

Handläggare
Birgitta Eskils Pettersson
Telefon: 08-508 20 506
Ann-Sophie Rüder
Telefon: 08-508 14 090

Till
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsförvaltning

Uppföljning inom äldreomsorgen – Årsta vård- och omsorgsboende inkl. Skedvikens gruppboende och Sländans dagverksamhet

Förvaltningens förslag till beslut

1. Rapporten godkännes.
2. Förlängning av avtalet rekommenderas.

Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Avdelningschef

Sammanfattning

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av avtal och anbud för Årsta vård- och omsorgsboende inkl. Skedvikens gruppboende och Sländans dagverksamhet genomfördes under januari-februari 2016. Verksamheten övergick på entreprenad till Kropp och Sjal Med Omtanke i Helsingborg AB (KOSMO) 2012-03-01. Verksamheten följs upp utifrån stadens verksamhetsuppföljningsmall och med en särskilt framtagen uppföljningsmall utifrån förfrågningsunderlag, anbud och avtal.

Förvaltningen bedömer att KOSMO bedriver en bra verksamhet inom Årsta och Skedvikens vård- och omsorgsboende inkl. Sländans dagverksamhet, inom området äldreomsorg, men inte helt i enlighet med gällande avtal och anbud.

Det som främst avviker handlar bland annat om vissa brister i hälso- och sjukvårdsdokumentationen och i SoL- dokumentationen. Inom området mat och måltider behöver åtgärder vidtas och för aktiviteter finns behov av utveckling.

För övrigt har verksamheten haft ett utarbetat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete med relevanta rutiner och processer samt rutiner för uppföljning inom KOSMO. Eftersom verksamheten övergick till Norlandia Care i februari 2015 håller nu Norlandia Cares ledningssystem på att implementeras.

Bemanningen bedöms rimlig i förhållande till antalet boende. Över 90 % av omvårdnadspersonalen har adekvat utbildning.

Verksamheten har en sjuksköterskebemanning med tjänstgörande sjuksköterska på plats hela dygnet vilket bedöms leda till en ökad trygghet för de boende.

Verksamheten har genomfört och kommer att fortsätta genomföra en lokal utbildning i svenska för språksvaga medarbetare som har svenska som andraspråk. Utbildningen har gett/ger goda resultat. Förvaltningen uppmanar KOSMO att upprätta en handlings- och tidsplan för de avvikelser/brister som framkommit vid avtals- och verksamhetsuppföljningen. Planen skall lämnas till beställaren senast 2016-04-30 och tidsplanen skall godkännas av förvaltningen. Åtgärderna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte under juni 2016.

Elva av 77 badrum på Årsta vård- och omsorgsboende är godkända av Arbetsmiljöverket. Förvaltningen har från MICASA beställt en förstudie för nyproduktion av ett vård- och omsorgsboende i Årsta på det nuvarande vård- och omsorgsboendets befintliga mark. Arbetsmiljöverket (AMV) har förändrat sitt ställningstagande om vad som krävs för godkännande av hygienutrymmen inom servicehus. Detta innebär att om individuella handlingsplaner för hur medarbetarna ska hantera trånga hygienutrymmen finns underkänns inte de servicehus som har trånga hygienutrymmen. För servicehusen i stadsdelen innebär det att det för närvarande går att få samtliga servicehus godkända utan ombyggnation om AMV kvarstår i detta nya ställningstagande.

Samma ställningstagande har AMV ännu inte gjort vad gäller vård- och omsorgsboenden men förvaltningen kommer ändå säkerställa att ledningen för Årsta (och Högdalens) vård- och omsorgsboende upprättar individuella handlingsplaner för hur medarbetarna ska hantera trånga hygienutrymmen.

AMV har inte meddelat att en inspektion är planerad i år. Om AMV genomför en inspektion på Årsta vård- och omsorgsboende och bedömer att hygienutrymmena inte är godkända kan förvaltningen och fastighetsägaren MICASA få ett föreläggande om att vidta åtgärder. Den tid som lämnas för detta har vanligtvis varit minst två år och hänsyn brukar tas om till att åtgärder är vidtagana och om

ny/ombyggnation är under utredning. Förvaltningen har tillfrågat MICASA om när förstudien beräknas vara klar men svar har ännu inte erhållits. Förvaltningen bedömer inte att detta påverkar en förlängning av avtalet.

Den i staden pågående äldreboendeutredningen är ännu inte avslutad, den bedöms dock inte påverka en förlängning av avtalet. Utgångspunkten för äldreboendeutredningen är lämna underlag för ett slags ”mellanboende/trygghetsboende” som äldre ska ha möjlighet att erhålla utifrån att de står i kö hos bostadsförmedlingen. Även förmedling genom förtursansökan hos bostadsförmedlingen om boendesituationen är extra besvärlig på grund av ålder och/eller hälsa kan bli aktuell. Den av förvaltningens nuvarande boendeformer som kan komma att påverkas av äldreboendeutredningen är servicehusen där behovet i utifrån gällande riktlinjer har minskat och lediga lägenheter finns. Vård- och omsorgsboendena kan möjligen påverkas genom att behovet kan minska något när äldre personer får tillgång till ”mellanboende/trygghetsboende” och eventuellt väljer att bo kvar med omfattande insatser under en längre inom denna boendeform. När ett vård- och omsorgsboende avvecklas eller ersätts genom nybyggnation kan ställning tas till om dessa ska omstruktureras till ”mellanboenden/trygghetsboenden”. I samband med detta bör en analys av stadsdelens två befintliga vård- och omsorgsboenden som inte uppfyller kraven från AMV genomföras och ställning tas till vilket vård- och omsorgsboende som först ska ersättas.

Förvaltningen föreslår att avtalet förlängs med ytterligare två år fr o m 2017-02-01 t o m 2019-01-31.

Förvaltningen bedömer att de påvisade avvikelserna inte är av den digniteten att något hinder för en förlängning av avtalet föreligger. Hänsyn tas också till att en utveckling av verksamheten har skett.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2016-03-11. De fackliga företrädarna har informerats om tidpunkten för avtalsuppföljningen.

Fakta om enheten

Verksamhet Årsta vård- och omsorgsboende inkl. Skedvikens gruppboende och Sländans dagverksamhet som drivs av KOSMO.

Driftsform	Entreprenad, avtalstid from 2012-03-01 tom 2015-01-31. Ny förlängning har gjorts from 2015-02-01 tom 2017-01-31. Om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor ytterligare två (2) gånger två (2) år. Överenskommelse om förlängning ska vara skriftlig och träffas senast nio månader före avtalstidens utgång. Längsta möjliga avtalstid är åtta år och 11 månader.
Inriktning	Äldre med demenssjukdom samt äldre med somatiska sjukdomar/ fysisk funktionsnedsättning.
Antal platser	Årsta vård- och omsorgsboende har totalt 77 lägenheter bestående av 45 somatiska platser, 25 demens platser och sju korttids platser. Skedviken har åtta demens platser. Sländans dagverksamhet har 24 platser.

Metod för uppföljningen

- Intervju med enhetens ledning och medarbetare
- Granskning av dokument
- Granskning av dokumentation enligt SoL respektive HSL
- Oanmälda besök dagtid och en gång nattetid
- Dialog med medarbetare och boende
- Fortlöpande kontakt

Verksamhets- och avtalsuppföljning genomfördes 2016-01-19 av avdelningens verksamhetsuppföljare, biträdande avdelningschef samt biståndshandläggare inom äldreomsorgens beställarenhet, 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 genom en särskilt framtagen mall utifrån förfrågningsunderlag, anbud och avtal för att säkra alla delar.

Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med jämförelse för de avvikelser som påvisats vid de avtals- och verksamhetsuppföljningar som genomförts under 2014 - 2016.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att KOSMO bedriver en bra verksamhet inom Årsta och Skedvikens vård- och omsorgsboende inkl.

Sländans dagverksamhet, inom området äldreomsorg, men inte helt i enlighet med gällande avtal och anbud.

Det som främst avviker handlar bland annat om vissa brister i hälso- och sjukvårdsdokumentationen och i SoL- dokumentationen. Inom området mat och måltider behöver åtgärder vidtas och för aktiviteter finns behov av utveckling.

För övrigt har verksamheten haft ett utarbetat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete med relevanta rutiner och processer samt rutiner för uppföljning inom KOSMO. Eftersom verksamheten övergick till Norlandia Care i februari 2015 håller nu Norlandia Cares ledningssystem på att implementeras.

Bemanningen bedöms rimlig i förhållande till antalet boende. Över 90 % av omvårdnadspersonalen har adekvat utbildning.

Verksamheten har en sjuksköterskebemanning med tjänstgörande sjuksköterska på plats hela dygnet vilket bedöms leda till en ökad trygghet för de boende.

Verksamheten har genomfört och kommer att fortsätta genomföra en lokal svenskutbildning för språksvaga medarbetare som har svenska som andraspråk.

Förvaltningen uppmanar KOSMO att upprätta en handlings- och tidsplan för de avvikelser/brister som framkommit vid avtals- och verksamhetsuppföljningen. Planen skall lämnas till beställaren senast 2016-04-30 och tidsplanen skall godkännas av förvaltningen.

Åtgärderna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte under juni 2016.

Elva av 77 badrum på Årsta vård- och omsorgsboende är godkända av Arbetsmiljöverket. Förvaltningen har från MICASA beställt en förstudie för nyproduktion av ett vård- och omsorgsboende i Årsta på det nuvarande vård- och omsorgsboendets befintliga mark.

Arbetsmiljöverket (AMV) har förändrat sitt ställningstagande om vad som krävs för godkännande av hygienutrymmen inom servicehus. Detta innebär att om individuella handlingsplaner för hur medarbetarna ska hantera trånga hygienutrymmen finns underkänns inte de servicehus som har trånga hygienutrymmen. För servicehusen i stadsdelen innebär det att det förnärvarande går att få samtliga servicehus godkända utan ombyggnation om AMV kvarstår i detta nya ställningstagande.

Samma ställningstagande har AMV ännu inte gjort vad gäller vård- och omsorgsboenden men förvaltningen kommer ändå säkerställa att ledningen för Årsta (och Högdalens) vård- och omsorgsboende upprättar individuella handlingsplaner för hur medarbetarna ska hantera trånga hygienutrymmen.

AMV har inte meddelat att en inspektion är planerad i år. Om AMV genomför en inspektion på Årsta vård- och omsorgsboende och bedömer att hygienutrymmena inte är godkända kan förvaltningen och fastighetsägaren MICASA få ett föreläggande om att vidta

åtgärder. Den tid som lämnas för detta har vanligtvis varit minst två år och hänsyn brukar tas om till att åtgärder är vidtagana och om ny/ombyggnation är under utredning. Förvaltningen har tillfrågat MICASA om när förstudien beräknas vara klar men svar har ännu inte erhållits. Förvaltningen bedömer inte att detta påverkar en förlängning av avtalet.

Den i staden pågående äldreboendeutredningen är ännu inte avslutad, den bedöms dock inte påverka en förlängning av avtalet. Utgångspunkten för äldreboendeutredningen är att lämna underlag för ett ”mellanboende/trygghetsboende” som äldre ska ha möjlighet att erhålla utifrån att de står i kö hos bostadsförmedlingen. Även förmedling genom förtursansökan hos bostadsförmedlingen om boendesituationen är extra besvärlig på grund av ålder och/eller hälsa kan bli aktuell. Den av förvaltningens nuvarande boendeformer som kan komma att påverkas av äldreboendeutredningen är servicehus där behovet i utifrån gällande riktlinjer har minskat och lediga lägenheter finns. Vård- och omsorgsboendena kan möjligen påverkas genom att behovet kan minska något när äldre personer får tillgång till ”mellanboende/trygghetsboende” och eventuellt väljer att bo kvar med omfattande insatser under en längre inom denna boendeform. När ett vård- och omsorgsboende avvecklas eller ersätts genom nybyggnation kan ställning tas till om dessa ska omstruktureras till ”mellanboenden/trygghetsboenden”. I samband med detta bör en analys av stadsdelens två befintliga vård- och omsorgsboenden som inte uppfyller kraven från AMV genomföras och ställning tas till vilket vård- och omsorgsboende som först ska ersättas.

Förvaltningen föreslår att avtalet förlängs med ytterligare två år fr o m 2017-02-01 t o m 2019-01-31.

Förvaltningen bedömer att de påvisade avvikelserna inte är av den digniteten att något hinder för en förlängning av avtalet föreligger. Hänsyn tas också till att en utveckling av verksamheten har skett.

Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes 2016-01-19 visar följande avvikelser:

Årsta vård- och omsorgsboende

- Verksamheten registrerar ej i Senior alert.

Åtgärd för ovanstående avvikelse/brist ska vara vidtagen senast 2016-02-22. Åtgärdat 2016-02-22.

- SoL- och HSL-dokumentation förvaras på varje avdelnings expedition som är olåsta.
- Planerade gemensamma aktiviteter erbjuds ej dagligen på samtliga avdelningar.
- Daglig utevistelse erbjuds ej samtliga boende som så önskar.

Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna senast 2016-04-30.

- HSL-dokumentation finns delvis (rehab dokumentation finns).

Åtgärd för ovanstående avvikelse/brist ska vara vidtagen senast vid 2017 års verksamhetsuppföljning.

Skedvikens gruppboende

- Verksamheten registrerar ej i Senior alert.

Åtgärd för ovanstående avvikelse/brist ska vara vidtagen senast 2016-02-22. Åtgärdat 2016-02-22.

- Planerade gemensamma aktiviteter erbjuds ej dagligen.

Åtgärd för ovanstående avvikelse/brist ska vara vidtagen senast 2016-04-30.

Sländans dagverksamhet

- Inga avvikelser/brister.

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

Resultatet från avtalsuppföljningen som genomfördes 2016-01-19 visar följande:

1.10 Dokumentation enligt SoL

- Genomförandeplaner finns men upprättas ej för samtliga boende inom 15 dagar inom Skedviken och Sländan.

- Boende/företrädare delges en kopia på genomförandeplanen endast delvis.
- De bondes intressen och önskemål framgår ej för samtliga.

2.1 De boendes dagliga tillvaro, förutsättningar och krav på insatser

- De boende erbjuds en trygg och bekväm miljö men en utveckling bör ske när det gäller stimulansen.
- Verksamhetens Silviasjuksköterska har slutat på Årsta-vård- och omsorgsboende men en sjuksköterska kommer att påbörja sin utbildning hösten 2016 till Silviasjuksköterska.

2.2 Självbestämmande och integritet

- Egen tid med sin kontaktman genomförs ej för samtliga boende inom Skedviken och Årsta.
- Effekterna av de beslutade åtgärderna utifrån NPI pro (Neuro Psychiatric Inventory Professional, ett diagnosverktyg för att mäta beteendesymtom vid olika demenssjukdomar) följs ej upp för samtliga boende inom 5 veckor.
- Genomförandeplanerna följs ej upp minst var tredje månad för samtliga enheter förutom på Sländans dagverksamhet.

2.5 Service och omvårdnad

- Utifrån dokumentationsgranskningen går ej att utläsa att samtliga boende har rätt till/erbjuds dusch/bad och hårvård varje dag.

2.7 Aktiv och meningsfylld tillvaro

Åtaganden som gett mervärde

- Det går ej att utläsa av dokumentationen att samtliga boende erbjuds som minimum tre dagliga kultur- och friskvårdsaktiviteter. Detta framgår ej heller alltid av enhetens anslag av aktiviteter.

Ytterligare åtagande utifrån anbud:

- Det går ej att utläsa av dokumentationen att de boende erbjuds utevistelse varje dag.
- Högläsning varje dag erbjuds ej samtliga boende.

2.18 Anhöriga och närstående

Åtaganden som gett mervärde:

- Enheten har en informationspärm som på vissa enheter behöver ses över för att ge aktuell information.
- Det finns inte super 8-tavlor på avdelningarna för information om statusen för olika verksamhetsområden samt

hur enheten arbetar med förbättringar. Däremot finns pärmar på vissa expeditioner som innehåller information om detta.

3 Kost

3.1 Måltiden

- Rutin för egenkontroll finns men efterlevs ej för samtliga avdelningar.
- Eftermiddagsmellanmål serveras ej planerat för samtliga boende.
- Det finns ej möjlighet för samtliga boende att välja mellan minst två rätter från matsedel vid lunch och middag. På Skedvikens gruppboende erbjuds de boende en maträtt som lagas av personalen på enheten. Om den enskilde ej tål eller tycker om den maträtten erbjuds en annan maträtt.
- Matsedelns variation och säsongsanpassning kan utvecklas.
- En trivsamt måltidsmiljö och måltidsupplevelse med socialt innehåll, anpassad utifrån brukaren och dess funktionsnedsättning erbjuds ej för samtliga.

Åtagande utifrån anbud:

- Frukostbuffé erbjuds ej för samtliga.
- Enheten har karottsystem endast delvis.
- Pedagogisk måltid förekommer ej på samtliga enheter.
- Bestämda platser vid bordet finns ej för samtliga boende.

4.3 Personal, omfattning, utbildning mm

- Personal är endast delvis försedda med namnbrickor.

5.3 Allmänna hälso- och sjukvårdskrav

- Det går ej att utläsa av dokumentationen att sjuksköterskan arbetar utifrån ett salutogent synsätt.
- Riskbedömningarna följs ej upp för samtliga minst en gång per år eller oftare vid behov inom Årsta vård- och omsorgsboende.

5.7 Läkemedelshantering

- Årlig läkemedelsgenomgång sker ej för samtliga boende inom Årsta utifrån vad som framkommit vid dokumentationsgranskningen.

5.14 Dokumentation enligt HSL

- Arbetsterapeut och sjukgymnast upprättar en journal inkl. riskbedömningar och åtgärder inom 14 dagar. Däremot görs inte detta av sjuksköterskorna inom 14 dagar.

Förvaltningen uppmanar KOSMO att upprätta en handlings- och tidsplan för ovanstående avvikelser/brister som framkommit vid avtalsuppföljningen. Planen skall lämnas till beställaren senast 2016-04-30 och tidsplanen skall godkännas av förvaltningen. Åtgärderna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte under juni 2016.

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

- Verksamheten har genomfört och kommer att fortsätta att genomföra en utbildning i svenska för språksvaga medarbetare med svenska som andra språk. Utbildningen leds av äldrepedagog i samarbete men verksamhetschef och pågår terminvis 1 ggr/vecka. Den är uppdelad i två delar, först en läsförståelsedel och sedan en del två då man går igenom enhetens rutiner för att förvissa sig om att de är skrivna på ett sätt så att alla förstår. Dessutom ges också övningar i det sociala samtalet.

Synpunkter och klagomål:

Enheten har fått 27 klagomål/synpunkter under år 2015. Klagomålen/synpunkterna har bland annat handlat om informations/kommunikationsbrister mellan personal och boende/närstående, brister i bemötande, personalens tillgänglighet, personalens kompetens, felaktigt utförd insats, kostfrågor samt lokalfrågor.

Enheten har vidtagit följande åtgärder:

Samtal med berörd personal både enskilt och i grupp, samtal och återkoppling till boende/närstående, genomgång av befintliga rutiner, intern granskning, startat en svenskutbildning för språksvaga, skrivit en Lex Maria, samt felanmälan och avvikelser till fastighetsägaren (Micasa).

Flera av klagomålen har kommit från en anhörig inom enheten. Detta föranledde en oanmäld inspektion på enheten av äldreförvaltningen 2016-02-05. Klagomålen gällde att de boende inte fick välja dryck till maten, att de inte fick äta sig mätta samt att det inte fanns tillräckligt med personal som kan hjälpa till vid måltiden. Inspektionen genomfördes genom observation av måltidssituationen på två avdelningar. Av måltidsobservationerna framgick att de boende fick välja både mat och dryck. Maten räckte till alla och blev över. Bemanningen under måltiden bedömdes rimlig i förhållande till antal boende på avdelning 4. På avdelning 5 fanns det däremot behov av fler personal under måltiden. Vid inspektionen observerade inspektörerna även att det

förekom samtal mellan personal och boende, vilket inspektörerna fann positivt. Inspektörerna är dock medvetna om att observationen inte ger en helhetsbild av verksamhetens arbete med maten och måltider. Förvaltningen har också genomfört ett antal oanmälda besök under 2015 på grund av upprepade klagomål från samma anhörig. Resultatet från dessa oanmälda besök har visat samma resultat som äldreförvaltningens inspektionsrapport visar. Förvaltningens sammantagna bedömningen i avtals- och verksamhetsuppföljningen av mat och måltidssituationen visar dock på behov av utveckling för hela enheten.

Socialstyrelsens brukarundersökning:

Resultat för Årsta vård- och omsorgsboende, inklusive Skedviken

Svarsprocenten är 40 % -60 %. Könsuppdelat resultat går ej att få fram för enheten. Detta redovisas enbart på totalen för stadsdelen.

Följande områden har fått bra resultat

Får bra bemötande från personalen.
Känner sig trygg på sitt äldreboende.
Känner förtroende för personalen.
Personal ha tillräckligt med tid för arbetet.
Personal tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål.

Följande områden har fått ett mindre bra resultat

Besväras inte av ensamhet.
Har lätt att få träffa läkare vid behov.
Möjligheterna att få komma utomhus är bra.
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet.
Tycker det är trivsamt i de gemensamma lokalerna.
Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen.
Brukar du kunna påverka vilka tider du får hjälp.
Lätt att få träffa sjuksköterska vid behov.

Vid avstämningsmötet i juni 2016 kommer förvaltningen även följa upp hur enheten kommer att arbeta med att förbättra brukarnas nöjdhet med ovanstående punkter.

Den sammantagna nöjdheten för boendet är:

- År 2014 79 %.
- År 2015 71 %

För Stockholm stad är den totala nöjdheten:

- År 2015 80 %

Stadens brukarundersökning:**Resultat för Sländans dagverksamhet.**

Svarsprocenten var 71 % varav 76 % var kvinnor och 24 % var män. 26 % har svarat helt själv, 65 % tillsammans med anhörig, vän eller annan person och i nio % av fallen så har annan person svarat på enkäten.

Sländans dagverksamhet visar ett bra enkätresultat.

När det gäller resultatet för hur kvinnor och män upplever dagverksamheten skiljer sig inte så mycket förutom inom området inflytande och delaktighet där männen känner sig väldigt nöjda och kvinnorna är något mindre nöjda.

Följande områden har fått bra resultat

Personalen bemöter mig på ett bra sätt.

Personalen lyssnar på mina önskemål.

Jag har förtroende för personalen.

Maten smakar bra.

Jag är nöjd med aktiviteterna.

Måltiderna är en trevlig stund på dagen.

Jag känner mig trygg i min dagverksamhet.

Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara.

Jag är nöjd med min dagverksamhet.

Följande område har fått ett något lägre resultat

Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som skall finnas i min dagverksamhet.

Vid avstämningsmötet i juni 2016 kommer förvaltningen även följa upp hur enheten kommer att arbeta med att förbättra brukarnas nöjdhet med ovanstående punkt.

Ett nöjdhetsindex har tagits fram som är baserat på ett medelvärde utifrån följande frågor:

- Jag känner mig trygg i min dagverksamhet
- Jag är nöjd med min dagverksamhet
- Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara

Sländans dagverksamhets nöjdhetsindex för

- | | | |
|-----------|----|---------------------|
| • År 2013 | 86 | |
| • År 2014 | 98 | År 2014 (staden) 93 |
| • År 2015 | 91 | År 2015 (staden) 94 |

Individuppföljningar på Årsta vård- och omsorgsboende 2016

Individuppföljningar har genomförts genom intervju med brukare som bott på enheten cirka ett år och/eller med deras närstående/företrädare.

18 boende har varit föremål för individuppföljningen, 14 kvinnor och fyra män. 10 kvinnor och fyra män är boende inom somatisk avdelning och fyra kvinnor inom avdelningarna för demens. Av dessa har tre boende svarat själva, 11 boende har företrätts av närstående/företrädare och i fyra fall har intervjun genomförts gemensamt med brukare och närstående/ företrädare.

Resultat könsuppdelat skiljer sig inte nämnvärt åt i cirka hälften av frågorna. Inom områdena utevistelse, aktiviteter, mat och måltider samt om personalen har tid att sitta ned och prata är männen mer nöjda än kvinnorna.

Följande områden har fått ett bra resultat:

Blir du vänligt bemött av personalen?

Vet du vem som är din kontaktman?

Får du det stöd av personalen som du behöver?

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

Tycker du vanligtvis om den mat som serveras till lunch och middag?

Kan du påverka hur stödet genomförs?

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

Har personalen tid att sitta ner och prata lite med dig?

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

Om du inte vill ha maten som erbjuds, erbjuds du då någon annan varm mat istället?

Erbjuds du dagligen att komma ut på promenad?

Erbjuds du varje dag att delta i någon aktivitet?

Vid avstämningsmötet i juni 2016 kommer förvaltningen även följa upp hur enheten kommer att arbeta med att förbättra brukarnas nöjdhet med ovanstående punkter.

Särskilda kommentarer från intervjun:

Flera uppger att de är nöjda med boendet och att det är bra personal. Några uppger att det är för lite personal och många personalbyten.

Bilagor

1. Verksamhetsuppföljning Årsta vård och omsorgsboende-
Enheten för somatiska sjukdomar/ fysik funktionsnedsättning)

2. Verksamhetsuppföljning Årsta vård och omsorgsboende
Demens
3. Verksamhetsuppföljning Skedvikens gruppboende
4. Verksamhetsuppföljning Sländans dagverksamhet
5. Avtalsuppföljning
6. Utvecklingsområden 2014-2016.