

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 - Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende inklusive Solgårdens dagverksamhet (Intraprenad)

Förvaltningens förslag till beslut

Rapporten godkännes.

Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Avdelningschef

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av avtal och anbud för Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende inklusive Solgården dagverksamhet genomfördes under oktober 2013. Det är andra gången stadsdelsförvaltningen genomför denna typ av verksamhetsuppföljning av Solgårdens dagverksamhet. Däremot har verksamhets- och avtalsuppföljningar genomförts tidigare för Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende.

Förvaltningen bedömer att Mårtensgården är en välfungerande verksamhet. Enheten bedöms arbeta aktivt för att ge de boende en harmonisk och hemlik miljö där utevistelse och sociala aktiviteter är ett prioriterat område. Enheten satsar mycket på gemensamma aktiviteter både inom varje boendeenhet och gemensamt över boendet.

Solgårdens dagverksamhet bedöms vara en verksamhet som ger de äldre en trygg vistelse. Förvaltningen kan konstatera att stadens brukarundersökning visar att boende/närstående upplever

ett respektfullt och gott bemötande samt känner sig trygga och nöjda i stort med verksamheten.

Samtidigt har avvikelser påträffats och åtgärder gällande avvikelserna ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställts i den handlingsplan som enheten upprättat och förvaltningen godkänner. Avvikelseerna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i april 2014.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri i samråd med förvaltningens upphandlare/jurist. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2014-01-31.

Fakta om enheten

Verksamhet	Mårtensgården inklusive Solgårdens dagverksamhet
Driftsform	Intraprenad, avtalstid fr. o. m 2010-06-14 och t o m 2013-10-30 och har förlängts till och med 2015-10 -30. Om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor ytterligare två gånger två år. Överenskommelse om förlängning skall vara skriftlig och träffas senast nio månader före utgången av avtalets varaktighet.
Inriktning	Äldre med demenssjukdom, dagverksamhet för personer med demenssjukdom
Antal platser	Mårtensgården har 45 boende, Solgården har 25 platser och totalt 42 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 en gång nattetid
- Dialog med medarbetare, boende och gäster på dagverksamheten.
- Fortlöpande kontakt

Verksamhetsuppföljning genomfördes 2013-10-11 av avdelningens verksamhetsuppföljare, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering

(MAR). Avtalsuppföljning genomfördes 2013-10-22 av biträdande avdelningschef samt enhetschef för äldreomsorgens beställarenhet.

Resultatet från båda dessa uppföljningar redovisas gemensamt i detta tjänstutlåtande. Verksamhetsuppföljningen har skett utifrån stadens utarbetade mall för ramavtalsuppföljning.

Avtalsuppföljningen har skett genom en särskilt framtagen mall utifrån förfrågningsunderlag, anbud och avtal för att säkra alla delar. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med en jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de verksamhets- och avtalsuppföljningar som genomförts 2011-2013.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Mårtensgården är en välfungerande verksamhet. Enheten bedöms arbeta aktivt för att ge de boende en harmonisk och hemlik miljö där utevistelse och sociala aktiviteter är ett prioriterat område. Enheten satsar mycket på gemensamma aktiviteter både inom varje boendenhet och gemensamt över boendet.

Solgårdens dagverksamhet bedöms vara en verksamhet som ger de äldre en trygg vistelse. Förvaltningen kan konstatera att stadens brukarundersökning visar att boende/närstående upplever ett respektfullt och gott bemötande samt känner sig trygga och nöjda i stort med verksamheten.

Samtidigt har avvikelser påträffats och åtgärder gällande avvikelserna ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställts i den handlingsplan som enheten upprättat och förvaltningen godkänner. Avvikelseerna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i april 2014.

Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes 2013-10-11 visar följande avvikelser:

Mårtensgården

- Ledningssystem finns ej i sin helhet.
- De boende erbjuds ej dagligen två planerade gemensamma aktiviteter i varje boendegrupp.
- Journaler finns men för samtliga boende innehåller de ej den lagstadgade journalföringen.

Solgården

- Ledningssystem finns ej i sin helhet.
- Löpande dokumentation saknas.

- Verksamheten erbjuder ej individuella aktiviteter.
- Journaler finns men saknar den lagstadgade journalföringen.
- Det saknas journaler som ska vara tillgängliga för berörd personal.

Åtgärder för dessa ska vara vidtagna vid 2014 års verksamhetsuppföljning

Resultat från avtalsuppföljningen som genomfördes 2013-10-22 visar följande:

Åtgärder gällande nedanstående avvikelser ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställs i den handlingsplan som enheten upprättat och förvaltningen godkänt.

1.6 Ledningssystem

- Ledningssystem enligt SOSFS 2011:9 finns ej i sin helhet.

1.10 Dokumentation enligt SoL

- Genomförandeplan upprättas ej inom 15 dagar på Solgården.
- Genomförandeplanen behöver delvis utvecklas hur den boende vill att insatsen ska utföras på både Mårtensgården och på Solgårdens demensdagvård.
- Den boendes intressen framgår ej för samtliga på Mårtensgården.
- Löpande dokumentation saknas på Solgårdens demensdagvård.

2.5 Service och omvårdnad

- I dokumentationen går inte att utläsa att sänggående-/uppstigning anpassas efter den boendes förutsättningar, behov och önskemål. Däremot kan man utläsa av brukarundersökningen att sänggående anpassas efter brukarens önskemål men inte uppstigning.
- I dokumentationen går ej att utläsa för samtliga att de har rätt till/erbjuds dusch/bad och hårvård varje dag.
- Det går ej att utläsa av dokumentationen att boende erbjuds att varje dag få håret rullat eller lockat och naglarna klippta för de som så önskar.

2.7 Aktiv och meningsfylld tillvaro

- De boende erbjuds många spontana aktiviteter varje dag men ej två planerade dagliga aktiviteter plus ytterligare en aktivitet som ordnas minst en gång i veckan.

5.3 Allmänna hälso- och sjukvårdskrav

- Aktiv och kvalitetssäkrad inkontinensvård samt individuell utprovning av inkontinenshjälpmedel saknas.

5.11 Tandvård och munhygien

- Personal från boendet deltar ej vid munhälsobedömningen på grund av att tandvårdsföretaget inte planerar besöket tillsammans med utföraren.

9.2 Utbildning

- Grundutbildning har ej genomförts under 2013 i den omfattning som anges i avtalet, det vill säga 4 procent av totala antalet arbetstimmar avseende omvårdnadspersonal. Detta beror på att alla utom en medarbetare har grundutbildning. Medarbetaren har nyligen kommit till Mårtensgården som övertalig från annan enhet inom förvaltningen och ansökan till grundutbildning har gjorts till våren 2014. Då all omvårdnadspersonal har en grundutbildning övergår åtagandet till att avse vidare/fortbildning i samma omfattning. Fyra procents utbildning av totala antalet arbetstimmar innebär en omfattande insats, tiden ska täckas av vikarier och försvårar medarbetarkontinuiteten som är ett annat åtagande i avtalet. Utbildnings- och vidare-/fortbildningsplanen för 2013 bedöms väl tillgodose enhetens behov av fortbildning och uppgår till totalt 2,3 procent för år 2013. Förvaltningen bedömer avvikelserna som godtagbara med hänsyn till förklaringen för innevarande år men avser fortsatt följa upp hur utbildningskravet efterlevs.

Områden som har gett ett Mervärde i anbudet och som inte uppfyllts

Åtgärder gällande nedanstående avvikelser ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställs i den handlingsplan som enheten upprättat och förvaltningen godkänt.

- I samverkan med Kommunal har projektet ”Mönsterarbetsplats” för ökat inflytande, engagemang och lärande ej påbörjats än.
- Medarbetare har utbildats för uppdraget men ny utbildningen har tagits fram för att bättre anpassas till uppdraget ”Mönsterarbetsplats”. Några av medarbetarna på Mårtensgården kommer under våren 2014 att genomgå den nya utbildningen.

- Kontaktmannaskapsutbildningen i tre steg beräknas genomföras under november- december.
- I genomförandeplanen går att utläsa att de boende ska erbjudas egen tid två timmar/vecka med sin kontaktman. I samtal med enhetens medarbetare framkommer dock att egen tid två timmar/vecka erbjuds ej för samtliga.

Särskilda åtaganden som inte uppfyllts enligt lämnat anbud

Åtgärder gällande nedanstående avvikelser ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställs i den handlingsplan som enheten upprättat och förvaltningen godkänt.

- Daglig utevistelse/promenad erbjuds ej för samtliga utifrån granskad genomförandeplan.
- Dagkollo har inte erbjudits under sommarmånaderna. Däremot har verksamheten erbjudit och genomfört ett stort antal utflykter.
- Daglig signeringslista och journalanteckningar över deltagande i aktiviteter och utevistelse för alla boende sker ej för samtliga.
- Närstående har inte bjudits in under året till föreläsningar kring förebyggande insatser för brukarna.
- Alla närstående har ej bjudits in två gånger per år till föreläsning om värdegrunden och det salutogena synsättet
- Alla arbetsledare har inte vidareutbildats i salutogent ledarskap eftersom enhetschefen nyss har tillträtt.
- Enheten har ej en egen vikariepool (tre undersköterskor).
- Arbetsledare har ej vidareutbildats i salutogent ledarskap.
- Alla medarbetare utbildas ej kontinuerligt i rehabiliterande/jag -stödande synsätt.
- Verksamhetschef har ej en namngiven mentor inom förvaltningen.
- Uppföljning av genomförandeplanen sker ej var tredje månad tillsammans med brukaren och dess närstående.
- Journalanteckningar minst en gång/vecka finns på Mårtensgården men saknas på Solgården
- Sol- dokumentation granskas/ (kollegiegranskning) till 20 % fyra gånger/år dock ej HSL- dokumentationen.
- En helårsanställd sjuksköterska med specialistkompetens geriatrik/demens som arbetar med kvalitetsutveckling finns ej.
- Enheten har inte genomförandemöten varje vecka.

- Uppföljning och utvärdering av nattinsatserna 2 ggr/år med natt- dagmedarbetarna (kontaktpersoner) genomförs inte.
- Kontaktmannen upprättar ej genomförandeplan inom sju dagar på Solgården.
- Det framgår ej i dokumentationen att de boendes omvårdnadsplaner (HSL) utvärderas och uppdateras efter behov samt minst två gånger per år.
- Verksamhetsplanen följs ej upp en gång i veckan
- Maten serveras ej ur karotter.
- Blommor finns på borden dock ej levande ljus.

Särskilda åtaganden som inte uppfyllts enligt lämnat anbud för

Solgårdens demensdagvård:

Åtgärder gällande nedanstående avvikelser ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställs i den handlingsplan som enheten upprättat och förvaltningen godkänt.

- Gästerna har inte egen tid med sin kontaktman
- Enheten har inte reminiscensgrupper

Synpunkter och klagomål:

Enheten har fått totalt fem klagomål under 2013. Klagomålen/synpunkterna har främst handlat om brister i bemötande, rutiner och tillgänglighet.

Åtgärder som vidtagits:

Samtal med berörd personal, tre av klagomålen har behandlats på arbetsplatsträff och rutinerna har reviderats. Återkoppling till god man har genomförts i tre fall.

Enheten har också fått beröm vid tio tillfällen från anhöriga som upplever att boendet är väldigt bra och tryggt.

Stadens brukarundersökning 2013:

Solgården

Svarsfrekvens 51 %

16 % har svarat helt själv, 79 % har svarat tillsammans med anhörig, vän eller annan person och 5 % annan person har svarat.

Följande områden har fått utomordentligt bra resultat:

Personalen bemöter mig på ett bra sätt.
Personalen lyssnar på mina önskemål.
Jag har förtroende för personalen.
Jag känner mig trygg på min dagverksamhet
Måltiderna är en trevlig stund på dagen
Jag är nöjd med min dagverksamhet

Följande områden har dock fått ett mindre bra resultat:

Jag har haft möjlighet att påverka vilka tider jag ska vara på dagverksamheten.
Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas på min dagverksamhet.
Jag är nöjd med aktiviteter på min dagverksamhet.
Maten smakar bra.

Helhetsomdöme Index (HI) baserat på tre frågor: nöjdhet, trygghet och dagverksamheten är som jag önskar att den ska vara:

År 2012 är HI 95, År 2013 är HI 91 och för staden År 2013 är HI 93.

Mårtensgården

Svarsfrekvens 59 %

11 % har svarat helt själv, 52 % har svarat tillsammans med anhörig, vän eller annan person, 21 % annan person har svarat, 16 % god man har svarat.

Följande områden har fått utomordentligt bra resultat:

Personalen bemöter mig på ett bra sätt.
Maten smakar bra.
Måltiderna är en trevlig stund på dagen.
Jag har förtroende för personalen.
Personalen frågar hur jag vill ha min hjälp utförd.
Jag känner mig trygg på mitt boende.
De gemensamma utrymmena är rena och fräscha.
Möblerna är ändamålsenliga.

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

Jag upplever att jag kan påverka min vardag.
Jag kan välja vilken tid jag vill gå upp på morgonen.
Jag kan välja när jag kan gå och lägga mig.
De gemensamma utrymmena lockar mig att umgås med andra i boendet.
Jag är nöjd med möjligheterna att få komma ut.

Jag blir erbjuden nagelvård, hår och/eller skäggvård varje vecka.

Helhetsomdöme Index (HI) baserat på tre frågor: nöjdhet, trygghet och verksamheten är som jag önskar att den ska vara:

År 2012 är HI 94, År 2013 är HI 88 och för staden År 2013 är HI 86.

Individuppföljningar på Mårtensgården:

Individuppföljningar har ej varit möjliga att genomföra under hösten 2013.

Bilagor

1. Aktuella utvecklingsområden, jämförelse mellan åren 2011, 2012 och 2013
2. Verksamhetsuppföljning (Mårtensgården)
3. Verksamhetsuppföljning (Solgården)
4. Avtalsuppföljning