

**Handläggare**  
Birgitta Eskils Pettersson  
Telefon: 08-508 20 506

**Till**  
Enskede-Årsta-Vantörs  
stadsdelsnämnd

## **Uppföljning inom äldreomsorgen - Högdalens vård- och omsorgsboende**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Rapporten godkännes.

Lena Lundström Stoltz  
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring  
Avdelningschef  
beställare

### **Sammanfattning**

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av avtal och anbud för Högdalens vård- och omsorgsboende genomfördes i november – december 2013.

Förvaltningen bedömer att Högdalens vård- och omsorgsboende bedriver en mycket god och säker vård och omsorg. Verksamheten har rutiner för att säkerställa kvalitet och säkerhet. Enheten bedöms erbjuda ett rikt utbud av aktiviteter, både gemensamma och individuella. Verksamheten har en sjuksköterskebemanning med tjänstgörande sjuksköterska hela dygnet vilket bedöms leda till en ökad trygghet för de boende. Verksamhetsuppföljningen visar inga avvikelser/brister. Däremot har avvikelser påträffats utifrån avtalsuppföljningen och utföraren har uppmanats att åtgärda dem utifrån den tidpunkt som fastställs i den handlingsplan som enheten upprättat och förvaltningen godkánt.

### 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	Högdalens vård- och omsorgsboende som drivs av Vardaga (tidigare Carema Care)
Driftsform	Entreprenad, avtalstid from 2008-07-01 tom 2011-09-30, förlängt t o m 2013-09-30. Ny förlängning har gjorts from 2013-10-01 tom 2015-09-30. Om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor ytterligare två år. Överenskommelse om förlängning ska vara skriftlig och träffas senast nio månader före avtalstiden utgång. Längsta möjliga avtalstid är nio år och tre månader.
Inriktning	Äldre med demenssjukdom samt äldre med somatiska sjukdomar
Antal platser	158

### 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

Avtals- och verksamhetsuppföljning genomfördes 2013-11-18 av avdelningens verksamhetsuppföljare, biträdande avdelningschef, MAS, MAR samt enhetschef för äldreomsorgens beställarenhet. Resultatet från båda dessa uppföljningar redovisas gemensamt i detta tjänsteutlåtande. 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 jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de verksamhets- och avtalsuppföljningar som genomförts 2011-2013.

### **Förvaltningens bedömning**

Högdalens vård- och omsorgsboende bedriver en mycket god och säker vård och omsorg. Verksamheten har rutiner för att säkerställa kvalitet och säkerhet. Enheten bedöms erbjuda ett rikt utbud av aktiviteter, både gemensamma och individuella. Verksamheten har en sjuksköterskebemanning med tjänstgörande sjuksköterska hela dygnet vilket bedöms leda till en ökad trygghet för de boende. Verksamhetsuppföljningen visar inga avvikelser/brister. Däremot har avvikelser påträffats utifrån avtalsuppföljningen och utföraren har uppmanats att åtgärda dem utifrån den tidpunkt som fastställs i den handlingsplan som enheten upprättat och förvaltningen godkänt.

Avvikelseerna bedöms i dagsläget inte vara av den digniteten att utkrävande av vite är aktuellt. Fortsatta kontroller kommer dock ske bland annat med ett avstämningsmöte under maj 2014.

**Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes 2013-11-18 visar inga avvikelser för avdelningarna med demensinriktning.**

**Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes 2013-11-18 visar inga avvikelser för avdelningarna med somatisk inriktning.**

**Resultatet från avtalsuppföljningen som genomfördes 2013-11-18 visar följande:**

Åtgärder gällande nedanstående avvikelser ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställs i den handlingsplan som enheten upprättat och förvaltningen godkänt. Avvikelseerna följs upp vid avstämningsmöte i maj 2014.

### **2.5 Service och omvårdnad**

- Går ej att utläsa i dokumentationen om den boende att den boende har rätt till dusch/hårvård varje dag. (mervärde)

#### **4.4 Personal, omfattning, utbildning mm**

- Personalen erbjuds löpande adekvat fortbildning/utbildning. Däremot erbjuds handledning endast vid behov.

#### **4.12 Allmänna hälso- och sjukvårdskrav**

- Aktiv och kvalitetssäkrad inkontinensvård samt individuell utprovning av inkontinenshjälpmedel av sjuksköterska med forskrivningsrätt genomförs ej för samtliga på somatiska avdelningarna.

#### **4.15 Vård i livets slutskede**

- Skriftlig vårdplan inför vård i livet slutskede upprättas ej för samtliga.
- Vak sätts ej in för samtliga som vårdas i livets slutskede.

#### **4.22 Tandvård och munhygien**

- Personal från boendet är inte alltid med vid munhälsobedömningen på grund av att tandvårdsföretaget inte vill ha med personal.

#### **5.3 Dokumentation enligt SoL**

- Genomförandeplan upprättas ej för samtliga inom 15 dagar från placering.
- Brukarnas intressen framgår ej för samtliga i genomförandeplanen.

### **Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud (*som i vissa fall gett ett mervärde*)**

#### **Aktiviteter (*stort utbud av aktiviteter = mervärde*)**

- Det går ej att utläsa i journalen att de boende erbjudits utevistelse minst tre ggr/vecka.
- Egen tid en timme/vecka erbjuds ej för samtliga boende.
- Utbildning för närstående har ej skett två ggr/år i funktionsuppehållande aktiviteter.
- Biblioteksfilialer på våningarna finns ej dock finns det ett mindre antal böcker att kunna låna eller använda som illustration för samtalsämnen.
- Utveckling av en trädgårdsdel för stimulans av alla sinnen skall ske i samarbete med Micasa. Ledningen för Högdalen har vid ett flertal tillfällen tagit upp detta med Micasa. Arbete har påbörjats under hösten och kommer att fortsätta under våren 2014.
- Medarbetarna har ej fått utbildning i samarbete med KI och Aakershus universitet i Norge

eftersom samarbetet med Aakerhus inte fungerade i praktiken. I stället har folders med hjälptext och bilder tagits fram för att personalen lättare skall kunna informera om konsten och genomföra konstpromenader för de boende. **Förvaltningen bedömer att detta är en justering som kan accepteras.**

- För att mäta effekterna av aktiviteterna har enheten försökt att hitta något bra mätinstrument för regelbundna mätningar av t.ex. fall nattetid, BMI, läkemedelsanvändning mm. Det har visat sig mycket svårt men verksamheten fortsätter att arbeta för att hitta ett lämpligt mätinstrument.

### **Inflyttning**

- Kontaktmannen hinner inte skicka ett välkomstbrev till nya brukare innan inflyttning p.g.a. att det går väldigt fort vid inflyttning. Däremot skickas inflyttningsinformation hem till anhöriga.

**Eftersom verksamheten inte kan påverka takten för inflyttning bedömer förvaltningen att detta är en justering som kan accepteras.**

### **Närstående**

- Utbildningstillfällen genomförs ej för alla närstående utan endast för närståenderådet.

### **Övrigt**

Enheten har ej etikseminarier 4 ggr/år utan endast en gång/år.

### **Nedanstående åtaganden är en utveckling utifrån anbud och avtal vilket förvaltningen ser mycket positivt på.**

- En särskild reminicenslåda är framtagen för verksamheten. Verksamheten behöver dock informera och utbilda personal i användandet.
- Spotify- kopplat till datorn där boende kan önska gamla låtar/melodier- på gång att prova på en demensavdelning.
- 17 personal har genomgått stadsdelens utbildning till värdegrundskoacher.
- Enheten har även infört en bokbyttardag.

### **Synpunkter och klagomål:**

Enheten har fått totalt 64 synpunkter/klagomål. 19 synpunkter är positiva som främst handlat om ett bra bemötande, ett gott omhändertagande och ett tryggt och bra boende.

Övriga synpunkter/klagomål har handlat om brister i omvårdnad och bemötande, stöld/ borttappade saker, hälso- och sjukvård, städning samt övrigt.

**Enheten har vidtagit följande åtgärder:**

Samtal med berörd personal, förändrade rutiner, polisanmälan, punkt på arbetsplatsträff, dokumentation i enhetens kvalitetssystem samt samtal och återkoppling med/till boende/närstående.

**Stadens brukarundersökning:**

Svarsprocenten är 50 %

15 % har svarat helt själv, 68 % har svarat tillsammans med anhörig, vän eller annan person, 12 % annan person har svarat, 5 % god man har svarat.

**Följande områden har fått bra resultat:**

Jag känner mig trygg i mitt boende.

Lätt att ta sig fram och röra sig i de gemensamma utrymmena.

Möblerna är ändamålsenliga.

De gemensamma utrymmena är rena och fräscha.

**Följande områden har dock fått ett mindre bra resultat:**

Personalen frågar hur jag vill få min hjälp utförd.

De gemensamma utrymmena lockar mig att umgås med andra i boendet.

Jag upplever att jag kan påverka min vardag.

Jag kan påverka när jag vill gå upp och när jag vill gå och lägga mig.

Jag är nöjd med de aktiviteter mitt boende erbjuder

Måltiderna är en trevlig stund på dagen.

Maten smakar bra.

Jag är nöjd med de aktiviteter mitt boende erbjuder.

Jag är nöjd med möjligheten att komma ut.

**Helhetsomdöme Index (HI) baserat på tre frågor: nöjdhet, trygghet och verksamheten är som jag önskar att den ska vara: År 2012 är HI 85 År 2013 är HI 84 och för staden År 2013 är HI 86.**

**Individuppföljningar på Högdalens vård- och omsorgsboende:**

Individuppföljningar har ej varit möjliga att genomföra under hösten 2013.

### **Bilagor**

1. Aktuella utvecklingsområden, jämförelse mellan åren 2011, 2012 och 2013
2. Verksamhetsuppföljning Somatik
3. Verksamhetsuppföljning Demens
4. Avtalsuppföljning