

Handläggare
Birgitta Eskils Pettersson
Telefon: 08-508 20 506

Till
Enskede-Årsta-Vantör
Stadsdelsnämnd

Uppföljning inom Omsorgen om personer med funktionsnedsättning – Olivia Omsorg AB (Olivia grupp och servicebostäder)

Förvaltningens förslag till beslut

Rapporten godkännes.

Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Avdelningschef beställare

Sammanfattning

Uppföljning av avtal och anbud för Olivias grupp- och servicebostäder genomfördes den 11 september 2013. Verksamhetsuppföljning har inte genomförts under år 2013 och kommer inte att genomföras fortsättningsvis på grund av att avtalsuppföljningen täcker alla viktiga områden utifrån verksamhetsuppföljningsmallen. Alla avvikelser utifrån 2012 års verksamhetsuppföljning har dock följts upp i samband med årets avtalsuppföljning. Resultatet redovisas gemensamt i detta tjänstutlåtande.

En jämförelse av utvecklingsområden är endast möjlig att göra från år 2012 eftersom verksamheten övergick till Olivia Omsorg AB 2011-06-01 och under år 2011 genomfördes ingen uppföljning.

Förvaltningen bedömer att verksamheten bedriver god omsorg och service med en engagerad och kompetent ledning.

Verksamheten har genomfört ett stort utvecklingsarbete utifrån det stora antal avvikelser av olika dignitet som framkom vid uppföljningen år 2012.

Samtidigt finns avvikelser och utföraren har uppmanats att åtgärda dem snarast möjligt. Åtgärderna följs upp vid avstämningsmöte under mars 2014.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri i samråd med förvaltningens upphandlare/jurist. Ärendet behandlas i Rådet för funktionshinderfrågor 2013-12-09.

Fakta om enheten

Verksamhet	Årsta gruppbostad, Sofielunds gruppbostad, Sköntorps gruppbostad och Enskededalens servicebostäder. Alla drivs av Olivia Omsorg AB.
Driftsform	Entreprenad, avtalstid gäller från 1 juni 2011 till 31 januari 2014 d.v.s. två (2) år och åtta (8) månader. Ny förlängning har gjorts med två (2) år från 2014-02-01 till 2016-01-31 då avtalet löper ut.
Inriktning	Gruppbostad för personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd enligt 1 § punkt 1 LSS. Servicebostäder för personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd enligt 1 § punkt 1 LSS.
Antal platser	Totalt 31 platser fördelat på Enskededalens servicebostäder, 15 platser - Sköntorps gruppbostad, fem platser - Sofielunds gruppbostad, sex platser - Årsta gruppbostad, fem platser.

Metod för uppföljningen

- Intervju med enhetens ledning och medarbetare
- Granskning av dokument
- Granskning av dokumentation enligt SoL
- Dialog med medarbetare och brukare
- Fortlöpande kontakt

Avtalsuppföljning genomfördes 11 september 2013 av biträdande avdelningschef, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR).

Verksamhetsuppföljning har inte genomförts under år 2013 och

kommer inte att genomföras fortsättningsvis på grund av att avtalsuppföljningen täcker alla viktiga områden utifrån verksamhetsuppföljningsmallen. Alla avvikelser utifrån 2012 års verksamhetsuppföljning har dock följts upp i samband med årets avtalsuppföljning. Resultatet redovisas gemensamt i detta tjänstutlåtande. Förvaltningen har följt upp verksamheten utifrån en särskilt framtagen uppföljningsmall utifrån anbud/avtal för service- och gruppbostäderna. En jämförelse av utvecklingsområden är endast möjlig att göra från år 2012 eftersom verksamheten övergick till Olivia Omsorg AB 2011-06-01 och under år 2011 genomfördes ingen uppföljning.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att verksamheten bedriver god omsorg och service med en engagerad och kompetent ledning. Verksamheten har genomfört ett stort utvecklingsarbete utifrån det stora antal avvikelser av olika dignitet som framkom vid uppföljningen år 2012.

Samtidigt finns avvikelser och utföraren har uppmanats att åtgärda dem snarast möjligt. Åtgärderna följs upp vid avstämningsmöte under mars 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

Återkoppling av 2012 års verksamhetsuppföljning.

Följande avvikelser /brister kvarstår:

Sköntorps gruppbostad

Utbildning gällande livsmedelshygien saknas.
Kommer att genomföras under första kvartalet 2014.

Årsta gruppbostad

Utbildning gällande livsmedelshygien saknas.
Kommer att genomföras under första kvartalet 2014.

Sofielunds gruppbostad

Utbildning gällande livsmedelshygien saknas.
Kommer att genomföras under första kvartalet 2014.

Enskededalens servicebostäder

Utbildning gällande livsmedelshygien saknas.
Kommer att genomföras under första kvartalet 2014.

Enheterna uppmanas att vidta åtgärd för ovanstående avvikelser snarast möjligt. Åtgärden kommer att följas upp vid avstämningsmöte under mars 2014.

Resultatet från avtalsuppföljningen som genomfördes 2013-09-11 visar följande:

Enheterna uppmanas att vidta åtgärder för nedanstående avvikelser snarast möjligt. Åtgärderna kommer att följas upp vid avstämningsmöte under mars 2014.

5.9 Tillstånd (punkt 1.9 i avtalet)

- Utföraren har ej fått nya tillstånd från IVO efter chefsbyte på Enskededalens serviceboende, Sofielunds och Årsta gruppboende trots att Utföraren har haft upprepad kontakt med IVO.

6.2.10 Personal och bemanning

- Sofielund har 2 personal som ej behärskar svenska språket skriftligt. En av medarbetarna har påbörjat en kurs i svenska och den andra medarbetaren kom inte med på kursen under hösten. Ny ansökan till våren.

6.2.13 Kvalitets- och ledningssystem

- Ledningssystemet är i en utvecklingsfas och kommer fortsätta implementeras och uppgraderas under resterande del av 2013.

6.2.28 Miljö

- Enheterna kommer under hösten att arbeta med sina miljöplaner kopplat till Stockholm stads miljöprogram där det också ska framgå på vilket sätt enheterna kommer att arbeta för att bidra till de miljömål som är aktuella för verksamheten.

Områden som har gett ett Mervärde i anbudet

6.2.4 Särskilt stöd, särskild service och omvårdnad

- Uppföljning av hur medarbetarna lever upp till utförarens värdegrund kommer att följas upp kontinuerligt i kommande medarbetarsamtal.

Särskilda åtaganden utifrån lämnat anbud

- En kartläggning av brukarnas behov och synpunkter varje år genomförs ej.
- Fritidsintressen och önskemål om aktiviteter dokumenteras ej för samtliga i genomförandeplanen på Enskededalens serviceboende. Den dokumentation som finns kan i vissa fall behöva utvecklas på samtliga enheter.

- Det går ej att utläsa av dokumentationen att en veckas semesterresa/år har erbjudits samtliga brukare på Enskededalen, Sofielund och Årsta gruppboendestäder .
- Egen tid med brukaren finns för samtliga på Sköntorp och Sofielund. Utifrån dokumentationen finns egen tid ej för samtliga boende inom Enskededalen. För Årsta finns egen tid endast delvisa.

Brukarundersökning 2012:

Nedan redovisas resultatet för brukarundersökningen 2012 endast för Enskededalens serviceboendestäder och Sofielunds gruppboendestäd. För övriga gruppboendestäder finns inget resultat att utläsa. För att svar ska redovisas krävs minst fem svarande. År 2011 fanns endast resultat för Enskededalens serviceboendestäder redovisat.

Sofielunds gruppboende

Svarsfrekvens 100 %

Följande områden har fått ett mycket bra resultat (100 %):

Jag vet vem jag ska prata med om jag tycker något är fel.

Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.

Jag kan ta emot gäster i min bostad när jag själv önskar

Jag vet vem min stödperson är.

Jag trivs med personalen.

Jag känner mig trygg i min bostad.

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

Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får.

Det är lätt att prata med personalen om jag behöver det.

Jag trivs med de andra på boendet.

En sammantagen bedömning av kvaliteten mycket nöjd:

100 % år 2012 och 82 % totalt i staden.

Enskededalens serviceboendestäder

Svarsfrekvens 54 %

Följande områden har fått ett mycket bra resultat (100 %):

Personalen respekterar och lyssnar på mig

Jag vet vem jag ska prata med om jag tycker något är fel.

Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får.

Jag får det stöd jag behöver i mitt boende

Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd

Personalen ger mig det stöd jag behöver för egna aktiviteter

Jag kan ta emot gäster i min bostad när jag själv önskar

Jag trivs med personalen.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat och behöver utvecklas om det är möjligt:

Jag trivs med dom andra på mitt boende

En sammantagen bedömning av kvaliteten mycket nöjd:

83 % år 2012 och 82 % totalt i staden.

Synpunkter och klagomål 12 månader tillbaka:

Enskededalen har fått ett klagomål vilket har handlat om bemötande.

Åtgärd: Samtal med boende och berörd personal. Klagomålet har även tagits upp på arbetsplatsträff.

Sköntorp har fått sex klagomål/synpunkter. Dessa har handlat om bemötande, kontinuitet och omvårdnad.

Åtgärder: Samtal med berörd personal i vissa fall tillsammans med boende. Synpunkterna/klagomålen har även tagits upp på enhetens arbetsplatsträff. Återkoppling till Boende/närstående/företrädare.

Sofielund har fått en synpunkt med önskemål om ”föräldramöte” på boendet.

Åtgärd: Bokad in möte med anhöriga/närstående. Bjuda in anhöriga/närstående även vid andra tillfällen.

Årsta har fått ett klagomål om bemötande.

Åtgärd: Samtal med berörd personal.

Individuppföljning

Det bedömningsinstrument DUR (utredningsmetod för Dokumentation, Utvärdering och Resultat) som biståndshandläggarna använder kan i dagsläget inte ge oss rapporter med ett samlat resultat av de individuppföljningar som genomförs. Därför kan förvaltningen inte redovisa detta.

Bilagor

1. Aktuella utvecklingsområden, jämförelse mellan åren 2012 och 2013.
2. Avtalsuppföljning