012-03-29 visar följande:

4.3.3 Dagverksamheten Rosen

- Utföraren har ej uppmärksammat att de måste tillhandahålla arbetsterapeut som svarar för bedömning och träning av brukarens fysiska, psykiska och sociala förmåga.
- Utföraren har ej uppmärksammat att de måste tillhandahålla sjukgymnast som ska ge behandling individuellt och i grupp.

Åtgärd har vidtagits och arbetet följs upp vid avstämningsmöte 2012-09-19.

3.7 Kvalitetssystem



- Arbete med att ta fram ett ledningssystem i enlighet med SOSFS 2011:9 pågår.

Åtgärd ska vara vidtagen vid avtalsuppföljningen 2013.

4.4.1 Upplåtna lokaler

Årlig avstämning av inventarie- och utrustningslistan har ej genomförts.

Avstämning kommer att genomföras i samråd med förvaltningen i samband med att avtalet löper ut 2013-09-30.

4.6.1 Allmänt

- Särskilda resurser (förutom anhörigmöten på Rosen) finns ej för servicehuset gällande stöd och avlastning till anhöriga

Åtgärd ska vara vidtagen vid avtalsuppföljningen 2013.

4.6.6 Brukarinflytande

- Förtroenderåd saknas.

Kontinuerligt har och görs förfrågan för att få intressenter till ett förtroenderåd/ anhörigråd. Hittills har intresset varit obefintligt.

Förvaltningen följer upp utvecklingen av förtroenderåd/anhörigråd vid avtalsuppföljning 2013.

4.6.7 Kvarboende, vård i livets slut och utskrivningsklar

- Individuellt anpassad omvårdnadsplan för vård i livets slut upprättas ej
Däremot förs alltid en dialog med brukaren/ närstående vid dessa situationer och en kvalificerad vård ges.

Åtgärd ska vidtas omgående och följs upp vid avstämningsmöte 2012-09-19.

4.6.8 Dokumentation

- Handlingar för avslutade ärenden överlämnas inte kontinuerligt till förvaltningen.

Åtgärd vidtas omgående och följs upp vid avstämningsmöte 2012-09-19.

4.6.10 Utrustning, förbrukningsartiklar, städning m m

- Städmetoderna som används är ej godkända av fastighetsägaren

Åtgärd vidtas omgående och följs upp vid avstämningsmöte 2012-09-19.

4.18 Personlig utrustning

- En del personal saknar godkända ID-kort med logo, namn, foto.



Åtgärd vidtas omgående och följs upp vid avstämningsmöte 2012-09-19.

4.22.1 Kommunfullmäktiges mål för äldreomsorgsverksamhet

- En sammanställning av klagomål och vidtagna åtgärder lämnades ej vid årsskiftet 2011 utan i samband med verksamhets- och avtalsuppföljningen i mars 2012.

Särskilda åtaganden

- Internet café saknas.

Åtgärd vidtas omgående och följs upp vid avstämningsmöte 2012-09-19.

Synpunkter och klagomål:

Enskede Nya servicehus har fått 32 stycken klagomål under 2011.

De har handlat om bemötande, om beviljade promenader utförs, larmhanteringen, bemanning helger, uteblivna insatser, dåligt utförda insatser, svårt att påverka tidpunkten för insats kvälls/natt, känner inte till genomförandeplaner samt stölder.

Enheten har för att reda ut och återkoppla klagomålet/synpunkterna kontaktat biståndshandläggare, brukare och anhöriga. En del av åtgärderna har handlat om att utveckla dokumentation vid avvikelser, samtal med personalen, ekonomisk ersättning till brukare, översyn av rutiner och arbetssätt, stickprovskontroller av utförda insatser, kontakt med polis och polisanmälan.

Brukarundersökning:

Följande områden har fått ett bra resultat:

- Personalen gör ett bra arbete
- Ett bra bemötande från personalen

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

- Att lätt kunna nå personalen vid behov
- Hemtjänstens förmåga att skapa trygghet för mig



- Att kunna påverka hur hjälpen ska utföras
- Personalens kunskaper och färdigheter är bra
- Personalens förmåga att passa tider är bra
- Information om tillfälliga förändringar av hjälpen
- Nöjd med promenaderna/utevistelserna
- Maten smakar bra

Verksamheten har inkommit till förvaltningen med en handlingsplan över utvecklingsområden utifrån brukarundersökningens resultat.

Bilagor

1. Aktuella utvecklingsområden, jämförelse mellan åren 2010, 2011 och 2012
2. Verksamhetsuppföljning
3. Avtalsuppföljning