

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 – Enskededalens servicehus inklusive Knuten och Skogsgläntans demensgruppboende

Förvaltningens förslag till beslut

Rapporten godkännes.

Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Avdelningschef

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av avtal och anbud för Enskededalens servicehus inklusive Skogsgläntans demensgruppboende och Knuten (öppen mötesplats) genomfördes under november 2014. Verksamheten drivs på entreprenad av Äldreliv i Stockholm AB.

Förvaltningen bedömer att Enskededalens servicehus inklusive Knuten och Skogsgläntans demensgruppboende bedöms möta ställda krav i stort i avtals- och verksamhetsuppföljningen.

Enheterna bedöms vara välorganiserade samt ha ett nära ledarskap. Verksamheten erbjuder ett rikt utbud av sociala aktiviteter. Ett fåtal avvikelser har påträffats vilka kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i april år 2015.

Förvaltningen kan konstatera att socialstyrelsens brukarundersökning visar på ett mycket bra resultat för Skogsgläntans demensgruppboende men ett mindre bra resultat för servicehuset.

Den totala nöjdheten i brukarundersökningen har dock ökat markant sedan år 2011 för båda enheterna. Individuppföljningen för både Enskededalens servicehus och Skogsglantan visar på ett bra resultat.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2015-03-13.

Fakta om enheten

Verksamhet	Enskededalens servicehus inklusive Skogsglantan demensgruppboende som drivs av Äldreliv i Stockholm AB.
Driftsform	Entreprenad, avtalstid from 2009-10-01 tom 2014-09-30 och har förlängts med två år from 2014-10-01 tom 2016-09-30. Därefter löper avtalet ut utan föregående uppsägning.
Inriktning	Servicehusboende för personer över 65 år, demensgruppboende för personer med demenssjukdom och öppen mötesplats för äldre.
Antal platser	Servicehuset 201 lägenheter, Skogsglantan demensgruppboende 22 lägenheter.

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 natttid
- Dialog med medarbetare och boende
- Fortlöpande kontakt

Verksamhets och avtalsuppföljning genomfördes 2014-11-18 av avdelningens verksamhetsuppföljare, biträdande avdelningschef, enhetschef för beställarenheten äldreomsorg, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR). Resultatet från båda dessa uppföljningar redovisas gemensamt i detta tjänsteutlåtande. Verksamhetsuppföljningen har skett utifrån stadens utarbetade mall för ramavtalsuppföljning.

Avtalsuppföljningen har skett med en särskilt framtagen uppföljningsmall utifrån förfrågningsunderlag/anslutningsavtal. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de verksamhets- och avtalsuppföljningar som genomförts 2012-2014.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Enskededalens servicehus inklusive Knuten och Skogsgläntans demensgruppbostäder bedöms möta ställda krav i stort i avtals- och verksamhetsuppföljningen. Enheterna bedöms vara välorganiserade samt ha ett nära ledarskap. Verksamheten erbjuder ett rikt utbud av sociala aktiviteter. Ett fåtal avvikelser har påträffats vilka kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i april år 2015.

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

Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes 2014-11-18 visar följande avvikelser:

Servicehuset:

- Den löpande dokumentationen finns, men bedöms delvis behöva utvecklas för att ge en aktuell bild av den enskilde.
- Genomförandeplaner finns, men bedöms delvis behöva utveckla hur den boende vill ha sina insatser utförda.

Skogsgläntan:

- Genomförandeplaner finns, men bedöms delvis behöva utvecklas gällande när och hur insatserna ska utföras.

Åtgärder för dessa ska vara vidtagna vid 2015 års verksamhetsuppföljning

Resultatet från avtalsuppföljningen som genomfördes 2014-11-18 visar följande:

3.7 Kvalitetssystem

- Entreprenören har inte lämnat en särskild sammanställning av klagomål och vidtagna åtgärder för år

2013. En sammanställning av klagomål inkl. vidtagna åtgärder för perioden november 2013 till oktober 2014 lämnades i samband med avtalsuppföljningen.

4.5.6 Planering av vård, omsorg och service

- Sociala aktiviteter framgår ej för samtliga i genomförandeplanen inom servicehuset.
- Det framgår ej i dokumentationen att genomförandeplanen har upprättats i samråd med brukare eller dess företrädare.
- Genomförandeplan som skickas senast 15 dagar efter beställning till biståndshandläggare sker ej för samtliga.

4.7 Hälso- och sjukvård och rehabilitering

- En individuell omvårdnadsplan vid vård i livets slut upprättas endast delvis.

Åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud

- Två temadagar för alla medarbetare har omvandlats till en planeringsdag årligen och arbetsplatsträffar som har olika teman för verksamhetsutveckling och uppföljning av mål.

Förvaltningen bedömer förändringen likvärdig med det som angavs i anbudet.

- Enheten har ej extern kontinuerlig handledning för medarbetare som arbetar med demens. Intern handledning sker av sjuksköterska. Handledning sker vid behov med BPSD- teamet (Öppenvårdsteam som genom konsultverksamhet arbetar med personer som har Beteendemässiga och Psykiska Symtom vid Demenssjukdom). Medarbetarna får också handledning vid behov av demenscentrum. Under våren 2015 kommer medarbetarna att få handledning vid 13 tillfällen av beteendevetare.

Åtgärder för ovanstående avvikelser ska vidtas omgående och följs upp vid avstämning i april 2015.

Nedanstående aktiviteter på Knuten är en utveckling utifrån anbud och avtal vilket förvaltningen ser mycket positivt på.

- Verksamheten planerar att starta en kör på Knuten.
- Soppkväll anordnas en gång/vecka. Boende i närområdet deltar.
- PUB-kväll anordnas en gång/månad. Boende i närområdet deltar.

Synpunkter och klagomål:

Enskededalens servicehus

Enheten har fått 23 klagomål/synpunkter under perioden november 2013 – oktober 2014 som berör verksamheten.

Klagomålen/synpunkterna har främst handlat om:

Uteblivna insatser, utförandet av insatser, tidsbrist hos personal, brister i kontaktmannaskap och bemötande.

Vidtagna åtgärder: Samtal med berörd personal enskilt och på arbetsplatsträff, samtal med och återkoppling till boende/anhöriga samtal med underleverantör, revidering av rutiner, översyn av kontinuitet och byte av kontaktman.

Enheten har också fått motta beröm såsom:

Intresserad personal som vill hjälpa de boende, helt nöjd med hjälpen, stortrivs med personal och boende samt lätt att få kontakt med sjuksköterska.

Dessutom har enheten fått in flertalet klagomål/synpunkter gällande lokaler.

Klagomålen/synpunkterna har främst handlat om:

Kylan i huset och stopp i sopnedkassen som skapar dålig lukt i korridorer.

Vidtagna åtgärder:

Kontakt med Micasa (felanmälan) dagligen, byte av fönster, extra element i vissa lägenheter samt kontinuerlig kontakt med förvaltare.

Skogsläntans gruppboende:

Inga synpunkter/klagomål har inkommit till enheten. Däremot har enheten fått beröm.

Brukarundersökning:

Skogsläntan:

Svarsfrekvensen var mellan 20 % - 40 %

Skogsläntan visar på ett bättre resultat än Stockholms stad, länet och riket inom de flesta områden förutom hur lätt det är att få träffa läkare vid behov.

Följande områden har fått ett mycket bra resultat:

Personalen bemöter mig på ett bra sätt

Personalen tar hänsyn till mina önskemål och åsikter om hur jag vill ha hjälpen utförd

Jag har förtroende för personalen

Maten smakar bra

Måltiderna är en trevlig stund på dagen
Lätt att få träffa sjuksköterska vid behov
Personalen meddelar i förväg om tillfälliga förändringar
Personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig
Tryggheten på boendet
Möjligheterna att få komma utomhus

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

Har lätt att få träffa läkare vid behov
Händer det att du besväras av ensamhet

Ingen har dock besvarat frågan gällande: Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter och klagomål på äldreboendet.

En sammantagen bedömning av nöjdheten inom Skogsläntan.

40 % år 2011, 100 % år 2012, 100 % år 2013, 100 % år 2014 och 82 % totalt i staden år 2014.

Enskededalens servicehus:

Svarsfrekvensen var mellan 40 % - 60 %
Servicehuset visar på ett mindre bra resultat än Stockholms stad, länet och riket inom flera områden.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Får bra bemötande från personalen
Jag känner mig trygg med min hemtjänst
Känner förtroende för personalen

Följande områden har dock fått ett mindre bra resultat

Brukar du kunna påverka vilka tider personalen kommer
Personalen meddelar i förväg om tillfälliga förändringar
Personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig
Besväras du av ensamhet
Har du lätt att få träffa läkare vid behov
Svårt att få kontakt med hemtjänstpersonal vid behov
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter och klagomål på äldreboendet

En sammantagen bedömning av nöjdheten inom**Enskededalens servicehus:**

52 % år 2011, 82 % år 2012, 82 % år 2013, 79 % år 2014 och 84 % totalt i staden år 2014.

Individuppföljningar på Skogsgläntan:

Individuppföljningar har genomförts genom intervju med brukare som bott på enheten cirka ett år och/eller med deras närstående/företrädare. Här redovisas resultatet för sju boende varav alla är kvinnor. Av dessa har ingen boende svarat själv, fyra brukare har företrätts av närstående/företrädare och i tre fall har intervjun genomförts gemensamt med brukare och närstående/ företrädare. I följande frågor är det svårt att utläsa något resultat på grund av att flera av de boende har svarat att de ej vet hur det är:

Erbjuds du varje dag att delta i någon aktivitet?

Kan du påverka hur stödet genomförs?

Kan du själv välja vilken tid du vill gå upp/lägga dig?

Följande områden har fått ett bra resultat:

Om du vill påtala ett problem som ej blivit löst, vet du vart du ska vända dig?

Blir du vänligt bemött av personalen?

Respekterar personalen hur du vill ha det?

Får du det stöd av personalen som du behöver?

Vet du vem som är din kontaktman?

Följande områden har fått ett mindre bra resultat:

Får du välja vad du vill äta till lunch och middag?

Får du komma ut på promenad när du vill det?

Har du varit med och planerat hur du vill ha din omvårdnad?

(Deltagit i upprättandet av genomförandeplanen)

Individuppföljningar på Enskededalens servicehus:

Individuppföljningar har genomförts genom intervju med brukare som bott på enheten cirka ett år och/eller med deras närstående/företrädare. Här redovisas resultatet för 48 boende varav 33 kvinnor och 15 män. Av dessa har tio brukare valt att inte svara alls, 19 brukare har svarat själva, 18 brukare har svarat gemensamt med närstående/ företrädare, en brukare har företrätts av närstående/företrädare.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Bidrar hemtjänsten till att din vardag fungerar?

Är du nöjd med den hjälp du får?

Får du hjälp ungefär vid de tider du önskat?

Upplever du att du har de sociala kontakter du behöver?
Har du de hjälpmedel du behöver?
Tycker du att hemtjänsten möjliggör att du kan bo kvar hemma?
Vet du i förväg vilken tid du ska få hjälp?
Vet du vem som är din kontaktman?
Har du samma personal?

Följande områden har dock fått ett mindre bra resultat

Får du delta i de vardagssysslor som ska göras tillsammans med personalen?

Bilagor

1. Aktuella utvecklingsområden för Enskededalens servicehus och Skogsgläntans gruppboende, jämförelse mellan åren 2012- 2014
2. Verksamhetsuppföljning av Enskededalens servicehus
3. Verksamhetsuppföljning av Skogsgläntan
4. Avtalsuppföljning