

Avtalsuppföljning av Norrmalms grupp- och servicebostäder

Norrmalms stadsdelsförvaltning arbetar med uppföljning och kontroll av verksamheterna. Utförare av verksamheterna ska ge möjlighet till full insyn i verksamheten inklusive tillgång till dokumentation för stadsdelsförvaltningens representanter. Avtalsuppföljningen innehåller olika moment och redovisas sammanfattningsvis i denna uppföljning.

Verksamheten

Norrmalms grupp- och servicebostäder drivs sedan 2010 av Nytida (tidigare Carema Orkidén AB). Uppdraget omfattar insatser i form av bostad med särskild service för vuxna enligt 9 § 9 p lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Norrmalms grupp- och servicebostäder omfattar sex enheter med totalt 31 lägenheter samt två servicebostadsenheter med totalt 23 lägenheter för 25 platser (2 sammanboende par) för lindrigt till måttligt utvecklingsstörda. Verksamheten ingår i stadens valfrihetssystem och har idag 56 boende.

Entreprenaden startade den 1 juni 2010. Avtalet har förlängts två gånger och gäller t.o.m. den 31 maj 2018. Därefter kan avtalet inte förlängas.

Genomförande av uppföljningen

Oanmälda besök gjordes den 7 april 2016 i samtliga sex grupp- och servicebostäder av avdelningschef, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), verksamhetscontroller och utvecklingssekreterare.

En samlad genomgång av verksamheten genomfördes den 11 april 2016. Då deltog avdelningschef, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), verksamhetscontroller och

utvecklingssekreterare samt från Nytida enhetschefer och kvalitetsutvecklare.

De båda servicebostadsenheterna besöktes (Frejgatan och Karlbergsvägen) den 2 respektive 7 juni av utvecklingssekreterare, vilken då även studerade den sociala dokumentationen för samtliga boende.

I uppföljningen ingår även Nytidas verksamhetsberättelse 2015 och verksamhetsplan 2016.

Uppföljningsansvaret för hälso- och sjukvården ligger sedan den 1 oktober 2015 hos socialförvaltningen/LSS-hälsan. I samband med detta har det ansvar förvaltningens MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) haft tidigare gått över till LSS-hälsans MAS.

Sammanfattande bedömning

En uppföljning av entreprenören Nytida avseende driften av Norrmalms grupp- och servicebostäder, visar att verksamheten håller en god kvalitet, att avtalet uppfylls och att kontakten mellan beställare och utförare fungerar väl.

En särskild kontroll av dokumentationen vid de båda servicebostadsenheterna visade att genomförandeplanerna var uppdaterade och att den sociala dokumentationen var adekvat, kontinuerlig och förd med respekt för den enskildes integritet.

De boende erbjuds hälso- och sjukvård av god kvalitet. Verksamheten följer de lagar, rutiner och anvisningar som styr hälso- och sjukvården. Personalen har god kännedom om de boende och kontinuitet i arbetet finns. Gruppboendena har en hemtrevlig miljö speciellt anpassad för de boende.

Uppföljningens olika delar

Ledningssystem (§ 28 i avtalet)

Utföraren har ett system för kvalitet inom verksamheten i enlighet med Socialstyrelsens författningssamling SOSFS 2011:9. Nytida använder företagets väl upparbetade och uppdaterade ledningssystem.

Personal (§ 12 i avtalet)

Norrmalms grupp- och servicebostäder har 85 medarbetare som är tillsvidare-/månadsanställda och fördelade på 74

årstjänster, samt cirka 50 timvikarie som ersätter ordinarie personal vid behov.

Sjukskrivningstalet har under det senaste året varit 4,0 %
Personalomsättning har varit 9,4 %.

All ordinarie personal har adekvat utbildning, det vill säga minst gymnasial utbildning med inriktning mot funktionsnedsättning/omsorg eller dokumenterad erfarenhet inom verksamhetsområdet. Den personal som saknar utbildning uppmuntras ekonomiskt till att skaffa sig sådan, i form av lönepåslag med 1 296 kr/månad för heltidsanställd. En plan finns för personalens kompetensutveckling. Alla behärskar det svenska språket i tal och skrift. En rutin finns för introduktion av nyanställda. Likaså finns en rutin för information om offentlighets- och sekretesslagstiftningen. Extern handledning finns att tillgå.

Genomförandeplaner och övrig dokumentation (§§ 14, 26 och 27 i avtalet)

En uppföljning av genomförandeplaner och social dokumentation för samtliga boende i de båda servicebostadsenheterna på Frejgatan och Karlbergsvägen genomfördes den 2 respektive 7 juni.

Genomförandeplaner har upprättats för samtliga boende. Planerna är uppdaterade och innehåller en utförlig och tydlig beskrivning av behov och mål, delmål och syfte med insatsen samt hur och när insatsen ska genomföras (arbetssätt) och vem som ska ge stödet. Den boende (och/eller dennes företrädare) har deltagit när genomförandeplanen upprättats eller uppdaterats.

Den sociala dokumentationen var adekvat, kontinuerlig och förd med respekt för den enskildes integritet och gav en god bild av händelser, behov och åtgärder för samtliga boende.

Synpunkts och klagomålshantering (§ 30 i avtalet)

En synpunkts- och klagomålshantering finns liksom en rutin finns för uppföljning och utvärdering av denna. Rutin finns för att ge information till den enskilde om synpunkts- och klagomålshandlingen inklusive information om vart han eller hon ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål.

Totalt har 46 synpunkter och klagomål registrerats under de senaste 12 månaderna. Dessa handlar i huvudsak om närståendes- respektive de enskildas synpunkter på omvårdnadsinsatserna, klagomål på andra hyresgäster på gruppboenden/serviceboenden, klagomål gällande riskerad ekonomisk trygghet samt förbättringsförslag från närstående. Nyttida har fått positiva synpunkter från biståndshandläggare och närstående angående utformning av uppföljningssamtal och de enskildas delaktighet i utformning av sitt stöd. Utföraren har följt upp och åtgärdat klagomål enligt gällande rutiner.

Samarbete/samverkan med beställaren och andra myndigheter (§§ 11 och 29 i avtalet)

Det finns en rutin för hur ansvar och uppgifter ska fördelas mellan beställare och utförare. Det finns även en rutin för att utföraren underrättar berörd nämnd om väsentliga förändringar i verksamheten. Ändringar av rutinerna görs i dialog mellan utförare och beställare. Samverkan med andra myndigheter sker utifrån de boendes behov. Samarbete med landstingets habilitering samt med andra gruppboenden (där de boende exempelvis har en partner) är vanligt förekommande.

Allvarliga missförhållanden enligt lex Sarah (§ 25 i avtalet)

Det finns en rutin för rapportering enligt lex Sarah samt en rutin för att beställaren omedelbart får kännedom om en rapport enligt lex Sarah. Under 2015 gjordes två Lex-Sara utredningar gällande två enskilda brukare som har blivit bestulna på privata medel. Verksamheten har förstärkt rutinerna kring redovisning av den enskildes ekonomi för att minska risken att något liknande skulle kunna inträffa igen. Brukarna har kompenseras ekonomiskt och en medarbetare har polisanmälts och tagits ur tjänst.

Uppföljning (§ 28 i avtalet)

Brugarundersökningar

Stockholms stad genomförde en brukarundersökning under perioden maj – september 2015 vilken hade en svarsfrekvens på 48 %. Följande siffror speglade Norrmalms grupp och serviceboenden.

- 90% ansåg att Det går bra att säga till personalen om jag tycker något är fel. (Att jämföras med stadens genomsnitt som var 86 %.)

- 94 % ansåg att Personalen lyssnar på mig. (Att jämföras med stadens genomsnitt som var 87 %.)
- 97 % ansåg att Jag får ta emot gäster i min bostad när jag själv önskar. (Att jämföras med stadens genomsnitt som var 95 %.)
- 93 % ansåg att Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad. (Att jämföras med stadens genomsnitt som var 88%.)
- 91 % ansåg att Jag vet vem min stödperson är. (Att jämföras med stadens genomsnitt som likaså var 91 %.)
- 97 % ansåg att Jag känner mig trygg i min egen lägenhet. (Att jämföras med stadens genomsnitt som var 92 %.)
- 91 % ansåg att Jag är nöjd med mitt bo. (Att jämföras med stadens genomsnitt som var 87 %.)
- 84 % ansåg att Jag får det stöd (hjälp) jag behöver på mitt boende. (Att jämföras med stadens genomsnitt som var 87 %.)
- 88 % ansåg att Jag trivs med personalen. (Att jämföras med stadens genomsnitt som var 89 %.)

Nytidas brukarundersökning

Nytida AB genomförde en brukarundersökning under april 2016. Svar saknas från ett par enheter, troligen på grund av för få deltagare från dessa. Totalt hade 42 boende besvarat enkäten. På den viktiga frågan Trivs du med att bo här, hade 93 procent svarat att de gjorde det.

Nytidas närståendeenkät från våren 2016 visar ett index för kundnöjdhet på 78 % för Norrmalms grupp- och servicebostäder. Detta är en procent högre än år 2015 och lika med snittet som var 78 %, om man ser till samtliga entreprenader som Nytida driver.

Medarbetarenkät

Nytidas index över motiverade medarbetare från hösten 2015 visar 71,9 % för Norrmalms grupp- och servicebostäder, vilket är högre än Nytidas totala index för all verksamhet (64 %). Utföraren ser som sitt viktigaste utvecklingsområde att stärka samarbete mellan Norrmalms olika grupp- och servicebostäder. Medarbetarna uppger att de ser mer positivt på sin arbetssituation och yrkesroll samt att målstyrningen har blivit tydligare än för ett år sedan.

Övrigt

Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)

Det finns en tydlig och fastställd brandskyddsorganisation och det finns en plan för egenkontroll av lokalerna och brandutrustning (släckare, filter etc.). Det finns en utrymningsplan. Alla verksamheter har övat utrymning under de senaste 12 månaderna.

Stödperson och personal runt de boende

Det finns en eller flera utsedda stödpersoner för varje boende. Den boende har möjlighet att byta stödperson enligt en given rutin. Utföraren har en rutin för att fastställa och uppnå den boendes behov av kontinuitet. Utföraren dokumenterar frånvaro av insats som en avvikelse gentemot genomförandeplan.

Hantering av privata medel och nycklar

Det finns rutiner för hantering av privata medel och nycklar.

Mervärden, enligt anbud

När beställaren utvärderade anbuden i samband med upphandlingen noterades följande så kallade mervärden:

Stöd, service och omvårdnad

- Tydlig metodbeskrivning för stöd och service och tydligt beskrivet dokumentationsarbete.
- Stor vikt läggs vid hälsobefrämjande aktiviteter och kostens roll. (Dietist finns att tillgå. Även hälsosamordnaren är kunnig avseende kost och har nyttjats.)
- Etik- och värderingsfrågor framhålls och en värdegrund och ett etiskt råd finns.

Personal

- Tydlig beskrivning av metoder för behovsanalys, bemanning och personalkompetens.
- ”Mönsterarbetsplatsen” som gemensam satsning tillsammans med Kommunalarbetareförbundet samt goda exempel med tävlingsmoment och belöningssystem. Tillgång finns till Nytida jouren för akuta frågor efter kontorstid.

Kvalitetsrutiner och uppföljning

- Beskrivning finns av ett avancerat och användarvänligt dokumentations- och kvalitetssystem som borgar för att verksamhetens kvalitet säkras enligt avtalet.
- Kvalitets- och miljöledningssystemet Qualimax är ISO-certifierat.
- Rankingsystem för att stimulera förbättringar och erfarenhetsutbyte. (Exempelvis dokumenterad egentid med hyresgäster. Jämförelse görs med andra delar av entreprenörens verksamhet.)

De i anbudet lämnade beskrivningarna av verksamheten vilka resulterat i mervärdespoäng uppfylls i huvudsak.

Rankingsystemet var en tävling som syftat till att skapa positiv konkurrensanda och stimulera utveckling och förbättringsarbete inom verksamheten. Rankingsystemet finns inte längre. Många upplevde det som orättvist. Själva jämförelsen finns kvar, där bedömningen sker utifrån en femgradig skala. ”Mönsterarbetsplatsen”, den gemensamma satsningen tillsammans med facket kom dock aldrig igång. Den ersattes av ”Process omtanke”, en tre heldagar lång detaljerad genomgång av arbetet i kvalitetsutvecklande syfte och med de boende i fokus. Kvalitetsrådet, med en representant från varje verksamhet sammanträder fortsättningsvis en gång i månaden.

Uppföljning av hälso- och sjukvård

Inom gruppboende och dagliga verksamheter inom LSS har tidigare landstinget utfört hälso- och sjukvård enligt principöverenskommelsen från 1994. Detta ansvar vilar sedan oktober 2015 på socialförvaltningen/LSS-hälsan. I samband med detta har det ansvar förvaltningens MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) haft tidigare gått över till LSS-hälsans MAS.

Verksamheten anser att LSS-hälsans sjuksköterskor har fungerat mycket bra men när det gäller samarbetet med arbetsterapeut och sjukgymnast ser man det som ett utvecklingsområde.

Utvecklingsområden

<i>förbättring</i>	<i>åtgärd</i>	<i>utförd senast</i>	<i>ansvarig för kontroll</i>
Utföraren avser att fortsätta att stärka formerna för delaktighet och inflytande för den boende.	Förvaltningen kommer att ha fokus på utförarens brukarundersökningar och hur dessa följs upp.	Kontinuerligt under 2016-2017	Avdelningschef och utvecklingssekreterare
Utföraren avser att utveckla formerna för den enskildes vardag.	Förvaltningen kommer kontinuerligt att följa utvecklingsarbetet.	Kontinuerligt under 2016-2017	Enhetschef och utvecklingssekreterare
Utföraren avser att stärka stödpersonens roll.	Förvaltningen kommer kontinuerligt att följa utvecklingsarbetet.	Kontinuerligt under 2016 - 2017	Enhetschef och utvecklingssekreterare