

Handläggare
Anne-Christine Davidsson
Telefon: 508 03 187

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Anmälan av verksamhetsuppföljning för 2013 avseende äldreomsorg i egen regi och på entreprenad.

Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden lägger redogörelsen till handlingarna.
2. Stadsdelsnämnden beslutar att förvaltningen från och med första februari 2014 redovisar verksamhetsuppföljningarna i samband med tertialrapport ett och två samt verksamhetsberättelsen.

Maria Häggblom

Margareta Ericson

Stadsdelsdirektör

Avdelningschef

Bilagor

1. Uppföljningsrapport för Fristad vård- och omsorgsboende, Vingslaget Omsorgs AB
2. Uppföljningsrapport för Elinsborg, Kavat Vård, AB
3. Uppföljningsrapport för Linneans korttidsboende, Kavat Vård AB
4. Uppföljningsrapport för Spånga öppna hemtjänst
5. Uppföljningsrapport för Tensta öppna hemtjänst
6. Uppföljningsrapport för Fristad servicehus, Attendo
7. Uppföljningsrapport för Tensta servicehus
8. Uppföljningsrapport för dagverksamheten Hedvig
9. Uppföljningsrapport för dagverksamheten Träffen, Attendo

Sammanfattning

Kommunfullmäktige har beslutat att alla äldreomsorgsverksamheter som drivs i egen regi eller på entreprenad åt staden ska följas upp varje år. I detta ärende redovisas sammanfattande den uppföljning av äldreomsorgsverksamheter i egen regi samt på entreprenad som förvaltningen genomfört under 2013. Uppföljningarna sker enligt

stadens gemensamma modell och rapporteras till Äldreförvaltningen som i sin tur sammanställer stadens alla uppföljningar i en rapport till Kommunfullmäktige. Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden beslutar att förvaltningen från och med första februari 2014 redovisar verksamhetsuppföljningarna i samband med tertialrapport ett och två samt verksamhetsberättelsen.

Ärendets beredning

Uppföljningarna har gjorts av förvaltningens verksamhetscontroller samt medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), var och en inom sitt specialområde. Där så behövts har även medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) deltagit. Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre och funktionshinder i samarbete med strategiska staben.

Stadsdelsnämndens pensionärsråd fick ta del av ärendet den 16 januari 2014.

Ärendet

Kommunfullmäktige har beslutat att alla äldreomsorgsverksamheter som drivs i egen regi eller på entreprenad åt staden ska följas upp varje år. Uppföljningen ska göras utifrån de av staden fastställda mallar som är lika för alla verksamheter oavsett regiform. Syftet med uppföljningen är att få kunskap om vilka förbättringsområden som finns inom verksamheten men också att få kunskap om goda exempel.

De redovisade uppföljningarna är gjorda under 2013.

Alla stadsdelsnämnders uppföljningsprotokoll sammanställs av äldreförvaltningen och anmäls till kommunfullmäktige.

Uppföljningsrapporten publiceras även på stadens hemsida, Jämför service, i anslutning till respektive utförare.

Varje stadsdel följer upp sina egna verksamheter.

Metod för uppföljning

Verksamhetsuppföljning vid vård- och omsorgsboenden, servicehus och dagverksamheter har genomförts av verksamhetscontroller och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS). Även medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) har deltagit där så bedömts vara nödvändigt. Verksamhetsuppföljning vid hemtjänstens enheter har utförts av verksamhetscontroller.

Uppföljningsansvariga har tagit del av aktuella avtal, tidigare uppföljningsrapporter och resultat av stadens brukarundersökningar. Uppföljning har skett genom både anmälda och oanmälda verksamhetsbesök, intervju med olika personalkategorier enligt det

fastställda formuläret, viss dokumentgranskning samt stickprovsgranskning (25%) av dokumentationen i sociala akter och patientjournaler. Granskning av ekonomisk administration har skett i samråd med enheten för biståndshandläggning.

Alla berörda enheter har haft möjlighet att faktagranska rapporten och eventuella avvikelser har specificerats där enhetschefen inom en viss tid ska återkomma och beskriva vilka åtgärder som vidtagits för att rätta till bristen och hur långt man kommit.

Sammanfattning av de samlade bedömningarna från uppföljningsrapporterna

Servicehus i kommunal regi och på entreprenad

Utifrån de uppföljningar som genomförts bedöms servicehusen Fristad (Attendo) och Tensta (egen regi) bedriva en god och säker vård och omsorg. Verksamheterna har kompetent och erfaren ledning som arbetar med utveckling av arbetslaget.

Personalomsättningen bland vård- och omsorgspersonalen är mycket låg och all omvårdnadspersonal på båda servicehusen har adekvat utbildning (undersköterska eller vårdbiträde).

På Tensta servicehus ansvarar Care Team för sjuksköterskeinsatserna, tjänstgörande sjuksköterska finns på plats dagtid måndag-fredag och tillgång till sjuksköterskepatrull finns med en inställetid på 30 minuter under kvällar, nätter och helger. Care Team ansvarar även enligt avtal för de paramedicinska insatserna på Tensta servicehus samt på dagverksamheten Hedvig. På Fristad servicehus finns tjänstgörande sjuksköterska på plats dagtid veckans alla dagar. Kvällar och nätter finns tillgång till sjuksköterskepatrull med en inställetid på 30 minuter.

Granskning av den sociala dokumentationen visar att det stora arbete Fristad servicehus lagt ner på att utveckla detta område gett gott resultat, men att det fortfarande finns förbättringsmöjligheter. Tensta servicehus har lagt ner ett stort arbete med att upprätta klara och tydliga genomförandeplaner som utgår från den enskildes behov och önskemål. Den sociala dokumentationen kan förbättras ytterligare.

Granskningen av HSL-dokumentationen visar att åtgärdsplaner för riskbedömningar saknas i en del journaler.

Stadens brukarundersökning

2013 hade Tensta servicehus en svarsprocent på 52 % (12 svarande) i stadens brukarundersökning, vilket ligger i samma nivå som för år 2012. Resultaten för år 2013 redovisar en ökad eller mycket ökad

nöjdhet inom flera områden. De områden där nöjdheten ökat mest (20-23%) är att brukaren känner sig nöjd med sin hemtjänst, att hemtjänstpersonalen gör ett bra arbete samt att brukaren kan påverka hur hjälpen ska utföras.

Nöjdheten har sjunkit några procentenheter inom områdena hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp och upplevelsen av trygghet med personalens kunskaper.

På Tensta servicehus har alla besvarat frågorna tillsammans med någon annan.

Fristad servicehus hade en svarsprocent på 54% (56 svarande) på brukarundersökningen, vilket är något färre än år 2012.

Resultaten för Fristad servicehus redovisar en minskad nöjdhet inom flera områden. De områden där nöjdheten sjunkit mest är att man kan påverka hur hjälpen ska utföras,

utevistelserna/promenaderna samt hur trygg man känner sig med hemtjänsten. Nöjdheten med att personalen berättar om något ändras med hjälpen samt att hemtjänstpersonalen bemöter brukarna på ett bra sätt har ökat något.

På Fristad servicehus har hälften av de svarande besvarat frågorna själva.

Vård- och omsorgsboenden i kommunal regi och på entreprenad

Utifrån de uppföljningar som gjorts bedöms Fristad vård- och omsorgsboende som drivs av Vingslaget Omsorgs AB och Elinsborg samt korttidsboendet Linnéan som drivs av Kavat Vård AB, bedriva en god och säker vård och omsorg.

Verksamheterna har en kompetent och erfaren ledning som ständigt arbetar med arbetslagens utveckling. Andelen omvårdnadspersonal med adekvat utbildning (undersköterska eller vårdbiträde) är mycket hög (Elinsborg cirka 90 %, Linnéan 100 % och Fristad vård- och omsorgsboende 100 %), plan finns för vidareutbildning av den omvårdnadspersonal som endast har vårdbiträdesutbildning.

Fristad vård- och omsorgsboende, Elinsborg och korttidsboendet Linnéan har sjuksköterskor i aktiv tjänst dagtid veckans alla dagar. Kvällar och nätter ansvarar en sjuksköterskepatrull för insatserna med en inställetid på 30 minuter.

Granskningen av den sociala dokumentationen visar att de allra flesta boende hade aktuella genomförandeplaner som klart och tydligt speglar den enskildes behov och önskemål utifrån sina egna förutsättningar. Genomförandeplanerna för korttidsboendet Linnéan kan förbättras och förtydligas vad gäller beskrivning av målet med insatsen.

Granskningen av HSL-dokumentationen visar att riskbedömningar saknas i en del journaler på Linnéans korttidsboende.

Stadens brukarundersökning

Resultaten i brukarundersökningen 2013 för Fristad vård- och omsorgsboende visar en markant ökad nöjdhet inom flera områden. Att man upplever att man kan påverka sin vardag samt att synpunkter och klagomål tas omhand har ökat med hela 63%. Att personalen frågar hur man vill ha hjälpen utförd samt att den boende själv kan påverka när man vill stiga upp respektive gå och lägga sig. Värt att notera är också att utföraren har 100 % nöjdhet när det gäller personalens bemötande. Brukarnas nöjdhet har minskat när det gäller förtroendet för personalen, det stöd och hjälp man får med den personliga omvårdnaden samt om man känner sig trygg i sitt boende.

Svarsprocenten för Fristad vård- och omsorgsboende var 58%, vilket ligger på samma nivå som år 2012.

Elinsborg vård- och omsorgsboende drivs på entreprenad av Kavat Vård AB. Resultaten i brukarundersökningen visar en kraftigt ökad nöjdhet med möjligheten att komma ut i friska luften (+56%) samt de aktiviteter som erbjuds. Nöjdheten har även ökat när det gäller att personalen frågar hur man vill ha hjälpen utförd samt att man upplever att man kan påverka sin vardag.

Nöjdheten med förtroendet för personalen har minskat liksom även möjligheten att kunna påverka när man vill stiga upp respektive gå och lägga sig. Känslan av trygghet i boendet har minskat med 14%. Svarsprocenten för Elinsborgs vård- och omsorgsboende var 54% vilket är något lägre än år 2012.

Dagverksamhet i kommunal regi och på entreprenad

Utifrån de uppföljningar som gjorts bedöms dagverksamheterna Träffen (Attendo) och Hedvig (egen regi) bedriva en god och säker vård och omsorg. All personal har adekvat utbildning. Den sociala dokumentationen sker enligt gällande bestämmelser och individuella genomförandeplaner finns. Dagverksamheten Hedvig bör utveckla sina genomförandeplaner så att det framgår att insatserna utgår från den enskilde individens behov och önskemål. En stor utmaning för de båda dagverksamheterna är att med det låga antalet deltagare skapa en variation av aktiviteter för en meningsfull dag. Dagverksamheterna är idag inriktade mot äldre dementa, men har långt ifrån full beläggning. En möjlighet att utnyttja verksamheternas kapacitet fullt ut skulle kunna vara en utveckling mot andra målgrupper, t ex yngre dementa.

Stadens brukarundersökning

I stadens brukarundersökning för 2013 redovisas inget resultat för dagverksamheten Träffen på grund av för låg svarsfrekvens.

För dagverksamheten Hedvig är nöjdheten överlag mycket god. Personalen bemöter mig på ett bra sätt, personalen lyssnar på mina önskemål, jag har förtroende för personalen, mina synpunkter och klagomål tas omhand, maten smakar bra, jag känner mig trygg i min dagverksamhet samt jag är nöjd med min dagverksamhet är frågor som alla har 100% nöjdhet. Måltiderna är en trevlig stund på dagen samt möjligheten att påverka vilka dagar respektive tider man ska vara på dagverksamheten är områden där nöjdheten sjunkit. Hedvigs dagverksamhet hade 89% svarsprocent, vilket är något lägre än år 2012.

Hemtjänst i kommunal regi

De båda hemtjänstenheterna (Spånga och Tensta) bedöms, utifrån genomförd uppföljning, bedriva en god service och omsorg. Verksamheterna har kompetent och erfaren ledning som arbetar med att utveckla arbetslagen och arbetssätten. All omvårdnadspersonal har adekvat utbildning. Granskning av den sociala dokumentationen visar att enheterna lagt ner ett stort arbete på att upprätta individuella genomförandeplaner som utgår från den enskildes behov och önskemål. Dock finns fortfarande ett fortsatt behov av utveckling av den löpande sociala dokumentationen.

Stadens brukarundersökning

I stadens brukarundersökning för 2013 har nöjdheten inom Spånga hemtjänst ökat på flera områden, däribland personalens bemötande, personalen gör ett bra arbete, personalen berättar om förändringar i hjälpen, samt hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp. De områden där brukarnas nöjdhet sjunkit är nöjdheten med promenaderna/utevistelserna, möjligheten att kunna påverka hur hemtjänsten ska utföras samt personalens förmåga att passa tider. Svarsprocenten för Spånga hemtjänst var 62%.

Inom Tensta hemtjänst har brukarnas nöjdhet minskat inom alla områden. Den kraftigaste minskningen återfinns på frågorna hemtjänstpersonalen gör ett bra arbete, personalen är bra på att passa tider och möjligheten för den enskilde att kunna påverka hur hjälpen ska utföras.

Entreprenaduppföljning

Kavat Vård AB ansvarar för driften av Elinsborg och Linnéan, Vingslaget Omsorgs AB ansvarar för driften av Fristad vård- och omsorgsboende och Attendo ansvarar för driften av Fristad servicehus och dagverksamheten Träffen. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd förvaltar avtalen och är ansvarig för avtalsuppföljning och löpande dialog med entreprenörerna under avtalstiden.

Förvaltningen har haft dokumenterade möten med de olika entreprenörerna vad gäller avtalsefterlevnad. Kvalitetskrav, åtaganden för mervärde samt andra åtaganden utifrån lämnat anbud har gått igenom. Förvaltningen bedömer att samarbetet med de olika entreprenörerna är mycket gott.

Förlängning av avtalen mellan stadsdelsnämnden och Kavat Vård samt Vingslaget Omsorgs AB har skett för ytterligare två år.

Förvaltningens synpunkter och förslag

I stort uppvisar de granskade enheterna en god kvalitet och bedöms helt eller till största delen uppfylla de krav som ställs utifrån lagar och förordningar samt stadens riktlinjer och avtal. Inom de flesta enheter finns områden som behöver ses över och där förbättringar behöver komma till stånd. De brister eller avvikelser som konstaterats har inte varit allvarliga och utföraren har getts möjlighet att inom skälig tid vidta åtgärder varefter ny uppföljning har gjorts eller kommer att göras.

Samarbetet med de entreprenörer som bedriver verksamhet i stadsdelen är mycket gott.

Förvaltningen strävar hela tiden efter största möjliga värde för den enskilde och verksamhetsuppföljning tillsammans med avtalsuppföljning för entreprenadverksamheterna samt brukarundersökningen ger en god bild av enheternas förutsättningar för att bedriva en god och säker vård och omsorg. Brister identifieras och förs upp på åtgärdsplaner för att kunna följas upp.