

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 Skogsgläntans demensgruppboende

Förvaltningens förslag till beslut

Rapporten godkännes.

Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Avdelningschef

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av avtal och anbud för Enskededalens servicehus inklusive Skogsgläntans demensgruppboende och Knuten (öppen mötesplats) genomfördes under september och oktober 2013. Verksamheten drivs på entreprenad av Äldreliv i Stockholm AB.

Förvaltningen bedömer att Enskededalens servicehus inklusive Knuten och Skogsgläntans demensgruppboende är mycket väl fungerande enheter som erbjuder ett rikt utbud av sociala aktiviteter. Stadens brukarundersökning visar att den totala nöjdheten hos boende/närstående har ökat markant sedan år 2011. Ett fåtal avvikelser påträffats vilka kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i mars år 2014.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri i samråd med förvaltningens upphandlare/jurist. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2013-12-06.

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 med en möjlig förlängning på ytterligare två (2) år tom 2016-09-30.
Inriktning	Servicehusboende för personer över 65 år, demensgruppboende för personer med demenssjukdom och öppen mötesplats för äldre.
Antal platser	Servicehuset 201 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

Verksamhetsuppföljning genomfördes 2013-09-10 av avdelningens verksamhetsuppföljare, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR). Avtalsuppföljning genomfördes 2013-10-01 av biträdande avdelningschef och enhetschef för beställarenheten äldreomsorg. Resultatet från båda dessa uppföljningar redovisas gemensamt i detta tjänsteutlåtande. Verksamhetsuppföljningen har skett utifrån stadens utarbetade mall för ramavtalsuppföljning. Avtalsuppföljningen har skett med en särskilt framtagen uppföljningsmall utifrån förfrågningsunderlag/avtal. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de verksamhets- och avtalsuppföljningar som genomförts 2011-2013.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Enskededalens servicehus inklusive Knuten och Skogsgläntans demensgruppboende är mycket väl fungerande enheter som erbjuder ett rikt utbud av sociala aktiviteter. Stadens brukarundersökning visar att den totala nöjdheten hos boende/närstående har ökat markant sedan år 2011. Ett fåtal avvikelser påträffats vilka kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i mars år 2014.

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 2013-09-10 visar följande avvikelser:

Servicehuset:

- Genomförandeplaner finns ej för samtliga boende.
- Journaler finns men innehåller ej den lagstadgade journalföringen för samtliga boende.
- Riskbedömning för undernäring finns ej för samtliga boende.
- Riskbedömning för trycksår finns ej för samtliga boende.

Skogsgläntan:

- Journaler finns men innehåller ej den lagstadgade journalföringen för samtliga boende.
- Funktionsbedömning görs ej för samtliga.
- ADL-bedömning görs ej för samtliga.
- Rehabiliteringsplaner upprättas ej för samtliga.

Åtgärder för dessa ska vara vidtagna vid 2014 års verksamhetsuppföljning

Resultatet från avtalsuppföljningen som genomfördes 2013-10-01 visar följande:

4.5.5 Dokumentation

Journaler och dokumentation i enlighet med de krav som ställs i lagar och föreskrifter förs ej för samtliga boende.

4.5.6 Planering av vård, omsorg och service

- Aktuell genomförandeplan finns ej för samtliga personer som har behov av vård, omsorg, eller service på Enskededalens servicehus.
- Genomförandeplan som skickas senast 15 dagar efter beställning till biståndshandläggare sker ej för samtliga.

4.7 Hälsa- och sjukvård och rehabilitering

- Sjukgymnast utför ej en funktionsbedömning för samtliga vid inflyttning och statusförändring på Skogsgläntans gruppboende.
- Arbetsterapeut utför ej ADL-bedömning vid inflyttning och statusförändring för samtliga boende på Skogsgläntans gruppboende.

Åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud

- Enheten har ej extern handledning för medarbetare som arbetar med demens. Intern handledning sker av sjuksköterska. Samarbete sker också med BPSD- teamet. (Öppenvårdsteam som genom konsultverksamhet arbetar med personer med beteendemässiga och psykiska symtom vid demenssjukdom.)

Åtgärder för ovanstående avvikelser ska vidtas omgående och följs upp vid avstämning i mars 2014.

Synpunkter och klagomål:

Enheten har fått 78 klagomål/synpunkter under 2012.

Klagomålen/synpunkterna har handlat om:

Uteblivna insatser, larmhantering (dåligt bemötande och lång väntan på svar), stölder i bostad och källarförråd, brister i kontaktmannaskap, bemötande, önskemål om frisör på boendet och att boende känner sig ensamma.

Vidtagna åtgärder: Samtal med berörd personal enskilt och på arbetsplatsträff, samtal med boende/anhöriga och underleverantörer, revidering av rutiner, översyn av organisation, frisör som gör hembesök samt i några fall muntlig och skriftlig erinran.

Brucarundersökning:

Skogsgläntan:

Svarsfrekvensen var 56 %

Följande områden har fått ett mycket bra resultat:

Personalen bemöter mig på ett bra sätt
Personalen frågar hur jag vill ha hjälpen utförd
Jag har förtroende för personalen
Jag är nöjd med det stöd jag får med min personliga omvårdnad
Maten smakar bra
Måltiderna är en trevlig stund på dagen
Tryggheten på boendet
Trivsel i gemensamma utrymmen
Boendet uppfyller mina behov av stöd och omsorg

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

Få komma ut i friska luften

En sammantagen bedömning av kvaliteten mycket nöjd:

40 % år 2011, 100 % år 2012 och 84 % totalt i staden.

Enskededalens servicehus:

Svarsfrekvensen var 72 %

Följande områden har fått ett bra resultat:

Hemtjänstpersonalen bemöter mig på ett bra sätt.
Hemtjänstpersonalen visar mig respekt.
Hemtjänstpersonalen gör ett bra arbete hos mig.
Jag känner mig trygg med min hemtjänst

Följande områden har dock fått ett mindre bra resultat

Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna.
Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras.
Hemtjänstpersonalen är bra på att berätta för mig om något ändras i min hjälp.
Maten smakar bra.

En sammantagen bedömning av kvaliteten mycket nöjd:

52 % år 2011, 81 % år 2012 och 76 % totalt i staden.

Individuppföljningar på Skogsgläntan:

Individuppföljningar har ej varit möjliga att genomföra under hösten 2013.

Individuppföljningar på Enskededalens servicehus:

33 individuppföljningar har genomförts under 2013.

Följande områden har fått ett bra resultat:

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?
Bidrar hemtjänsten till att din vardag fungerar?
Tycker du att hemtjänsten möjliggör att du kan bo kvar hemma?

Följande områden har dock fått ett mindre bra resultat

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

Bilagor

1. Aktuella utvecklingsområden för Enskededalens servicehus och Skogsgläntans gruppboende, jämförelse mellan åren 2011, 2012 och 2013
2. Verksamhetsuppföljning av Enskededalens servicehus
3. Verksamhetsuppföljning av Skogsgläntan
4. Avtalsuppföljning