

**Handläggare**  
Birgitta Eskils Pettersson  
Telefon: 08-508 20 506

**Till**  
Enskede-Årsta-Vantörs  
stadsdelsnämnd

## **Uppföljning inom äldreomsorgen- Stureby vård- och omsorgsboende inklusive Tussmötegården**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Rapporten godkännes.

Lena Lundström Stoltz  
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring  
Avdelningschef beställare

### **Sammanfattning**

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av avtal och anbud för Stureby vård- och omsorgsboende inklusive Tussmötegården genomfördes under oktober 2016.

Verksamheten drivs på intraprenad av Egen regi sedan 2009- 11-01 till och med 2014-10-31. Förlängningar av överenskommelsen har gjorts 2 x två (2) år fr o m 2014-11-01 t o m 2018-10-31. Därefter löper överenskommelsen ut.

Förvaltningen bedömer att Egen regi bedriver en bra verksamhet inom Stureby och Tussmötegårdens vård-och omsorgsboende, inom området äldreomsorg, men inte helt i enlighet med gällande överenskommelse och anbud.

Ny ledning för verksamheten tillträdde under våren 2016. En ledning med ett tydligt och ett nära ledarskap. Flera av avvikelserna från uppföljningen 2015 har åtgärdats. Utveckling av aktiviteter och mat- och måltidssituationen pågår. Projekt för ett personcentrerat arbetssätt kopplat till värdegrundsarbetet startade under oktober

2016. Verksamheten har ett ledningssystem med relevanta processer och rutiner och bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende en säker och trygg omvårdnad. Över 90 % av omvårdnadspersonalen har adekvat utbildning.

Stureby vård- och omsorgsboende inkl. Tussmötegården har ett gemensamt aktivitetscenter "Tussudden" som bedöms erbjuda boende ett regelbundet utbud av olika aktiviteter. Verksamheten omgärdas av en fin utemiljö som lockar de boende till promenader och många olika utomhusaktiviteter sommartid bland annat med stöd av sommarungdomar.

Brukarundersökningarna för 2016 visar ett bra resultat vad gäller bland annat bemötande, trygghet och maten. Vad gäller den totala nöjdheten så har den ökat från föregående års undersökning för båda enheterna. För Tussmötegården är den totala nöjdheten en procent lägre jämfört med stadens resultat men för Stureby är det ett bättre resultat än för staden som helhet.

Avvikelserna utifrån uppföljningarna handlar främst om brister i dokumentationen samt i mat- och måltidsmiljön.

Åtgärderna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i april 2017.

### **Ärendets beredning**

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

### **Fakta om enheten**

Verksamhet	Stureby och Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende
Driftsform	Intraprenad, avtalstid fr o m 2009-11-01 och har förlängts t o m 2014-10-31. Nya förlängningar har gjorts i 2 x två (2) år fr o m 2014-11-01 t o m 2018-10-31. Längsta möjliga sammanlagda tid för överenskommelse är nio år och tre månader. Därefter löper överenskommelsen ut.
Inriktning	Vård och omsorgsboende för somatiskt sjuka och för personer med demenssjukdom.
Antal platser	Stureby vård- och omsorgsboende 144 platser för demens. Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende 65 platser (17 platser demens och 36 platser somatik)

### **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 och boende
- Fortlöpande kontakt

Verksamhetsuppföljning och uppföljning av överenskommelsen genomfördes 2016-09 -29 av biträdande avdelningschef, biståndshandläggare, MAS och MAR. Resultatet från båda dessa uppföljningar redovisas gemensamt i detta tjänstutlåtande. Verksamhetsuppföljningen har skett utifrån stadens utarbetade mall för ramavtalsuppföljning. Uppföljningen av överenskommelsen har skett med en särskilt framtagen uppföljningsmall utifrån förfrågningsunderlag-/anbud/överenskommelse. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de uppföljningar som genomförts 2014-2016.

### **Förvaltningens bedömning**

Förvaltningen bedömer att Egen regi bedriver en bra verksamhet inom Stureby och Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende, inom området äldreomsorg, men inte helt i enlighet med gällande överenskommelse och anbud.

Ny ledning för verksamheten tillträdde under våren 2016. En ledning med ett tydligt och ett nära ledarskap. Flera av avvikelserna från uppföljningen 2015 har åtgärdats. Utveckling av aktiviteter och mat- och måltidssituationen pågår. Projekt för ett personcentrerat arbetssätt kopplat till värdegrundsarbetet startade under oktober 2016. Verksamheten har ett ledningssystem med relevanta processer och rutiner och bemanningen bedöms rimlig för att ge de boende en säker och trygg omvårdnad. Över 90 % av omvårdnadspersonalen har adekvat utbildning.

Stureby vård- och omsorgsboende inkl. Tussmötegården har ett gemensamt aktivitetscenter "Tussudden" som bedöms erbjuda boende ett regelbundet utbud av olika aktiviteter. Verksamheten omgärdas av en fin utemiljö som lockar de boende till promenader och många olika utomhusaktiviteter sommartid bland annat med stöd av sommarungdomar.

Brukarundersökningarna för 2016 visar ett bra resultat vad gäller bland annat bemötande, trygghet och maten. Vad gäller den totala nöjdheten så har den ökat från föregående års undersökning för båda enheterna. För Tussmötegården är den totala nöjdheten en procent lägre jämfört med stadens resultat men för Stureby är det ett bättre resultat än för staden som helhet.

Avvikelseerna utifrån uppföljningarna handlar främst om brister i dokumentationen samt i mat- och måltidsmiljön. Åtgärderna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i april 2017.

### **Resultat från verksamhetsuppföljningen som genomfördes visar följande avvikelser**

#### **Stureby vård- och omsorgsboende**

- Dokumentationen förvaras ej på ett betryggande sätt inom samtliga avdelningar.

**Åtgärder för ovanstående avvikelser/brister ska vara vidtagna till 2016-12-01.**

#### **Tussmöttegårdens vård- och omsorgsboende**

- Inga avvikelser.

### **Resultat från uppföljningen av överenskommelsen som genomfördes 2016-10-11 visar följande:**

#### **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

## **2.1 De boendes dagliga tillvaro, förutsättningar och krav på insatser**

### **Övriga åtaganden enligt lämnat anbud**

- Verksamheten arbetar efter den nationella värdegrunden tillika Stockholms stads. Specifika värdegrundsmöten sker ej. Värdegrunden ska genomsyra allt arbete och alla möten. Varannan vecka har verksamheten metodmöten och då kommer specifika värdegrundsdiskussioner upp. **Förvaltningen godkänner förändringen och bedömer den som likvärdig med det som angavs i anbudet.**
- Sjuksköterskan är inte handledare på ovanstående metodmöten utan det är biträdande enhetschef.

**Förvaltningen godkänner förändringen och bedömer den som likvärdig med det som angavs i anbudet.**

- Utifrån granskad dokumentation låter verksamheten brukarna endast delvis välja om de vill ha manlig eller kvinnlig personal vid hygiensituationer. Inom Tussmötegården saknas detta val.

## **2.2 Självbestämmande och integritet (1.13.1.3 i anbudet)**

### **Övriga åtaganden enligt lämnat anbud**

- Närstående finns inte representerade i matrådet.
- Den boende och/eller dennes närstående bjuds ej in var tredje månad till ett uppföljningsmöte av genomförandeplanen utifrån granskad dokumentation.

## **2.5 Service och omvårdnad (1.13.1.6 i anbudet)**

- Sänggående och uppstigning anpassas ej för samtliga efter den boendes förutsättningar, behov och önskemål utifrån granskad dokumentation.
- Utifrån granskad dokumentation erbjuds ej samtliga boende dusch varje dag.

## **2.6 Aktiv och meningsfull tillvaro (1.13.1.7 i anbudet)**

- De boendes individuella önskemål dokumenteras ej för samtliga i genomförandeplanen.

### **Ytterligare områden som har gett ett Mervärde i anbudet**

- Dagkollo har ej erbjudits på söndagarna under sommarmånaderna. Fem utflykter har genomförts under fem veckor i sommar. Utflykterna har varit till Artipelag, Sundby gård, Fåfången, Vinterviken och Akvarium. I övrigt har många dagliga aktiviteter genomförts ute i parken runt boendet med hjälp av sommararbetande ungdomar.

### **Övriga åtaganden enligt lämnat anbud**

- Taktill massage erbjuds ej för samtliga boende. Utbildning i taktill stimulering har erbjudits nattpersonal men alla har inte genomfört utbildningen.
- Personalen dokumenterar ibland om de boende tackar ja eller nej till en aktivitet och anledningen till att de tackar nej.

### **3.1 Måltidernas innehåll (1.13.2.1 i anbudet)**

- Rutin för egenkontroll, hygien m.m. finns men efterlevs ej på samtliga enheter.

### **Ytterligare områden som har gett ett Mervärde i anbudet**

- Färska kryddor tillhandahålls ej.
- Maten serveras ur karotter och uppläggningsfat endast delvis.
- Det finns ej kryddor på bordet, t.ex. salt och peppar för samtliga boende.
- Bröd serveras ej till samtliga.
- Lättöl serveras till de som så önskar. När det gäller vin serveras vin till de som själva betalar.
- Det dukas ej med särskilt helgporslin för samtliga boende för att göra skillnad på vardag och helg. Däremot dukas det med fina servetter och vinglas.

### **4 Personal, omfattning, utbildning mm (1.13.4.3 i anbudet)**

#### **Ytterligare områden som har gett ett Mervärde i anbudet**

- Cheferna har ej utsedda mentorer inom förvaltningen

### **Övriga åtaganden enligt lämnat anbud**

- En egen vikariepool bestående av tre undersköterskor saknas.
- Årets medarbetare utses ej. Istället uppmärksammas alla goda resultat t.ex. med en kick off.

#### **4.12 Allmänna hälso- och sjukvårdskrav (1.13.5.3 i anbudet)**

- Utifrån granskad dokumentation går det ej att utläsa identifierade friskfaktorer för samtliga boende. Utveckling har dock skett sedan föregående uppföljning.
- Kvalitetssäkrad inkontinensvård av inkontinenshjälpmedel genomförs endast delvis.

#### **4.15 Vård i livets slutskede (1.13.5.6 i anbudet)**

- Vak sätts ej in för samtliga som vårdas i livets slut.

#### **4.24 Dokumentation enligt HSL (1.13.5.15 i anbudet)**

- Stureby förvarar ej dokumentationen på ett betryggande sätt för samtliga boende. Tussmötegården förvarar all dokumentation på ett betryggande sätt.

#### **5.3 Dokumentation enligt SoL (1.13.6.3 i anbudet)**

- Genomförandeplan upprättas ej för samtliga boende inom 15 dagar inom Stureby och endast delvis inom Tussmötegården.
- Det framgår ej för samtliga vad han/hon kan själv.
- Det framgår av genomförandeplanen vad och hur den boende får hjälp men hur kan dock utvecklas.
- Det framgår ej för samtliga i genomförandeplanen vad hon/han kan själv.
- Den boendes intressen framgår ej för samtliga av genomförandeplanen.

#### **Ytterligare områden som har gett ett Mervärde i anbudet**

- Kollegial granskning genomförs ej. Granskningen genomförs av verksamhetens dokumentationssamordnare.
- Genomförandemöte varje vecka förekommer ej. Avvikelserna behandlas i stället på teammöte som sker varannan vecka.
- Uppföljning av genomförandeplaner sker delvis var 3:e månad både inom Tussmötegården och inom Stureby.

## Övriga åtaganden enligt lämnat anbud

- Det finns ej 14 utsedda dokumentationsstödare utan endast fyra.

## **8 Särskilda åtaganden som ska uppfyllas enligt lämnat anbud**

### **8.3 Kost**

- Att alltid få välja vad som serveras till huvudrätten, till exempel potatis, ris eller pasta ges ej möjligt till för samtliga boende.

**Åtgärder gällande ovanstående avvikelser ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställts i den handlingsplan som enheten upprättat och förvaltningen godkänner.**

**Handlingsplanen skall vara förvaltningen tillhanda senast 2016-12-31. Åtgärderna följs upp på avstämningsmöte i april 2017.**

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

- Projekt ”Salutogent synsätt med fokus på den enskildes värdegrund” i syfte att:  
Alla boende ska säkerställas en värdig personcentrerad vård- och omsorg.  
Alla medarbetare ska ha kännedom om och följa det gemensamt framtagna personcentrerade arbetssättet.  
Utsedda värdegrundskoordinatorer (vk) handleder, entusiasmerar och stöder omsorgspersonal i att identifiera den enskildes värdegrund.
- **Pubaftnar** en gång i månaden (4 st. hittills i år) alltid med levande musik. Lättare förtäring och något gott att dricka. Dessa aftnar har varit mycket uppskattade av både boende, närstående och personal och är en ny aktivitet sedan nyåret.
- **Torsdagsunderhållning** en gång i månaden för hela Stureby med artister från bl.a. Kultur i vården.
- **Tisdagskonserter** på Tussmötegården
- **Musikkaféer i aktivitetslokalen** (ny aktivitet sedan nyåret) med levande musik, samtal samt hembakat kaffebröd.
- **Blå timmen** (en ny aktivitet som infaller strax efter middagen för att motverka oro och vandrande på enheten). Samvaro med musik, diktuppläsning, samtal m.m. Förstärkt av artister som kommer utifrån. Lättare tilltugg och något



gott att dricka serveras till. Detta är ett nystartat projekt men har redan fallit väl ut med minskad oro och förbättrad nattsömn.

- **Teaterföreställningar** (ny aktivitet) på Stureby och Tussmötegården.
- **Besökshundsverksamhet** med besökshundarna Ville och Vilja på både Tussmötegården och Stureby.
- **Lättare hantverk** på enheterna såsom tovning och målning.
- **Bokstunder på enheterna.** Högläsning, musik och samtal.
- **Platsminnen;** ett projekt som har som mål att skapa ett nytt surfplattebaserat verktyg (app) för interaktivt reminiscensarbete baserat på framför allt gamla foton, identifiering av, och diskussion kring dessa. Projektledare och initiativtagare till projektet är Viktor Lindbäck. Det drivs i samverkan av Riksantikvarieämbetet, Svenska Demensförbundet och studieförbundet ABF. Finansieras av Allmänna Arvsfonden. Ett 3-årigt projekt med start 2015. Drivs idag på 2 enheter. En på Tussmötegården pl.0, och en på Stureby vård och omsorgsboende175:4b.
- **Valborgsfirande** på gården med körsång, eldkorg, korv och bröd. Både på Stureby och Tussmötegården. I samverkan med Kafé Kombi.
- Verksamheten planerar för att öppna ett eget galleri (vernissage den 2 november) på Stureby. Först ut är projektledaren för platsminnen (Viktor Lindbäck). Sedan kommer både personal och boende att ges möjlighet att ställa ut.
- En målargrupp planeras också i samverkan med Kafé Kombi
- Projekt Äldreomsorg i färg finns nu att beskåda på Tussmötegården pl. 0. Ett oerhört vackert akvarium som redan haft god effekt på boendet gällande minskad oro och vandringsbeteende.

### **Individuppföljningar:**

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

### **Stureby vård- och omsorgsboende:**

Intervju har genomförts med 36 boende, 26 kvinnor och 10 män. Av dessa har två män svarat själva, 18 kvinnor och fem män företrätts av närstående/företrädare och i 11 fall, det vill säga åtta kvinnor och tre män, har intervjun genomförts gemensamt med brukare och närstående/ företrädare.

**Följande områden har fått ett bra resultat:**

- Respekterar personalen hur du vill ha det
- Blir du vänligt bemött av personalen
- Får du det stöd av personalen som du behöver
- Om du vill påtala ett problem som ej blivit löst, vet du vart du ska vända dig
- Tycker du vanligtvis om den mat som serveras till lunch och middag

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

- Har du varit med och planerat hur du vill ha din omvårdnad? (Deltagit i upprättandet av genomförandeplanen)

**Inom följande områden har många svarat att de inte vet:**

- Erbjuds du varje dag att delta i någon aktivitet?
- Erbjuds du dagligen att komma ut på promenad?
- Kan du själv välja vilken tid du vill gå upp/lägga dig?
- Har personalen tid att sitta ner och prata lite med dig?

**Särskilda kommentarer från intervjun:**

Många anser att personalen är väldigt bra, att boende får en god och trygg omvårdnad och att de boende inte kan ha det bättre. Många närstående/boende uppger att de inte fått ta del av genomförandeplanen eller att det varit mycket längesedan. Mest utevistelse sker på sommaren då sommarungdomarna är på enheten. Flera säger sig inte kunna/ orka med några aktiviteter eller vill inte gå ut. Det framkommer också brister i information till boende/närstående när det gäller förändringar inom verksamheten såsom t.ex. chefsbyten, sjuksköterskor eller då övrig personal slutar.

**Tussmötetgården:**

Intervju har genomförts med 11 boende, åtta kvinnor och tre män. Av dessa 11 personer bor nio på somatisk avdelning och två inom demensavdelning. Två boende svarat själv, fem har svarat tillsammans med annan och fyra boende har företrätts av närstående/företrädare.

**Följande områden har fått ett mycket bra/bra resultat:**

- Vet du vem som är din kontaktman?
- Blir du vänligt bemött av personalen?
- Respekterar personalen hur du vill ha det?
- Om du vill påtala ett problem som ej blivit löst, vet du vart du ska vända dig?

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

- Har du varit med och planerat hur du vill ha din omvårdnad (Deltagit i upprättandet av genomförandeplanen)
- Erbjuds du varje dag att delta i någon aktivitet
- Erbjuds du komma ut på promenad när du vill det
- Har personalen tid att sitta ner och prata lite med dig
- Tycker du vanligtvis om den mat som serveras till lunch och middag
- Om du har påtalat ett problem, har det åtgärdats

**Särskilda kommentarer från intervjun:**

Flera tycker att det fungerar bra på Tussmötegården och att det är bra personal. Några uttrycker att det är för lite personal och då främst på helgerna. Utevistelsen handlar mycket om att sitta på altanen men då sommarungdomarna är på plats ges de boende bättre möjlighet att komma ut på promenad. När det gäller aktiviteter uppger flera att det inte förekommer aktiviteter varje dag. Några boende säger också att de inte orkar/vill ta del av aktiviteter. Återkoppling och information från chefer, sjuksköterska och doktor är förbättringsområden.

**Synpunkter och klagomål:**

Stureby inklusive Tussmötegårdens vård- och omsorgsboende har mottagit 26 klagomål från september 2015 till och med augusti 2016. Dessa har främst handlat om bemötande, brister i information, utebliven/försenad insats.

Vidtagna åtgärder har handlat om samtal med berörda medarbetare om bemötande, telefonpolicy, rutiner och dokumentations-skyldighet. Satsning på ökat stöd och utbildning i social dokumentation under hösten. Revidering av rutiner. Klagomålen har tagits upp på arbetsplatsträffar, kvalitetsråd och i enhetens ledningsgrupp.

Enheten har för att återkoppla klagomålet/synpunkterna kontaktat brukare och närstående både muntligen och skriftligen, vilket har resulterat i nöjda brukare/närstående.

Verksamheten har mottagit 16 beröm under samma period. Man är nöjd med vården. Man möts av värme och vänlighet. De boende får sina behov tillgodosedda. Personalen är kunnig och engagerad. Bemötandet är bra till både boende och närstående. Man får en god vård och omsorg God kompetens och omvårdnad och ett gott bemötande till både boende och närstående. Personalen har ett bra förhållningssätt. Man upplever att det inte finns några problem.

## **Brukarundersökning 2016**

### **Stureby vård- och omsorgsboende:**

Svarsprocenten på Stureby vård- och omsorgsboende är för år 2016 40-60 %.

#### **Följande områden har fått ett bra resultat:**

- Får bra bemötande av personalen
- Känner förtroende för personalen
- Känner sig trygg på äldreboendet
- Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål
- Tycker maten smakar bra
- Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras

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

- Kan du påverka vid vilka tider du får hjälp
- Meddelar personalen dig i förväg om tillfälliga förändringar
- Nöjd med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende
- Möjligheterna att komma utomhus är bra
- Besväras inte av ensamhet
- Lätt att få träffa läkare vid behov
- Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål
- Trivsamt i de gemensamma utrymmena
- Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar

#### **Sammantaget nöjd med ditt äldreboende**

	<b>År 2016</b>	<b>År 2015</b>
Stureby vård- och omsorgsboende	92%	70 %
Stockholms stad	81 %	80 %

### **Tussmöttegården:**

Svarsprocenten på Tussmöttegården är för år 2016 60 -80 %

#### **Följande områden har fått ett bra resultat:**

- Får bra bemötande av personalen.
- Tycker att maten smakar bra.
- Känner sig trygg på sitt äldreboende.

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

- Besväras inte av ensamhet.
- Vet du vart man vänder sig med synpunkter eller klagomål

- Lätt att få träffa läkare vid behov.
- Trivsamt i de gemensamma utrymmena.
- Måltiderna är en trevlig stund på dagen.
- Kan du påverka vid vilka tider du får hjälp.
- Personalen brukar informera dig om tillfälliga förändringar.
- Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet
- Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig
- Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende
- Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga

### **Sammantaget nöjd med ditt äldreboende**

	<b>År 2016</b>	<b>År 2015</b>
Tussmötegården	80 %	67 %
Stockholms stad	81 %	80 %

### **Bilagor**

1. Aktuella utvecklingsområden, jämförelse mellan åren 2014-2016.
2. Verksamhetsuppföljning Stureby vård och omsorgsboende
3. Verksamhetsuppföljning Tussmötegården
4. Avtalsuppföljning