

Handläggare
Birgitta Eskils Pettersson
Telefon: 08-508 20 506

Till
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Uppföljning inom Omsorgen om personer med funktionsnedsättning – Svedmyrabadet, Svedmyra bad och relax AB

Förvaltningens förslag till beslut

Rapporten godkänns.

Leif Kananen
Tf stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Avdelningschef beställare

Sammanfattning

Uppföljning av avtal och anbud för Svedmyrabadet genomfördes under november 2016.

Verksamheten drivs på entreprenad av Svedmyra bad och relax AB from 2013-10-01 tom 2016-09-30. Ny förlängning har genomförts from 2016-10-01 tom 2018-09-30. Avtalsuppföljningen har skett med en särskilt framtagen mall utifrån förfrågningsunderlag samt rådande anbud och avtal. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med en jämförelse av utvecklingsområden år 2014 -2016. Badet är en mycket välbesökt anläggning. Enheten drivs av en engagerad och kompetent ledning. Bemanningen bedöms rimlig utifrån gästantalet och möjligheten att ge individuellt stöd till gästerna har utökats. Utveckling av verksamheten har skett i form av uppfräschning av lokalerna, utökade öppettider och olika aktiviteter såsom individuell simskola och gruppträning för personer med kroniska smärttillstånd.

Som ett led i uppföljning av Svedmyrabadets verksamhet genomförde förvaltningen en enkätundersökning för att få

kännedom om hur badgästerna upplever verksamheten. Enkäten besvarades anonymt och skickades via posten i förfrankade kuvert till förvaltningen. Totalt svarade 283 personer vilket är 78 % av de tillfrågade och anses som ett högt deltagande jämfört med övriga brukarundersökningar i staden. Resultatet är mycket positivt för alla påståenden såsom bemötande, trygghet, stöd vid behov av personal, hänsyn till klagomål/synpunkter samt den totala nöjdheten med badet, alla mellan 96,5- 99,6 %. Ett fåtal badgäster har uttryckt att personalen bemötande varierar. Tips och idéer på utveckling har också framkommit i enkäten såsom t.ex. en hjärtstartare till badet.

Förvaltningen bedömer att Svedmyra bad och relax AB bedriver en mycket bra verksamhet. Enheten uppfyller de lagar och krav som är gällande för verksamhetsområdet samt alla de krav på tjänsten som ställs enligt avtal och anbud förutom under en punkt som handlar om rapportering av besöksstatistik till Beställare.

Svedmyrabadet är en stadsövergripande verksamhet som riktar sig till personer med funktionsnedsättning. Övriga bad i stadens regi ansvarar Idrottsförvaltningen för. Förvaltningen anser att det är Idrottsförvaltningen som har den bästa kompetensen för denna verksamhet och ser därför att verksamheten bör övergå till Idrottsförvaltningen. Efter förra årets avtalsuppföljning har förvaltningen haft kontakt med Idrottsförvaltningen angående detta men Idrottsförvaltningen anser inte att de ska ta över verksamheten.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i Rådet för funktionshinderfrågor 2017-03-13.

Fakta om enheten

Verksamhet Svedmyrabadet, drivs av Svedmyra bad och relax AB.
Driftsform Entreprenad, avtalstid from 2013-10-01 tom 2016-09-30. Ny förlängning har genomförts from 2016-10-01 tom 2018-09-30. Om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor ytterligare två (2) plus två (2) år, längst tom 2022-09-30. Beslut om förlängning ska fattas senast sex månader före avtalstidens utgång.
Inriktning Bad för personer med funktionsnedsättning.
Badet är en kommunövergripande verksamhet.

Metod för uppföljningen

- Intervju med enhetens ledning
- Granskning av dokument
- Oanmält besök
- Fortlöpande kontakt

Avtalsuppföljning genomfördes 9 november 2016 av biträdande avdelningschef och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS). Resultatet redovisas i detta tjänstutlåtande. Avtalsuppföljningen har skett med en särskilt framtagen mall utifrån förfrågningsunderlag samt rådande anbud och avtal.

Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med en jämförelse av utvecklingsområden från 2014 -2016.

Förvaltningens bedömning

Badet är en mycket välbesökt anläggning. Enheten drivs av en engagerad och kompetent ledning. Bemanningen bedöms rimlig utifrån gästantalet och möjligheten att ge individuellt stöd till gästerna har utökats. Utveckling av verksamheten har skett i form av uppfräschning av lokalerna, utökade öppettider och olika aktiviteter såsom individuell simskola och gruppträning för personer med kroniska smärttillstånd.

Som ett led i uppföljning av Svedmyrabadets verksamhet genomförde förvaltningen en enkätundersökning för att få kännedom om hur badgästerna upplever verksamheten. Enkäten besvarades anonymt och skickades via posten i förfrankerade kuvert till förvaltningen. Totalt svarade 283 personer vilket är 78 % av de tillfrågade och anses som ett högt deltagande jämfört med övriga brukarundersökningar i staden. Resultatet är mycket positivt för alla påståenden såsom bemötande, trygghet, stöd vid behov av personal, hänsyn till klagomål/synpunkter samt den totala nöjdheten med badet, alla mellan 96,5- 99,6 %. Ett fåtal badgäster har uttryckt att personalen bemötande varierar. Tips och idéer på utveckling har också framkommit i enkäten såsom t.ex. en hjärtstartare till badet.

Förvaltningen bedömer att Svedmyra bad och relax AB bedriver en mycket bra verksamhet. Enheten uppfyller de lagar och krav som är gällande för verksamhetsområdet samt alla de krav på tjänsten som ställs enligt avtal och anbud förutom under en punkt som handlar om rapportering av besöksstatistik till Beställare.

Svedmyrabadet är en stadsövergripande verksamhet som riktar sig till personer med funktionsnedsättning. Övriga bad i stadens regi ansvarar Idrottsförvaltningen för. Förvaltningen anser att det är Idrottsförvaltningen som har den bästa kompetensen för denna verksamhet och ser därför att verksamheten bör övergå till Idrottsförvaltningen. Efter förra årets avtalsuppföljning har förvaltningen haft kontakt med Idrottsförvaltningen angående detta men Idrottsförvaltningen anser inte att de ska ta över verksamheten.

Resultatet från avtalsuppföljningen som genomfördes 2016-11-09 visar följande:

4.24 Statistikrapportering

- Enheten har glömt att redovisa besöksstatistik varje kvartal. Redovisade istället detta i samband med avtalsuppföljningen. Utföraren har uppmanats att fortsättningsvis redovisa besöksstatistik en gång/kvartal.

Förvaltningen har påtalat för utföraren vikten av att inkomma med statistik till förvaltningen varje kvartal och att denna avvikelse inte får kvarstå under 2017.

Enkätundersökning Svedmyrabadet 2017

Som ett led i uppföljning av Svedmyrabadets verksamhet genomfördes en enkätundersökning för att få kännedom om hur badgästerna upplever verksamheten. Sju frågor ställdes utifrån krav i avtalet.

Enkäten delades ut till alla som besökte Svedmyrabadet under perioden 20/1 till och med 28/1 2017. Enkäten besvarades anonymt och skickades via posten i förfrankerade kuvert till förvaltningen. Totalt svarade 283 personer vilket är 78 % av de tillfrågade och som kan anses som ett högt deltagande jämfört med övriga brukarundersökningar i staden.

Resultat där siffran inom parentes uppger nöjdheten:

- Jag upplever att personalen på Svedmyrabadet ger mig ett gott bemötande. (99,3)
- Jag upplever att personalen tar hänsyn till mina önskemål när det gäller badets aktiviteter. (99,6)
- Jag känner mig trygg när jag vistas på badet. (99,6)

- Jag får det stöd jag behöver t.ex. vid av- och påklädning eller vid toalettbesök. (97;9)
- När jag påtalar att något är fel tas mina synpunkter på allvar. (96,5 %)
- Jag upplever att Svedmyrabadet är rent, snyggt och trivsamt. (99,3)
- Jag är nöjd med vistelsen på badet. (98,2%)

Särskilda kommentarer i enkäten:

Väldigt många svarande har framfört egna kommentarer i enkäten och många badgäster har lovordat personalens trevliga bemötande, personalens engagemang och tillmötesgående förhållningssätt. Kommentarer som att här blir man ”sedd” även som funktionsnedsatt och det är viktigt att det finns ett bad som detta i Stockholm stad. Vattengympan tycker många väldigt är bra. Flera gäster tycker att lokalerna rena, snygga och mysiga samt berömmar caféet och dess goda smörgåsar. Någon kallar detta för ”Guldklubben”.

Ett fåtal badgäster har uttryckt att personalens bemötande varierar, en del är trevliga och andra upplevs som mindre trevliga. Några önskar en jämnare vattentemperatur i bassängen. Tips och idéer på förbättringar har också framkommit såsom en hjärtstartare till badet bättre information gällande badtider, flera gympapass, samt att det ges annan möjlighet för betalning än kontantbetalning.

Resultatet från avtalsuppföljningen som genomfördes 2016-11-09 visar följande:

Synpunkter/klagomål:

Enheten har fått 39 klagomål/synpunkter under år 2016 som berör verksamheten.

- Klagomålen/synpunkterna har främst handlat om:
- Sämre tillgänglighet till lokalen p.g.a. att fastighetsägaren har installerat kodlås till entrédörren i syfte att öka tryggheten.
- Dålig luft i lokalen.
- Information om öppettider/ stängning.
- Upplevelse av dåligt bemötande då verksamheten kontrollerat årskort.

Vidtagna åtgärder:

- Luften i bassänglokalen har försämrats då ventilationen bytts ut. Möten tillsammans med Stockholmshem, förvaltningen och entreprenören har bl.a. lett till att åtgärder skall vidtas för att förbättra luften i lokalerna.

Verksamheten har också fått beröm vid ett tjugotal tillfällen.

Dessa har handlat om:

- Verksamhetens fina vattengymnastik.
- Gott kaffe och goda smörgåsar.
- Den individuella simskolan
- Rent och fint i lokalerna.
- Miljön i lokalerna utanför bassänglokalen.
- Duktig massör.
- Trevlig och lyhörd personal.
- Bra musik.
- Beröm för den personliga träningen.
- Gästerna är glada för söndagsöppet.

Bilagor

1. Avtalsuppföljning
2. Utvecklingsområden 2014-2016