

Uppföljning av verksamheter inom äldreomsorgen under perioden 1 augusti till 31 december 2014

Servicehus, egen regi

Tensta servicehus

Tensta servicehus har 48 lägenheter och vid uppföljningstillfället ca 25 brukare av hemtjänst.

Verksamheten bedöms vara väl fungerande, personalen har utbildning och lång erfarenhet av yrket.

Genomförandeplanerna är klara och tydliga och speglar väl den enskildes behov och förutsättningar.

I den sociala dokumentationen finns löpande anteckningar om avvikelser och händelser av vikt, dock finns inte alltid uppföljning av händelser av vikt. All personal har/kommer att under hösten/vintern 2014/2015 få information om social dokumentation.

Avvikelse enligt HSL finns gällande viss dokumentation samt vissa rutiner. Bristerna ska vara åtgärdade till nästa års verksamhetsuppföljning, våren 2015.

Ett varierat utbud av sociala aktiviteter erbjuds genom den öppna dagverksamheten Elin samt Elingymmet.

I Socialstyrelsens brukarundersökning för 2014 uppvisade verksamheten ett sänkt värde från 64 % till 60 % när det gäller brukarnas sammantagna nöjdhet med hemtjänsten.

På vissa frågor har verksamheten höjt sitt resultat betydligt:

”Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt”, nöjdheten har ökat från 71 till 87 %.

”Brukar personalen komma på avtalad tid”, nöjdheten har ökat från 60 till 77 %.

”Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten”, nöjdheten har ökat från 31 till 44 %.

Den fråga där nöjdheten minskat mest avser hur personalen utför sina arbetsuppgifter, där utfallet gått från 77 till 38 %.

Verksamheten kommer att diskutera resultatet av brukarundersökningen och upprätta en handlingsplan för de områden som fick ett mindre bra resultat.

Servicehus, entreprenad

Fristad servicehus, Attendo

Fristad servicehus har 153 lägenheter och vid uppföljningstillfället ca 130 brukare av hemtjänst.

Verksamheten är väl fungerande och bedriver en god service, omvårdnad samt hälso- och sjukvård. För att säkerställa att behovet av hälso- och sjukvård tillgodoses har verksamheten ökat sjuksköterskebemanningen med 60 %.

Dokumentation enligt SoL har förbättrats avsevärt, dock saknades vid granskningstillfället uppföljning av händelser av vikt i några akter. Enhetens arbete med att upprätta genomförandeplaner gör att de nu är tydliga och utgår från den enskildes önskemål om insatsernas utförande. HSL-dokumentationen är fortfarande ett förbättringsområde som kommer att följas upp.

De boende erbjuds ett rikt utbud av organiserade sociala aktiviteter.

I Socialstyrelsens brukarundersökning för 2014 uppvisade verksamheten ett ökat värde från 79 till 81 % när det gäller brukarnas sammantagna nöjdhet med hemtjänsten.

Verksamheten har höjt sitt resultat på alla frågor inom alla frågeområden. Störst höjning har dessa frågor fått:

”Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten”, nöjdheten har ökat från 40 till 66 %.

”Brukar du kunna påverka vilka tider personalen kommer”, nöjdheten har ökat från 40 till 62 %.

”Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter”, nöjdheten har ökat från 72 till 91%.

Vårt att notera är dessutom att nöjdheten på frågorna ”Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt” ökat från 94 till 100 % och ”Jag känner förtroende för personalen” ökat från 91 till 95 %.

Dagverksamhet, egen regi

Dagverksamheten Hedvig

Dagverksamheten Hedvig vänder sig till personer med demensproblematik och har plats för åtta gäster/dag. Vid uppföljningstillfället fanns åtta personer med varierat antal beviljade dagar inskrivna i verksamheten.

Verksamheten är väl fungerande och har en hög personalkontinuitet.

Genomförandeplanerna är klara och tydliga och anteckningar finns om avvikelser och händelser av vikt.

I Socialstyrelsens brukarundersökning för 2014 uppvisade verksamheten en minskad nöjdhet på flera av frågorna.

De frågor där nöjdheten minskat mest är

”Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet”, nöjdheten har sjunkit från 67 till 25 %.

”Mina synpunkter och klagomål tas omhand”, nöjdheten har sjunkit från 100 till 75 %.

”Personalen lyssnar på mina önskemål”, nöjdheten har sjunkit från 100 till 80 %.

Att notera är dock att flera frågor har ett utfall på 100 % nöjdhet, dessa frågor handlar om maten och måltidssituationen samt personalens bemötande och förtroendet för personalen.

Verksamheten kommer att diskutera resultatet av brukarundersökningen och upprätta en handlingsplan för de områden som fick ett mindre bra resultat.

Dagverksamhet, entreprenad

Dagverksamheten Träffen (Belägen på Fristad servicehus), Attendo

Dagverksamheten Träffen vänder sig till personer med demensproblematik och har plats för 12 gäster/dag. Vid uppföljningstillfället fanns 13 personer med varierat antal beviljade dagar inskrivna i verksamheten.

Verksamheten är mycket väl fungerande och har en hög personalkontinuitet. Den sociala dokumentationen är god och genomförandeplanerna är klara och tydliga och speglar väl den enskildes önskemål och behov.

Gästerna erbjuds olika aktiviteter, möjlighet till trädgårdsarbete på innergården finns och alla högtider och traditioner uppmärksammas. Dagverksamheten deltar även i vissa av de aktiviteter som Fristad servicehus anordnar.

I Socialstyrelsens brukarundersökning för 2014 har enheten ett utfall på mellan 80-100 % nöjdhet på samtliga frågor. Då inget svarsresultat finns för föregående år (pga för lågt deltagande) kan ingen jämförelse av resultatet göras över tid.

Vård- och omsorgsboende, entreprenad

Fristad vård- och omsorgsboende, Vingslaget

Fristad vård- och omsorgsboende har 22 lägenheter fördelade på två enheter, boendet vänder sig till personer med demensproblematik.

Verksamheten är mycket väl fungerande och bedriver en god och säker vård och omsorg. Personalen är kunnig och har lång erfarenhet. Den sociala dokumentationen är sammantaget mycket god och genomförandeplanerna är klara och tydliga och utgår från den enskildes behov och önskemål.

Utbudet av aktiviteter är varierat och tillgodoser även personer med stort omvårdnadsbehov.

I Socialstyrelsens brukarundersökning för 2014 uppvisade verksamheten ett ökat värde från 90 till 100 % när det gäller brukarnas sammantagna nöjdhet.

De frågor där nöjdheten ökat mest är

”Brukar du kunna påverka vilka tider du får hjälp”, nöjdheten har ökat från 50 till 100 %.

”Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras”, nöjdheten har ökat från 40 till 100 %

”Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds”, nöjdheten har ökat från 50 till 83 %.

De frågor där nöjdheten minskat mest är

”Är det trivsamt utomhus runt ditt boende”, nöjdheten har minskat från 100 till 71 %

”Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på demensboendet”, nöjdheten har sjunkit från 64 till 38 %.

”Brukar personalen meddela tillfälliga förändringar i förväg”, nöjdheten har sjunkit från 50 till 33 %.

Även frågorna om personalens bemötande samt att kunna påverka vilka tider man får hjälp har fått ett utfall på 100 % nöjdhet.

I verksamhetens åtagande ingår att analysera resultatet samt arbeta med de frågor som fått ett lägre resultat.

Elinsborgs vård- och omsorgsboende, Kavat Vård

Elinsborg har 37 lägenheter fördelade på fyra enheter, boendet vänder sig till personer med demensproblematik.

Verksamheten är väl fungerande och bedriver en god och säker vård och omsorg. Personalstyrkan är kunnig och stabil, verksamhetschefen arbetar med ständig utveckling av arbetslaget. Genomförandeplanerna är klara och tydliga och den sociala dokumentationen innehåller avvikelser och händelser av vikt. Aktivitetsutbudet är rikt och varierat, utevistelse erbjuds varje dag.

I Socialstyrelsens brukarundersökning för 2014 uppvisade verksamheten ett minskat värde från 88 till 75 % när det gäller brukarnas sammantagna nöjdhet.

De frågor där nöjdheten ökat mest är

”Vet du att du har möjlighet att välja äldreboende”, nöjdheten har ökat från 64 till 100 %.

”Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?”, nöjdheten har ökat från 45 till 64 %.

De frågor där nöjdheten minskat mest är

”Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?”, nöjdheten har minskat från 64 till 42 %.

”Hur brukar maten smaka?”, nöjdheten har minskat från 88 till 67 %.

”Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?”, nöjdheten har minskat från 41 till 25 %.

Resultatet av brukarundersökningen kommer från förvaltningens sida att tas upp till vidare diskussion vid nästa avtalsuppföljning, våren 2015.

Korttidsboendet Linnéan, Kavat vård

Korttidsboendet Linnéan har 37 platser för avlastning/växelvård.

Verksamheten är väl fungerande och har alla rutiner som krävs för att bedriva en god och säker vård och omsorg. Genomförandeplaner

finns liksom löpande dokumentation om avvikelser och händelser av betydelse.

Vård- och omsorgsboende, privat drift:

Broby Gård

Broby gård är ett demensboende med 54 platser som drivs av Opalen vård AB och är beläget i Täby. Verksamheten följdes upp i september månad och bedömdes vid tillfället bedriva en god och säker hälso- och sjukvård.

Hemtjänst, egen regi

Spånga hemtjänst

Spånga hemtjänst hade vid uppföljningstillfället 126 brukare.

Verksamheten är väl fungerande, personalen har lång erfarenhet och enhetschefen arbetar med utveckling av arbetslaget. Den löpande sociala dokumentationen kan bli bättre i fråga om uppföljning av händelser av vikt och sammanfattande anteckningar. En del av genomförandeplanerna saknar uppgift om hur de beviljade insatserna ska utföras utifrån den enskildes önskemål samt vem som varit med vid upprättandet. Några genomförandeplaner saknar underskrift av den enskilde. All personal har/kommer att under hösten/vintern 2014/2015 få information om social dokumentation. Ett par rutiner saknas för att kvalitetsledningssystemet ska vara komplett.

Enhetschefen är medveten om bristerna och arbetar aktivt för att åtgärda dem.

I Socialstyrelsens brukarundersökning för 2014 uppvisade verksamheten ett minskat värde från 83 till 75 % när det gäller brukarnas sammantagna nöjdhet. Resultatet visar ett sämre utfall på nästan samtliga frågor i undersökningen.

De frågor där nöjdheten minskat mest är

”Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?”, nöjdheten har minskat från 91 till 78 %.

”Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?”, nöjdheten har minskat från 65 till 54 %.

”Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?”, nöjdheten har minskat från 87 till 79 %.

Värt att notera är att trots att nöjdheten minskat på frågan om personalens bemötande ligger årets resultat fortfarande mycket högt och visar 95 % nöjdhet.

Verksamheten kommer att diskutera resultatet av brukarundersökningen och upprätta en handlingsplan för de områden som fick ett mindre bra resultat.

Tensta hemtjänst

Tensta hemtjänst hade vid uppföljningstillfället 43 brukare.

Verksamheten är väl fungerande, personalen har lång erfarenhet och enhetschefen arbetar med utveckling av arbetslaget. Den löpande sociala dokumentationen kan bli bättre i fråga om uppföljning av händelser av vikt och sammanfattande anteckningar. De flesta genomförandeplanerna är detaljerade och utgår från den enskildes önskemål om hur hjälpen ska utföras. All personal har/kommer att under hösten/vintern 2014/2015 få information om social dokumentation.

Ett par rutiner saknas för att kvalitetsledningssystemet ska vara komplett.

Enhetschefen är medveten om bristerna och arbetar aktivt för att åtgärda dem.

I Socialstyrelsens brukarundersökning för 2014 uppvisade verksamheten ett ökat värde från 82 till 90 % när det gäller brukarnas sammantagna nöjdhet. Resultatet visar ett bättre utfall på nästan samtliga frågor i undersökningen.

De frågor där nöjdheten ökat mest är

”Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?”, nöjdheten har ökat från 52 till 70 %.

”Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?”, nöjdheten har ökat från 64 till 81 %.

”Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?”, nöjdheten har ökat från 72 till 86 %.

De frågor där nöjdheten minskat är:

”Fick du välja utförare av hemtjänsten?”, nöjdheten har minskat från 68 till 46 %.

”Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?”, nöjdheten har minskat från 52 till 50 %.

Värt att notera är dessutom att frågan om personalens bemötande fått ett ökat utfall från 88 till 97 %.

Verksamheten kommer att diskutera resultatet av brukarundersökningen och upprätta en handlingsplan för de områden som, trots bättre utfall, fortfarande har ett mindre bra resultat.

Hemtjänst, privat regi

1:a aktiva valet i Norden AB

Vid uppföljningsbesöket i oktober framkom det brister i den sociala dokumentationen då det fanns handskrivna journalanteckningar kring en av verksamhetens kunder. Utföraren åtgärdade bristen dagen efter besöket. För övrigt är verksamheten väl fungerande och utföraren hade alla rutiner som efterfrågades.

Nura Omsorg

Föregående års uppföljning visade brister i den sociala dokumentationen. Vid årets uppföljning kvarstår att kontaktpersonernas namn inte har skrivits in i genomförandeplanerna. Utföraren behöver också följa upp händelser av vikt i sociala dokumentationen. Avvikelsen ska vara åtgärdad senast 2014-12-31. I övrigt hade utföraren de rutiner som efterfrågades och bedöms bedriva en väl fungerande hemtjänst.

Vårililjan AB

Vid uppföljningsbesöket i september framkom det att utföraren har obefintlig social dokumentation och bristfälliga genomförandeplaner. Utföraren fick två veckor på sig att inkomma med en åtgärdsplan för hur och när de ska komma till rätta med bristerna. Övriga efterfrågade rutiner finns. Bedömningen är att verksamheten bör följas upp redan under våren 2015 för att säkerställa att bristerna har åtgärdats.

Loki AB

Verksamheten följdes upp under oktober månad och alla efterfrågade rutiner fanns. Enheten har genomfört insatser för att höja kvalitén på den sociala dokumentationen sedan förra årets uppföljning och bedöms bedriva en väl fungerande hemtjänst.

Bäst omsorg

Verksamheten följdes upp under september månad och det framkom då brister i den löpande sociala dokumentationen. Det fanns vid uppföljningstillfället inga rutiner för egenkontroll och riskanalys,

delegering eller lex Sarah. Ny granskning kommer att göras under december månad för att följa upp att efterfrågade rutiner finns samt att den sociala dokumentationen har förbättrats.

Vid uppföljningen i december kunde verksamheten uppvisa de rutiner som saknades vid förra uppföljningen. Den sociala dokumentationen hade förbättrats och kommer att följas upp igen under våren 2015.

AG-hemtjänst

Äldreförvaltningen har tidigare följt upp verksamheten utifrån brister i den sociala dokumentationen och genomförandeplanerna. Vid årets uppföljning, som gjordes i oktober, konstaterades att dokumentationen har förbättrats men att genomförandeplanerna fortfarande behöver utvecklas.

Attendo Västerort

Vid uppföljningen i maj 2014 uppvisade verksamheten stora brister i den sociala dokumentationen. Dokumentation saknades helt i flera av de granskade akterna samt behövde förbättras i flera av akterna. Alla genomförandeplaner var inte aktuella samt saknades helt i en del fall.

Ny uppföljning av den sociala dokumentationen i oktober 2014 visade på förbättringar, dock kvarstår vissa brister varför verksamheten kommer att följas upp på nytt i mars 2015.

Verksamhetschefen är medveten om bristerna och arbetar aktivt med att åtgärda dem.

Aktiv hemtjänst och service i Järfälla

Vid uppföljningen i maj 2014 framkom mycket stora brister i den sociala dokumentationen. Ny uppföljning av dokumentationen gjordes i november 2014 och visade då att dokumentationen blivit bättre men att vissa brister fortfarande kvarstod. Med anledning av detta kommer ny uppföljning att göras i mars 2015. Om bristerna kvarstår kommer verksamheten att lämnas över till

Äldreförvaltningen för fortsatt granskning och ställningstagande. Verksamheten är i övrigt strukturerad och har alla rutiner som behövs.

Sollentuna Omsorg

Vid uppföljningen i maj 2014 uppvisade verksamheten kvarstående brister i den sociala dokumentationen samt avsaknad av flera rutiner i kvalitetsledningssystemet varför verksamheten överlämnades till Äldreförvaltningen för vidare granskning och ställningstagande. Efter avslutad granskning av Äldreförvaltningen då bristerna kvarstod togs beslut om att häva avtalet. Avtalet mellan Stockholms

stad och Sollentuna Omsorg hävdes således av Äldreförvaltningen 2014 10 30.

Uppföljning av entreprenadavtal

Elinsborg och Linnéan, Kavat Vård

Avtalsuppföljning genomfördes 2014 09 01 i syfte att följa upp verksamhetens följsamhet till avtalet och de utlovade mervärdena i detta.

Förvaltningen bedömer att avtalet följs och att mervärdena uppfylls.

Dialogen mellan utföraren och förvaltningen är god.

Personalbemanningen följer avtalet.

Vid den oanmälda nattillsynen tidigare under året konstaterades att viss dokumentation fördes på ett inte helt tillfredsställande sätt. Detta hade rättats till vid nuvarande uppföljning.