

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

1. 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 2015.

Förvaltningen bedömer att Egen regi bedriver en bra verksamhet vid Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende och Solgårdens dagverksamhet, inom området äldreomsorg, men inte helt i enlighet med gällande avtal och anbud.

Avvikelserna handlar främst om brister i SoL- och hälso- och sjukvårdsdokumentationen, aktiviteter och mat- och måltider inom avdelningar på Mårtensgården. Ledningssystem finns men behöver lokalt anpassas och utvecklas. Bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende en säker och trygg omvårdnad.

Enheten bedöms arbeta aktivt för att ge de boende en harmonisk och hemlik miljö.

Solgårdens dagverksamhet bedöms vara en verksamhet som ger de äldre en trygg vistelse med olika former av aktiviteter och

utevistelse. Förvaltningen kan konstatera att brukarundersökningarna visar att boende/gäster/närstående upplever ett respektfullt och gott bemötande. Åtgärder gällande avvikelserna ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställts i den handlingsplan som enheten upprättar och förvaltningen godkänner. Handlingsplanen skall vara förvaltningen tillhanda senast 2016-03-31. Åtgärderna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte under juni 2016.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2016-03-11.

Fakta om enheten

Verksamhet	Mårtensgården inklusive Solgårdens dagverksamhet.
Driftsform	Intraprenad, avtalstid fr o m 2010-06-14 t o m 2013-10-30 . Avtalet har förlängts fr o m 2013-10-31 t o m 2015-10 -31 samt ytterligare en gång fr o m 2015-11 -01 t o m 2017-10-31. Om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor ytterligare 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 29 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

Verksamhets- och avtalsuppföljning genomfördes 2015-10-14 av avdelningens verksamhetsuppföljare, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR), biträdande avdelningschef samt biståndshandläggare vid äldreomsorgens beställarenhet.

Resultatet från avtals- och verksamhetsuppföljningen 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 en jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de verksamhets- och avtalsuppföljningar som genomförts 2013-2015.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Egen regi bedriver en bra verksamhet vid Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende och Solgårdens dagverksamhet, inom området äldreomsorg, men inte helt i enlighet med gällande avtal och anbud.

Avvikelserna handlar främst om brister i SoL- och hälso- och sjukvårdsdokumentationen, aktiviteter och mat- och måltider inom avdelningar på Mårtensgården. Ledningssystem finns men behöver lokalt anpassas och utvecklas. Bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende en säker och trygg omvårdnad. Enheten bedöms arbeta aktivt för att ge de boende en harmonisk och hemlik miljö.

Solgårdens dagverksamhet bedöms vara en verksamhet som ger de äldre en trygg vistelse med olika former av aktiviteter och utevistelse. Förvaltningen kan konstatera att brukarundersökningarna visar att boende/gäster/närstående upplever ett respektfullt och gott bemötande.

Åtgärder gällande avvikelserna ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställts i den handlingsplan som enheten upprättar och förvaltningen godkänner. Handlingsplanen skall varar förvaltningen tillhanda senast 2016-03-31. Åtgärderna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte under maj 2016.

Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes 2015-10-14 visar följande avvikelser:

Mårtensgården

- Rehab dokumentationen gällande sjukgymnastbedömningar bedöms behöva kompletteras.

- Enheten registrerar endast delvis i Senior alert.

Åtgärder för ovanstående avvikelser ska vara vidtagna senast 2016-03-31.

- Egenkontroll gällande HSL-dokumentationen saknas.
- Samtliga boende erbjuds ej möjlighet att välja mellan två varmrätter vid både lunch och middag.

Åtgärder för ovanstående avvikelser ska vara vidtagna senast vid 2016-års verksamhetsuppföljning.

Solgården

- Egenkontroll gällande HSL-dokumentationen saknas.

Åtgärder för ovanstående avvikelser ska vara vidtagna vid 2016 års verksamhetsuppföljning

Resultat från avtalsuppföljningen som genomfördes 2015-10-14 visar följande:

1.6 Ledningssystem

- Ledningssystem finns men behöver lokalt anpassas och utvecklas.

1.10 Dokumentation enligt SoL

- Genomförandeplan upprättas delvis inom 15 dagar på Mårtensgården och upprättas ej för samtliga inom 15 dagar på Solgården.
- Boende/ närstående får inte en kopia på genomförandeplanen. Efter att den godkänts av närstående behålls en kopia i den boendes omvårdnadspärm och förvaras på enheten.

3.1 Måltiden

- Det finns ej möjlighet för samtliga boende att välja mellan minst två rätter från matsedel lunch och middag.

5.3 Allmänna hälso- och sjukvårdskrav

- Utifrån den granskade dokumentationen arbetar sjuksköterskan endast delvis utifrån ett salutogent synsätt. Detta kommer att förbättras då verksamheten till fullo kommer att dokumentera utifrån det nya systemet ICF.
- Riskbedömningar finns ej för samtliga boende inom Mårtensgården.

5.7 Läkemedelshantering

- Det går ej att utläsa av dokumentationen att det genomförts läkemedelsgenomgångar för samtliga boende under året. Däremot har resultatet förbättrats sedan föregående uppföljning.

5.11 Tandvård och munhygien

- Erbjudande om uppsökande verksamhet med munhälsobedömning, individuell rådgivning samt erbjudande om eventuell nödvändig tandvård årligen ges ej till samtliga boende utifrån granskad dokumentation.

5.14 Dokumentation enligt HSL

- Fullständig journal inkl. riskbedömningar upprättas ej för samtliga boende inom 14 dagar.

9.2 Utbildning

- För två av enhetens medarbetare har genomgått grundutbildning under 2015. Då all omvårdnadspersonal har genomfört grundutbildning övergår åtagandet till att avse vidare/fortbildning i samma omfattning, det vill säga fyra procent av totala antalet arbetstimmar avseende omvårdnadspersonal. Vidareutbildning har ej genomförts under 2015 i den omfattning som anges i avtalet. Fyra procent utbildning av totala antalet arbetstimmar innebär en omfattande insats, tiden ska täckas av vikarier och försvårar medarbetarkontinuiteten som är ett annat åtagande i avtalet. **Förvaltningen bedömer att utbildnings- och vidare/fortbildningsplanen för 2015 väl tillgodoser enhetens behov av fortbildning och uppgår till totalt 3,5 procent för år 2015 inkl. de två medarbetare som genomgått grundutbildning. Förvaltningen bedömer avvikelserna som godtagbara med hänsyn till förklaringen för innevarande år men avser fortsatt följa upp hur utbildningskravet efterlevs.**

Mervärden enligt bedömning utifrån lämnat anbud

- En äldrepedagog med ansvar för utbildning och kvalitetsutveckling ingår ej längre i ledningen för verksamheten. Äldrepedagogen har ersatts av en Silviasköterska som bl.a. har samma uppdrag som tidigare äldrepedagog. **Förvaltningen bedömer förändringen likvärdig med det som angavs i anbudet.**
- I samverkan med Kommunal har projektet ”Mönsterarbetsplats” för ökat inflytande, engagemang

och lärande ej påbörjats. Medarbetare har utbildats för uppdraget och övriga medarbetare på Mårtensgården har fått information om ”Mönsterarbetsplats” på en arbetsplatsträff.

Förvaltningen föreslår nu verksamheten att inkomma med ett skriftligt förslag på ersättning för projektet ”Mönsterarbetsplats” som innebär ett ökat inflytande, engagemang och lärande för medarbetarna.

- Kontaktmannautbildning i tre steg genomförs ej längre utan vid nyanställningar går ledningen igenom vad det innebär att vara kontaktman utifrån upprättad rutin och sedan får de nyanställda skriva under ett kontaktmannakontrakt.
- Det framgår ej av dokumentationen att samtliga boende som har stora fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar ex sängliggande erbjuds dagliga aktiviteter.
- Det framgår ej av dokumentationen att samtliga boende erbjuds egen tid två timmar/vecka med sin kontaktman.
- Det finns rutiner för daglig utevistelse men dessa behöver utvecklas.

Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud

Mårtensgården:

- Enheten har ej daglig gymnastik.
- TV-utbudet anpassas ej för samtliga boende efter behov och önskemål.
- Verksamheten har ej erbjudit och genomfört ett stort antal utflykter. Utflykter har ej skett, året om 1 gång/mån, för alla avdelningar och Solgårdens demensdagvård.
- Enheten har ej en aktivitetspärm för att inspirera medarbetarna.
- De boende erbjuds ej ett stort och brett kulturutbud.
- Daglig signeringslista över deltagande i aktiviteter och utevistelse finns men används ej för samtliga. Journalanteckningar över deltagande i aktiviteter och utevistelse för alla boende sker ej för samtliga.
- Skåp med material som ska verka för minnesväckning på alla våningar finns endast delvis.
- Enheten har ej en egen vikariepool med tre undersköterskor.
- Årets medarbetare utses ej.
- Enheten har ej reflektion en gång/vecka.
- Biträdande verksamhetschef har haft en namngiven mentor tidigare inom förvaltningen dock ej idag.

- Genomförandeplan upprättas endast delvis inom sju dagar efter inflyttning.
- Uppföljning av genomförandeplanen sker ej för samtliga var tredje månad tillsammans med brukaren och dess närstående.
- Journalanteckningar minst en gång/vecka finns för samtliga på Mårtensgården men ej för samtliga inom Solgården.
- All dokumentation granskas ej en gång i halvåret utan en gång/år.
Det finns ej en helårsanställd sjuksköterska med specialistkompetens geriatrik/demens som arbetar med kvalitetsutveckling. Sjuksköterska anställd för uppdraget slutade i juni 2015. Ingen ny sjuksköterska med specialistkompetens geriatrik/ demens har sökt till tjänsten. Däremot har enheten anställt en sjuksköterska med distriktsköterskekompetens.
Förvaltningen anmodar utföraren att vid eventuell rekrytering av ny sjuksköterska är det viktigt att utföraren i sin annons ställer specialistkompetens geriatrik/demens som krav.
- De boendes omvårdnadsplaner (HSL) Utvärderas och uppdateras ej för samtliga efter behov samt minst två gånger per år.
- Arbetsterapeuten/sjukgymnasten har ej träffat nattpersonalen 3 ggr/vecka. Verksamheten har planer på att förändra/utveckla stödet till nattpersonalen på annat sätt och återkommer till beställaren för godkännande av nytt arbetssätt.
- Bilder med namn på de maträtter som serveras till lunch och middag anslås ej för samtliga rätter.
- Maten serveras ej ur karotter för samtliga boende.
- Kryddor finns ej på borden.
- Blommor finns på borden dock ej ljus på alla avdelningar.
- Enheten tillämpar ej pedagogiska måltider för samtliga boende.
- Enheten samverkar ej med volontärer.

Solgårdens demensdagvård:

- Personalen arbetar ej utifrån ”De fyra T:ena” utan arbetar istället utifrån den nationella värdegrunden som också är Stockholms stads värdegrund.
Förvaltningen godkänner förändringen och bedömer den som likvärdig med det som angavs i anbudet.
- Egen tid med gäst och kontaktman sker delvis.
- Enheten genomförde tidigare besök på biblioteket i servicehuset. Kulturförvaltningen har nu stängt biblioteket

och enheten ser förnärvarande över möjligheten att tillgodose detta på annat sätt.

Åtgärder gällande ovanstående avvikelser som inte är godkända av förvaltningen ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställs i den handlingsplan som enheten upprättat och förvaltningen godkänt. Handlingsplanen skall vara beställare tillhanda senast 2016-03-31. Åtgärderna kommer att följas upp vid avstämningsmöte juni 2016.

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

- Enheten har utökat antal möten med matrådet från fyra ggr/år till en ggr/månad.
- Omvårdnadsmöten som tidigare genomfördes var 5:e vecka benämns idag som teammöten och har utökats till att träffas en gång/vecka.
- Verksamheten har utvecklat en särskild metod för egenkontroll av förhållningssätt, värdegrundsarbetet, personlig omvårdnad, rutiner, måltidssituationer, aktiviteter genom enhetens utbildade Silviasyster. Enhetens Silviasyster har också en pedagogisk roll gentemot enhetens medarbetare i omvårdnadsarbete och förhållningssätt genom att hon deltar i omvårdnadsarbetet.

Synpunkter och klagomål:

Enheten har fått totalt två klagomål under 2015.

Klagomålen/synpunkterna har handlat om brister i bemötande.

Åtgärder som vidtagits:

Återkommande möten med anhörig för att ta emot synpunkter och klagomål, men även för att ge information kring riktlinjer och lagar verksamheten har att följa.

Enheten har också fått beröm vid två tillfällen från anhöriga som är väldigt nöjda med medarbetarnas empati och goda omvårdnad. Vård i livets slut har anhöriga också berömt.

Brukarundersökning 2015:

Brukarundersökningen för vård- och omsorgsboende är en nationell undersökning av Socialstyrelsen. Staden har genomfört en brukarundersökning för dagverksamhet.

Någon jämförelse över svar utifrån kön går ej att få fram för Mårtensgården.

Mårtensgården

Antal svarande på enkäten var mellan 40 % - 60 %. Något högre antal svarande 2015 än 2014. Totalt sett i riket svarade 55,4 %.

Följande områden har fått bra resultat

Bemöter personalen dig på ett bra sätt

Känner förtroende för personalen.

Känner sig trygg på sitt äldreboende.

Har lätt att träffa sjuksköterska vid behov.

Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat

Händer det att du besväras av ensamhet

Tycker det är trivsamt i gemensamma utrymmen.

Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet.

Möjligheterna att komma utomhus är bra.

Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Tycker att det är trivsamt utomhus runt boendet.

Upplever du att måltiderna är en trevlig stund på dagen.

Lätt att få träffa läkare vid behov

Sammantaget nöjda med boendet:

År 2014 År 2015

Mårtensgården 81 % 71 %

Stockholms stad 82 % 80 %

Riket 83 % 82 %

Solgårdens dagverksamhet

Antal svarande på Solgården var 61 % varav 53 % var män och 47 % var kvinnor. 17 % har besvarat enkäten själv, 72 % har besvarat enkäten tillsammans med anhörig, vän eller annan person och i 11 % av fallen har annan person svarat.

Följande områden har fått bra resultat

Bemöter personalen dig på ett bra sätt

Mina synpunkter och klagomål tas om hand
Maten smakar bra
Måltiderna är en trevlig stund på dagen
Jag känner mig trygg i min dagverksamhet

Följande områden har fått ett mindre bra resultat

Personalen lyssnar på mina önskemål
Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas på min dagliga verksamhet.

Sammantaget så är kvinnorna något mera nöjda än männen inom de flesta områden förutom när det gäller hur man kan påverka vilka aktiviteter som ska finnas på dagverksamheten. Där är kvinnorna mindre nöjda än männen även om männen också tycker att detta är ett utvecklingsområde.

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

År 2013	År 2014	År 2015
HI 91%	HI 84%	HI 82%

För staden totalt År 2015 HI 94

Individuppföljningar på Mårtensgården 2015:

Individuppföljningar har genomförts genom intervju med brukare som bott på enheten cirka ett år och/eller med deras närstående/företrädare. Här redovisas resultatet för 24 boende varav 17 kvinnor och sju män. Av dessa har ingen boende svarat själva, 19 brukare har företrätts av närstående/företrädare och i fem fall har intervjun genomförts gemensamt med brukare och närstående/ företrädare.

Följande områden har fått bra resultat

Blir du vänligt bemött av personalen.
Får du det stöd av personalen som du behöver.
Respekterar personalen hur du vill ha det.
Vet du vem som är din kontaktman.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat

Har du varit med och planerat hur du vill ha din omvårdnad (deltagit i upprättandet av genomförandeplanen).
Får du komma ut på promenad när du vill det.
Får du välja när du vill äta lunch och middag.
Om du vill påtala ett problem som ej blivit löst, vet du vart du ska vända dig.

Särskilda kommentarer från intervjun:

Flera uppger att de är nöjda med boendet och att det är bra personal. Flera säger att de inte orkar delta på aktiviteterna längre. Många närstående har inte deltagit vid och ej sett någon genomförandplan på länge. Flera önskar vara mer delaktiga i detta.

Bilagor

1. Aktuella utvecklingsområden, jämförelse mellan åren 2013-2015
2. Verksamhetsuppföljning (Mårtensgården)
3. Verksamhetsuppföljning (Solgården)
4. Avtalsuppföljning